

ANALISIS PENGARUH PERAN SUPERVISOR DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN PT. NASMOCO GOMBEL SEMARANG

(Studi Kasus Pada Sales Operation PT. Nasmoco Gombel Semarang)

Ika Putri Utami¹, Agus Hermani DS², Sendhang Nurseto³

Ikaputri.utami18@yahoo.com

Abstract

the most important elements in an organization is the human being. So that organization needs employees who are skilled and improve the performance continual. This research aims to describe the influence of the role of supervisor and training on the salesperson performance of PT.Nasmoco gombel. Collection data methods was using the study of library research,questionnaire and interviews. The sample method is census of the entire population of 39 respondents were sampled. Measurement was using Likert Scale.Analysis technique was using qualitative and quantitative method.

the results it can be concluded partially variable training have more influence than role of supervisor. It can be proved by regression test that the role of supervisor has positive influence on salespeople performance of 38,1%,and the variable training has positive influence on salesperson performance of 63,6%. Simultaneously variables role of supervisors and training has a positive influence on the salesperson performance of 65.9%.

Key Word : Supervisor Role, Training , Salesperson Performance

Abstrak

Manusia merupakan unsur terpenting dalam sebuah organisasi perusahaan. Untuk itu perusahaan membutuhkan karyawan yang terampil di bidangnya dan terus melakukan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh peran supervisor dan pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan PT. Nasmoco Gombel. Metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, kuesioner dan wawancara. Sampel dalam penelitian ini adalah sensus yaitu seluruh jumlah populasi yang berjumlah 39 responden dijadikan sampel. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelatihan memiliki pengaruh yang lebih besar dibanding variabel peran supervisor. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan uji regresi yang menyatakan bahwa peran supervisor memiliki kontribusi sebesar 38,1%.

¹S²edangkan variabel pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan memiliki kontribusi yang lebih besar yaitu sebesar 63,6%. Secara simultan variabel peran supervisor dan pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 65,9%.

Kata Kunci : Peran Supervisor, Pelatihan, Kinerja Tenaga Penjualan

PENDAHULUAN

Ketatnya persaingan antar perusahaan otomotif dalam era ekonomi global menuntut perusahaan untuk selalu menjadi yang terdepan dan terbaik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan sebagai pendukung keberhasilan perusahaan yaitu sumber daya manusia yang berkualitas salah satunya yaitu tenaga penjualan. Oleh karena itu kinerja tenaga penjualan itu sendiri sangatlah penting bagi perusahaan karena berhubungan dengan kelangsungan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2000;67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Tenaga penjualan dikatakan memiliki kinerja yang baik bila dapat menjual produk dalam jumlah yang banyak, dapat menjual produk dengan nilai rupiah yang tinggi, mampu meningkatkan jumlah pelanggan dan mampu mengurangi kesalahan yang terjadi sehingga mampu mengatasi komplain pelanggan.

Begitupun dengan PT. Nasmoco Gombel perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan merupakan dealer resmi mobil Toyota. Berbagai macam cara dilakukan oleh PT. Nasmoco Gombel untuk dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan tersebut. Tak terkecuali melalui peran supervisor dan pelatihan untuk dapat menambah skill mereka. Peran supervisor sangat menentukan arah dalam pencapaian tujuan organisasi mengingat bahwa keberhasilan tenaga penjual (*sales operation*) dalam memberikan kontribusi pada perusahaan. Sedangkan pelatihan tenaga penjualan yang dilakukan perusahaan mengacu pada peningkatan kompetensi atau kemampuan tenaga penjualnya. Penelitian yang dilakukan oleh Kohli, *et al*, 1998, bahwa aktivitas penjualan akan lebih efektif apabila tenaga penjual memiliki kemampuan dan pengalaman di bidangnya, maka keinginan pencapaian tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai

² Ika Putri Utami, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.

² Agus Hermani DS, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro

³ Sendhang Nurseto, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro

Namun dilihat dari data tahun 2011-2013 menunjukkan adanya penurunan volume penjualan yang dicapai oleh tenaga penjualan berdasarkan *grade* mereka masing-masing. Pada tahun 2011 persentase pencapaian penjualan sebesar 88,3%, tahun 2012 84,3% dan tahun 2013 80,5%. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui lebih jauh **peran supervisor dan pelatihan yang bagaimana yang mampu meningkatkan kinerja tenaga penjualan PT. Nasmoco Gombel.**

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui persepsi tenaga penjualan mengenai peran supervisor PT. Nasmoco Gombel Semarang (2) Untuk mengetahui persepsi tenaga penjualan mengenai penyelenggaraan pelatihan tenaga penjualan di PT Nasmoco Gombel Semarang (3) Untuk mengetahui kinerja tenaga penjualan PT Nasmoco Gombel Semarang. (4) Untuk mengetahui pengaruh peran supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan PT Nasmoco Gombel Semarang (5) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan PT Nasmoco Gombel Semarang (6) Untuk mengetahui pengaruh peran supervisor dan pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan PT Nasmoco Gombel Semarang.

Kerangka Teori

Peran Supervisor

1. Menurut Miftah Thoha (2011;263) peranan dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu. Setiap manajer pada tingkat yang berbeda berurusan dengan hal-hal yang berbeda pula Oleh karena itu perbedaan tersebut dikelompokkan berdasarkan tujuan dan fungsi masing-masing. Tingkatan manajer tersebut yaitu manajer puncak/eksekutif, manajer menengah dan manajer supervisi atau biasa disebut supervisor. Para supervisor bertanggung jawab atas kualitas kinerja para karyawan yang dipimpinnya. Oleh karena itu, kemampuan memimpin sangat diperlukan untuk mengemban tanggung jawab tersebut. Dapat dinyatakan bahwa kemampuan supervisor untuk dapat memimpin bawahannya akan sangat mempengaruhi kinerja bawahannya. Menurut Mintzberg dalam Miftah Thoha (2011: 265) ada 3 peranan utama yang dimainkan oleh setiap manajer dimanapun letak hierarkinya, yaitu: Peranan Hubungan Antar Pribadi (*Interpersonal Role*), Peranan yang berhubungan dengan Informasi (*Informational Role*), dan Peranan Pembuat Keputusan (*Decisional Role*).

Pelatihan

Pelatihan adalah upaya perusahaan untuk meningkatkan segenap pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap-sikap kerja (*attitudes*) karyawan melalui proses belajar agar optimal dalam menjalankan fungsi dan tugas-tugas jabatannya. (Jiwo Wungu dan Hartanto Brotoharsojo, 2003 : 14). Menurut Veithzal Rivai dan Ella Jauvani (2010;212), pelatihan/training adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. *Training* merupakan upaya yang direncanakan untuk mempermudah pembelajaran para karyawan tentang pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan (Noe *et al*, 2004:351). Pelatihan bergerak dari fokus utama pada pengajaran berbagai keterampilan karyawan tertentu pada fokus yang lebih luas yaitu menciptakan dan berbagi pengetahuan yang biasa disebut pelatihan peningkatan hasil yang tinggi. Pelatihan peningkatan hasil yang tinggi dihubungkan dengan sasaran dan tujuan-tujuan bisnis strategis.

Kinerja Tenaga Penjualan

Kinerja menurut Mangkunegara (2000:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja tenaga penjualan adalah suatu evaluasi dari kontribusi tenaga penjualan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Baldauf dalam Mulatsih, 2011:23). Untuk menghasilkan *outcome* seorang tenaga penjualan harus menerapkan beberapa perilaku yang mungkin tidak serta merta membuahkan hasil, misalnya membangun hubungan yang efektif dengan konsumen dan membuat presentasi penjualan yang efektif yang pada akhirnya tentu akan mendatangkan banyak pembelian.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara thd rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah :

1. Ada pengaruh antara peran supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan.
2. Ada pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan.
3. Ada pengaruh antara pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga penjualan.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah indikator yg digunakan u/ mengukur masing” variabel yg dijadikan sebagai pertanyaan dlm kuesioner

1. **Peran supervisor** Indikator-indikator seorang supervisor dikatakan berhasil: Mampu mengarahkan dan memberi petunjuk kepada tenaga penjual, Mampu memberikan motivasi kepada tenaga penjual, Mampu mengkomunikasikan informasi yang relevan kepada tenaga penjual, Sikap supervisor dalam menerima konsultasi tenaga penjual, Mampu mengambil keputusan tentang strategi penjualan dengan baik
2. **Pelatihan** Keberhasilan pelatihan tenaga penjual yang dilakukan oleh PT. Nasmoco Gombel dapat dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut: Jadwal pelaksanaan program pelatihan yang diadakan dalam satu tahun, Lamanya waktu pelatihan dalam setiap kali pelatihan, Metode yang digunakan dalam pelatihan, Kesesuaian antara materi program pelatihan dengan kebutuhan, Kemampuan instruktur/pelatih, Manfaat pelatihan.
3. **Kinerja tenaga penjualan.** Kinerja tenaga penjual pada PT. Nasmoco Gombel dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut: Jumlah unit mobil yang dijual oleh setiap tenaga penjual dalam 1 bulan, Jumlah komplain konsumen dalam 1 bulan, Nilai produk (dalam rupiah) yang dicapai oleh tenaga penjual dalam 1 bulan.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yg digunakan penelitian penjelasan (explanatory research), Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian marketing PT. Nasmoco Gombel Semarang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 39 responden dengan menggunakan metode sensus. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis uji validitas & reliabilitas, regresi linier sederhana dan berganda, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi dengan bantuan *SPSS For Windows*

HASIL

Uji Hipotesis	Koef Regresi	t Hitung	Korelasi	Determinasi	Sig	Keterangan Hipotesis
Peran Supervisor-Kinerja	0,260	4,770	0,617	38,1%	0	Ha Diterima
Pelatihan-Kinerja	0,237	2,771	0,798	63,6%	0	Ha Diterima
Peran Supervisor, Pelatihan-Kinerja	0,082 (X1) 0,201 (X2)	34,809	0,812	65,9%	0	Ha Diterima

. Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa peran supervisor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,617 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Hasil uji determinasi antara peran supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 38,1%, yang berarti 38,1% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh pelatihan.

Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,798 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Hasil uji determinasi antara pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 63,6%, yang berarti 63,6% variabel kinerja tenaga penjualan dapat dijelaskan oleh pelatihan.

Kemudian peran supervisor dan pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,812 yang berarti hubungan antara kedua variabel independen dan satu variabel dependen tersebut adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara peran supervisor dan pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 65,9%, yang berarti 65,9% variabel kinerja tenaga penjualan dapat dijelaskan oleh pelatihan dan insentif.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini peran supervisor yang ada pada PT. Nasmoco Gomebel sudah tergolong baik. Berdasarkan hasil penelitian ada pengaruh positif dan signifikan antara peran supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan PT. Nasmoco Gombel Semarang. Dimana semakin baik peran supervisor maka akan semakin baik kinerja tenaga penjualan. Peran supervisor merupakan salah satu faktor penentu kinerja tenaga penjualan.

PT. Nasmoco Gombel Semarang termasuk salah satu perusahaan otomotif yang memperhatikan kebutuhan pelatihan tenaga penjualan. Sehingga pelatihan yang ada pada PT. Nasmoco Gombel sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan PT. Nasmoco Gombel Semarang. Dimana semakin baik pelatihan maka akan semakin baik kinerja tenaga penjualan. Pelatihan merupakan salah satu faktor penunjang kinerja tenaga penjualan.

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara peran supervisor dan pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan PT. Nasmoco Gombel Semarang. Dimana pelatihan dan insentif secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan. Namun pelatihan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa peran supervisor yang dilaksanakan PT. Nasmoco Gombel Semarang tergolong dalam kategori sangat baik sebesar 79.5%. Dimana pengaruh yang diberikan variabel peran supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan adalah sebesar 38,1%.
2. Pelatihan yang diberikan PT. Nasmoco Gombel Semarang tergolong dalam kategori sangat baik sebesar 76.9%. Dimana pengaruh yang diberikan variabel pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan adalah sebesar 63,6%.
3. Kinerja tenaga penjualan PT. Nasmoco Gombel Semarang tergolong dalam kategori sangat baik sebesar 74,3%. Dimana pengaruh peran supervisor dan pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 65,9%.

Saran

1. Sebaiknya terhadap tenaga penjual yang tergolong masih baru supervisor lebih bersikap baik dalam menerima konsultasi atas permasalahan yang mengganggu pekerjaan tenaga penjual yaitu dengan sebisa mungkin berusaha mendengarkan permasalahan apa yang dihadapi dan membantu memberikan solusi karena pada dasarnya tenaga penjualan tersebut masih kurang pengalaman dan sering menghadapi kesulitan terutama dalam menghadapi *customer*.
2. PT Nasmoco Gombel Semarang perlu meningkatkan kualitas pelatihan agar menjadi lebih baik diantaranya selain menekankan pada metode *off the job training* seperti simulasi dan tanya jawab, perlu ditambah dengan *on the job training* seperti *coaching* dan *demonstration* yang berada pada lingkungan kerja yang sesungguhnya. Selain biaya yang lebih sedikit, juga memudahkan dalam transfer belajar dan menciptakan hubungan kerja sama langsung antara tenaga penjual dengan pelatih (tenaga penjual senior/supervisor). Selain itu isi materi pelatihan juga perlu ditingkatkan. Sebaiknya isi materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan atau pekerjaan dan juga kapasitas tenaga penjual dalam memahami materi tersebut. Sebaiknya sebelum pelaksanaan pelatihan diadakan analisis kebutuhan pelatihan sehingga dapat disusun strategi pembelajaran baik berupa isi materi pelatihan maupun metode pelatihan yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelatihan agar pelatihan bermanfaat bagi peserta pelatihan.

Daftar Referensi

- Bittel,Lester,Newstrom,John.(1996).*Pedoman Bagi Penyelia I*.Jakarta:PT.Pustaka Binaman Pressindo.
- Dharma,Agus.(2003).*Manajemen Supervisi:Pedoman Praktis Bagi Para Supervisor*.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.
- Handoko,Hani T.(2008).*Manajemen*.Yogyakarta:BFFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkuprawira, TB Sjafri & Aida Vitayala Hubeis. 2006. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maurisa, Kumala Dita.(2007).Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kompetensi Tenaga Penjual Dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kinerja Tenaga Penjual (Studi Empiris pada Tenaga Penjual Dealer-Dealer Mobil di Kota

Semarang).*Thesis*.Universitas Diponegoro.Dalam
http://eprints.undip.ac.id/17965/1/KUMALA_DITA_MAUURISA.pdf diunduh

Mulatsih,Retno.(2011) Studi Tentang Kinerja Tenaga Penjualan (Study Of Performance Of Sales Persons):Kasus Empiris Pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Area Distribusi Jawa Tengah.*Jurnal Fokus Ekonomi*,vol.6(1):19-39.

Noe,Raymond dkk.(2011).*Manajemen Sumber Daya Manusia-Mencapai Keunggulan Bersaing*.Jakarta:Salemba Empat.

Rivai,Veithzal& Sagala,Ella.(2010).*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.

Suhendi,Hendi.,Anggara,Sahya.(2012).*Perilaku Organisasi*.Bandung:CV.Pustaka Setia.

Sudarmanto.(2009).*Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Sugiyono.(2009).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta.

Thoha,Miftah.(2011).*Perilaku Organisasi:Konsep Dasar dan Aplikasinya*.Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada.

Wibowo.(2013).*Manajemen Kinerja*.Depok:PT.Raja Grafindo Persada.