

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

Yasminta Kris Widiyanto¹, Yunus Handoko², Tin Agustina Karnawati³

Institut Teknologi dan Bisnis Asia, Indonesia^{1,2,3}

✉ Corresponding Author:

Nama Penulis: Tin Agustina Karnawati

E-mail: tiena.karnawati@gmail.com

Abstract: *This research investigates the impact of work discipline on employee performance at Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, using quantitative methodology with data collected from 143 employees through questionnaires. Analyzing the results through descriptive and PLS-SEM techniques, the study finds high levels of both work discipline and employee performance. Notably, work discipline significantly and positively influences employee performance at the mentioned institution. The substantial r-square value suggests that work discipline plays a crucial role in determining employee performance. This study underscores the importance of maintaining strong work discipline to enhance overall employee performance in the context of Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.*

Keywords: *Training Material, Training Method, Competency of Trainer, Performance*

Abstrak: *Penelitian ini menyelidiki hubungan antara kinerja pegawai dan pelatihan Customer Service di PT Astra Honda Motor. Kinerja pegawai yang baik dianggap berkontribusi pada kinerja perusahaan. Pelatihan diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan perilaku sales counter serta salesman dalam melayani konsumen. Hasil observasi menunjukkan perbedaan kinerja antara yang telah dan belum mendapatkan pelatihan. Data internal menunjukkan 12% sales counter dan salesman di bawah standar tanpa pelatihan. Kepala cabang sepakat bahwa pelatihan penting. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh materi, metode, dan kompetensi pengajar pelatihan Customer Service terhadap kinerja sales counter dan salesman. Hasilnya menunjukkan pengaruh positif signifikan secara parsial maupun simultan. Pelatihan memainkan peran kunci dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap dalam melayani konsumen.*

Kata Kunci: *Materi Pelatihan, Metode Pelatihan, Kompetensi Pengajar, Kinerja*

1. PENDAHULUAN

Suatu perusahaan dapat eksis serta bertumbuh dikarenakan beberapa elemen. Salah satu elemen yang berpengaruh adalah sumber daya manusia (SDM). Seberapa baik SDM sebuah perusahaan, dapat diukur melalui kinerjanya. Menurut (Mangkunegara, 2016), kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan pekerjaan. Kinerja juga merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Berdasarkan pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa kinerja pegawai yang baik akan berbanding lurus dengan kinerja perusahaan.

PT Astra Honda Motor sebagai agen tunggal pemegang merk sepeda motor Honda di Indonesia memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia. Jaringan bisnis PT Astra Honda Motor meliputi H1 atau penjualan unit sepeda motor Honda, H2 atau perawatan sepeda motor Honda dan H3 atau penjualan suku cadang sepeda motor Honda, asesoris dan apparel. Jaringan yang begitu luas membuat PT Astra Honda Motor menyiapkan Frontline Honda People sebanyak 42.280 orang (Database Frontline People Honda Desember, 2021).

Frontline People Honda adalah sebutan bagi garda terdepan dari jaringan bisnis sepeda motor Honda dalam melayani konsumen. Khusus untuk di bagian H1 atau penjualan unit sepeda motor Honda, terdapat tenaga penjual yang disebut dengan Salespeople. Jabatan ini terdiri dari dua jenis yaitu Sales Counter dan Salesman. Kinerja yang ditunjukkan oleh Sales Counter dan Salesman ini merupakan cerminan juga terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan teritori pekerjaannya, Sales Counter lebih banyak berkerja di showroom penjualan unit sepeda motor Honda untuk melayani konsumen yang datang langsung ke showroom maupun melayani konsumen yang menghubungi melalui dunia maya, seperti aplikasi Whatsapp, situs web, maupun media sosial. Salesman memiliki teritori yang berbeda, yaitu lebih banyak melayani konsumen diluar area showroom dan tetap melayani konsumen yang menghubungi melalui dunia maya. Tugas Sales Counter dan Salesman ini adalah melakukan komunikasi kepada konsumen, memberikan konsultasi, serta membantu administrasi pembelian unit sepeda motor Honda. Pasca pembelian, Sales Counter dan Salesman juga tetap melakukan komunikasi kepada konsumen dan siap membantu apabila konsumen memiliki pertanyaan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik bahwa semakin baik kinerja Salesman dan Sales Counter di jaringan bisnis PT Astra Honda Motor, maka tujuan organisasi, yaitu keberlangsungan bisnis dapat tercapai.

Menurut Swasto dalam (Pratama & Mukzam, 2018), elemen yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu kemampuan kerja yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Salah satu upaya agar pegawai dapat meningkatkan kemampuan tersebut adalah melalui pelatihan. Melalui pelatihan, para pegawai

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

senantiasa mendapatkan hal yang baru sesuai dengan tuntutan era terkini, baik dari sisi konsumen, informasi, teknologi dan juga pengetahuan. Atas dasar itu, Sales Counter dan Salesman Honda juga diberikan pelatihan, agar memiliki kemampuan melayani konsumen dengan paripurna, sehingga menghasilkan kinerja yang baik pula untuk diri sendiri maupun perusahaan.

Di jaringan bisnis Honda, Sales Counter dan Salesman mengalami beberapa jenjang pelatihan, salah satunya adalah pelatihan Customer Service. Pelatihan Customer Service adalah pelatihan yang berisi pola pikir melayani konsumen serta langkah-langkah dalam melayani konsumen. Diharapkan setelah mengikuti pelatihan ini, maka Frontline People Honda memiliki kemampuan dalam melayani konsumen. Dengan kemampuan yang meningkat, harapannya terjadi peningkatan kinerja. Kinerja yang baik diharapkan mampu membuat konsumen menjadi puas serta meningkatkan peluang untuk kembali melakukan transaksi bersama jaringan Honda, menjadi konsumen loyal dan juga merekomendasikan layanan jaringan Honda kepada orang terdekat dari konsumen.

Pelatihan pada pegawai tak lepas dari beberapa komponen. Menurut (Pribadi, 2016) beberapa hal pokok dalam pelatihan diantaranya materi pelatihan, metode pelatihan dan juga pengajar pelatihan. Pelatihan yang ada di jaringan bisnis sepeda motor Honda juga memiliki 3 komponen, yaitu materi pelatihan, metode pelatihan dan pengajar.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan di beberapa jaringan bisnis Honda, ditemukan dua kondisi yang berbeda. Pada kondisi pertama terdapat beberapa Sales Counter dan Salesman yang memiliki kinerja yang belum sesuai standar, diantaranya adalah cara berkomunikasi yang kurang lancar dan sikap pasif saat melayani konsumen. Pada kondisi itu, diketahui bahwa Sales Counter dan Salesman tersebut mayoritas belum mengikuti pelatihan Customer Service.

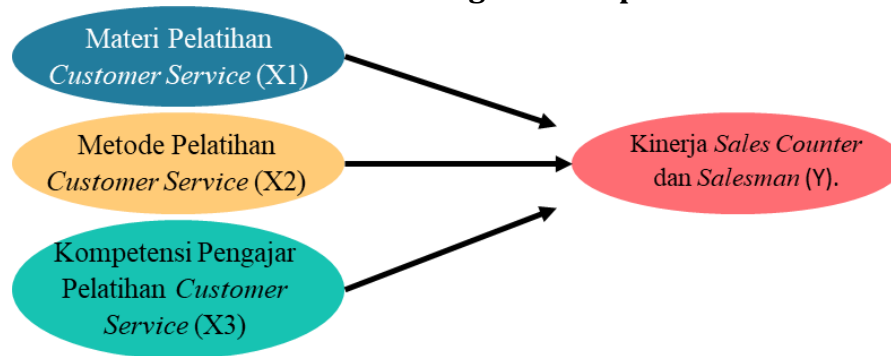
Hasil data internal untuk pengujian lapangan, ditemukan 12% Sales Counter dan Salesman memiliki kinerja di bawah standar dalam melayani konsumen dan belum mendapatkan materi pelatihan Customer Service. Dari 12% tersebut, dipetakan menggunakan dimensi kinerja dari Mangkunegara (2016). Dimensi kinerja yang bisa dipetakan adalah hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecapakan kerja, sikap dan disiplin. Dari data yang dipetakan tersebut, didapat hasil rata-rata tiap dimensi. Rata-rata hasil kerja dalam melayani konsumen masih ada di angka 70%, pengetahuan pekerjaan di angka 75%, inisiatif di angka 65%, kecapakan kerja di angka 76%, sikap dalam melayani di angka 82% dan disiplin di angka 75%.

Hasil wawancara dengan 10 kepala cabang jaringan sepeda motor Honda juga mengamini bahwa pelatihan Customer Service merupakan salah satu komponen penting dalam peningkatan skill, knowledge dan attitude dari Sales Counter dan Salesman khususnya dalam melayani konsumen saat pembelian unit.

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

Penelitian dari Oktafiana (2021), Wulandari (2020) dan Triasmoko, Mukzam, & Nurtjahjono (2014), diketahui variabel metode pelatihan, materi pelatihan dan kompetensi instruktur pelatihan terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian Febrianto (2017), ternyata instruktur pelatihan tidak berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Pada penelitian Wulandari (2020), materi penelitian ternyata tidak berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Gap research antar penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti ulang dengan obyek penelitian yang berbeda. Berdasarkan penelitian terdahulu, hasil observasi, data internal dan hasil wawancara, maka konseptual penelitian dapat terlihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Kerangka tersebut menjadi panduan dalam membuat hipotesis yaitu:

H1: Diduga materi pelatihan Customer Service berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman.

H2: Diduga metode pelatihan Customer Service berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman.

H3: Diduga kompetensi pengajar pelatihan Customer Service berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman.

H4: Diduga materi, metode dan kompetensi pengajar dalam pelatihan Customer Service secara simultan berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman.

Menurut (Kasmir, 2019) materi pelatihan adalah bahan yang diajarkan kepada peserta. Menurut (Handoko, 2002) materi pelatihan harus relevan dengan pekerjaan pegawai. Materi pelatihan juga perlu diberikan secara sistematis, mudah dipahami dan menarik untuk dipelajari. Menurut (Mangkunegara, 2016) materi pelatihan perlu dirancang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan ketiga pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa materi pelatihan dirancang khusus untuk mencapai tujuan organisasi dan memiliki isi yang berhubungan dengan pekerjaan pegawai. Adapun indikator materi pelatihan meliputi 1) relevansi materi, hubungan antara materi dengan pekerjaan pegawai, 2) manfaat materi, seberapa besar materi

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

menunjang pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya dan 3) motivasi, bagaimana materi menciptakan semangat agar pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

Menurut (Kolomitro & Lam, 2013), metode pelatihan adalah cara instruktur menyampaikan materi, informasi atau pengalaman dalam pelatihan kepada para peserta. Berdasarkan (Bangun, 2012), metode pelatihan terdiri dari 2 jenis, yaitu on the job training yaitu pelatihan yang diajarkan sembari pegawai tersebut bekerja, dan off the job training yaitu pelatihan yang diberikan di saat pegawai sedang tidak bekerja. Pada penelitian ini, off the job training diambil sebagai indikator dengan komponen pertanyaan diantaranya apakah pelatihan menarik, kenyamanan pelatihan, pelatihan terstruktur dan sistematis, waktu pelaksanaan pelatihan dan aktivitas pendukung pelatihan yang menunjang.

Menurut Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi, kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Menurut (Sutrisno, 2012) kompetensi mengandung arti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Menurut (Wibowo, 2014) kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang berlandaskan pada keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan pada pekerjaan tersebut. Berdasarkan definisi tersebut kompetensi pengajar adalah kemampuan dalam melakukan proses pengajaran yang didasari oleh pengetahuan akan materi yang diajarkan, keterampilan dalam mengajar dan juga sikap yang mendukung terlaksananya sebuah pengajaran.

Indikator kompetensi pengajar pelatihan meliputi 1) pengetahuan, seberapa dalam pengajar memiliki pengetahuan akan materi dan kemampuan menjawab pertanyaan, 2) pemahaman, pengajar menggunakan contoh untuk memperkuat materi, 3) nilai / value, nilai-nilai yang dibawa oleh pengajar saat memberikan pelatihan, 4) kemampuan, bagaimana pengajar memberikan pengajaran secara jelas, berinteraksi, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami, 5) sikap dan 6) minat, semangat pengajar dalam memberikan materi.

Menurut (Mangkunegara, 2016) kinerja merupakan hasil pekerjaan dari seseorang secara kualitas dan kuantitas dan sesuai dengan tanggung jawabnya. Menurut (Fahmi, 2016) kinerja adalah hal yang dihasilkan oleh organisasi selama periode waktu tertentu. Kesimpulannya, kinerja adalah hasil kerja yang dapat diukur. Dalam sebuah organisasi, semakin baik kinerja pegawainya, maka semakin baik pula kinerja dari organisasi tersebut. Indikator kinerja pada penelitian ini adalah 1) hasil kerja, 2) pengetahuan pekerjaan, 3) inisiatif, 4) kecakapan kerja, 5) sikap dan 6) disiplin.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif dengan cara kuantitatif. Penelitian ini juga termasuk explanatory research, yaitu penelitian yang menjelaskan variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono, 2016). Total populasi sebanyak 4.538 orang yang didapat dari pusat data internal perusahaan. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dengan alasan penelitian ini tidak menyangkut kepada keselamatan dan nyawa manusia. Maka didapat, sampel pada penelitian ini adalah 100 responden.

Populasi pada penelitian ini adalah Sales Counter dan Salesman yang ada di jaringan bisnis sepeda motor Honda yang telah mendapat pelatihan Customer Service sepanjang 2021. Setiap Sales Counter dan Salesman yang sudah mendapat pelatihan Customer Service di bulan 2021 mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Selain itu, rentang waktu ini dipilih agar Sales Counter dan Salesman bisa memiliki kesempatan untuk mengaplikasikan apa yang mereka dapatkan di pelatihan Customer Service di pekerjaan sehari-hari. Maka dari itu teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling. Sedangkan alat untuk mengumpulkan data adalah menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring.

Kuesioner menggunakan skala likert 1-4. Adapun alasan memodifikasi skala ini adalah karena peneliti ingin meniadakan jawaban yang memiliki kecenderungan untuk responden menjawab netral atau ragu-ragu. Kecenderungan terhadap jawaban netral atau ragu-ragu akan dikhawatirkan mengurangi informasi yang bisa dijangkau pada responden. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda dengan serangkaian uji statistik untuk menemukan hubungan antar variabel bebas yaitu pengaruh materi, metode dan kompetensi pengajar dalam pelatihan Customer Service terhadap variabel terikat kinerja Sales Counter dan Salesmanship. Sedangkan untuk alat bantu uji statistik, menggunakan software SPSS versi 21.

3. HASIL PENELITIAN

Karakter umum responden penelitian ini adalah mayoritas perempuan sebesar 66%, berusia mayoritas 20-29 tahun sebesar 60%, mayoritas pendidikan terakhir SMA/SMK sebesar 77%, mayoritas masa kerja 2-4 tahun sebesar 30% dan mayoritas berjabatan sales counter sebesar 54%.

Penelitian ini sudah lolos uji validitas untuk seluruh variabelnya. Penelitian ini juga lolos uji reliabilitas karena nilai Cronbach-Alpha yang dihasilkan diatas 0,70 (sufficient reliability). Uji normalitas dilakukan pada penelitian ini dan dinyatakan terdistribusi normal karena angka signifikansi (Sig) lebih besar dari alpha 0,05. Penelitian ini juga melalui uji multikolinieritas dan dinyatakan lolos uji karena tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 serta lolos Uji Heteroskedastisitas dengan metode Uji Glejser karena menghasilkan nilai signifikansi yang lebih dari alpha

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

0,05 untuk variabel materi pelatihan, metode pelatihan dan kompetensi pengajar pelatihan.

Selanjutnya dilakukan Uji parsial untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini memiliki t tabel sebesar 1,98 dan nilai α sebesar 0,05. Jika nilai signifikansi variabel $\leq \alpha$ maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, jika t hitung $\geq t$ tabel, maka juga dikatakan terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji ini tersaji pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi dan Uji t parsial

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	0,575	0,189	3,395	0,001
Materi Pelatihan	0,250	0,052	4,843	0,000
Metode Pelatihan	0,144	0,061	2,347	0,021
Kompetensi Pengajar	0,403	0,091	4,442	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Materi Pelatihan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 4,843 juga lebih besar dari t tabel 1,98. Berdasarkan perbandingan diatas dapat disimpulkan bahwa H1 yaitu Diduga materi pelatihan Customer Service berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman dapat diterima. Dapat disimpulkan bahwa Variabel Materi Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kinerja.

Nilai signifikansi variabel Metode Pelatihan pada tabel 1 sebesar 0,021 atau lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 2,347 juga lebih besar dari t tabel 1,98. Berdasarkan perbandingan diatas dapat disimpulkan bahwa H2 yaitu Diduga metode pelatihan Customer Service berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman dapat diterima. Dapat disimpulkan bahwa Variabel Metode Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kinerja.

Sedangkan nilai signifikansi variabel Kompetensi Pengajar sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 4,442 juga lebih besar dari t tabel 1,98. Berdasarkan perbandingan diatas dapat disimpulkan bahwa H3 yaitu Diduga kompetensi pengajar pelatihan Customer Service berpengaruh terhadap kinerja Sales

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

Counter dan Salesman (parsial) dapat diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel Kompetensi Pengajar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kinerja.

Berdasarkan rumus baku pada penelitian regresi linier berganda, maka persamaan regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,575 + 0,250 X_1 + 0,144 X_2 + 0,403 X_3 + e$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- 1) Apabila Nilai seluruh variabel bebas diasumsikan nol, maka nilai kinerja yang diperoleh sebesar 0,575 satuan.
- 2) Apabila nilai variabel Materi Pelatihan meningkat sebanyak 1 (satu) satuan maka akan meningkatkan nilai Kinerja sebesar 0,250 satuan.
- 3) Apabila nilai variabel Metode Pelatihan meningkat sebanyak 1 (satu) satuan maka akan meningkatkan nilai Kinerja sebesar 0,144 satuan.
- 4) Apabila nilai variabel Kompetensi Pengajar meningkat sebanyak 1 (satu) satuan maka akan meningkatkan nilai Kinerja sebesar 0,403 satuan.

Uji berikutnya adalah pengujian simultan uji F untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap Kinerja. F-tabel penelitian ini adalah 2,7. Hasil uji F tersaji berikut:

Tabel 2 : Hasil Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8,194	3	2,731	82,202	0,000 ^b
Residual	3,190	96	0,033		
Total	11,384	99			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Selain itu F hitung sebesar 82,202 juga lebih besar dari F-tabel 2,7. Berdasarkan perbandingan diatas dapat disimpulkan bahwa H4 yaitu Diduga materi, metode dan kompetensi pengajar dalam pelatihan Customer Service secara simultan berpengaruh terhadap kinerja Sales Counter dan Salesman dapat diterima. Dapat diinterpretasikan variabel Materi Pelatihan, Metode Pelatihan, dan Kompetensi Pengajar secara simultan atau bersama-sama signifikan dan positif mempengaruhi Kinerja. Pada model regresi, nilai R² penelitian ini adalah 0,720 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa model regresi mampu menjelaskan variabel Kinerja sebesar 72,0%. Sisa 28,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutkan dalam model regresi.

4. PEMBAHASAN

Dari analisa karakter responden, diketahui bahwa mayoritas sampel adalah wanita dan jabatan sales counter karena jabatan tersebut memiliki area kerja di showroom yang cenderung lebih cepat untuk merespons kuesioner online yang disebarkan menggunakan aplikasi Whatsapp. Selain itu, sales counter memang cenderung diisi oleh wanita sebagai syarat saat rekrutmen pegawai baru di dealer. Maka kedua hal ini menjadi berhubungan dan menjelaskan mengapa mayoritas sampel adalah wanita dan sales counter.

Pelatihan Customer Service adalah pelatihan yang diberikan sejak awal karir para sales counter dan salesman. Tidak heran bahwa pelatihan ini diberikan di usia dibawah 30 tahun, karena di usia tersebut, para sales counter dan salesman masih berada di awal karirnya. Hal ini menjelaskan mengapa mayoritas usia responden ada di umur 20-29 tahun. Selain itu, karena alasan pelatihan Customer Service adalah pelatihan yang diberikan sejak awal karir para sales counter dan salesman, hal ini juga selaras dengan masa kerja para responden. Diketahui mayoritas masa kerja responden adalah 2-4 tahun dan 0-1 tahun. Artinya jika data tersebut menjadi relevan.

Dalam bisnis penjualan unit sepeda motor Honda yang cenderung membutuhkan personel yang cukup untuk melingkupi suatu area penjualan, maka dealer memiliki strategi untuk menjaring sales counter dan salesman lebih luas. Salah satu caranya adalah dengan membuat syarat rekrutmen adalah lulusan SMA/SMK. Data BPS menunjukkan lulusan SMA/SMK pada 2021 adalah 1,63 juta orang. Data ini belum termasuk yang lulus sekolah di tahun-tahun sebelumnya. Dengan ketersediaan yang melimpah, membuat lulusan SMA/SMK lebih mudah untuk direkrut. Selain itu insentif dan remunerasi sebagai sales counter dan salesman dipandang cocok untuk lulusan SMA/SMK. Hal ini membuktikan mengapa mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan SMA/SMK.

Dari uji parsial atau uji t, variabel Materi Pelatihan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kinerja. Berdasarkan temuan hasil tersebut, maka hasil temuan ini sejalan dengan penelitian dari Fathmawati (2014), Triasmoko, Mukzam, & Nurtjahjono (2014), Tanujaya (2015), Martajaya & Pasaribu (2020), Ekabawani & Winarno (2020) dan Oktafiana (2021) yang menyatakan bahwa materi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Dengan kata lain, materi pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kinerja dari sales counter dan salesman. Selain itu dapat diartikan, ketika materi pelatihan semakin baik penilaiannya oleh sales counter dan salesman, maka semakin lengkap pengetahuan yang akan diterima sales counter dan salesman, sehingga berdampak positif terhadap kinerja .

Terlihat dari uji parsial atau uji t, variabel Metode Pelatihan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kinerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Wasisto, Utami, & Riza (2014), Fathmawati (2014), Triasmoko, Mukzam, & Nurtjahjono (2014), Tanujaya (2015), Setiawan, Al Musadieg, & Mayowan (2017), Pratama & Mukzam (2018), Martajaya & Pasaribu (2020), Ekabawani & Winarno

(2020) dan Oktafiana (2021) yang menyatakan bahwa metode pelatihan ada pengaruh signifikan terhadap Kinerja. Metode pelatihan yang sesuai dengan harapan, maka berpotensi meningkatkan kinerja dari sales counter dan salesman. Hal ini menjelaskan bahwa ketika metode pelatihan semakin baik penilaiannya oleh sales counter dan salesman, maka semakin mudah materi pelatihan diterima sales counter dan salesman, sehingga berdampak positif terhadap kinerja.

Berdasarkan dari uji parsial atau uji t, variabel Kompetensi Pengajar terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Fathmawati (2014), Triasmoko, Mukzam, & Nurtjahjono (2014), Tanujaya (2015), Martajaya & Pasaribu (2020), Ekabawani & Winarno (2020) dan Oktafiana (2021) yang menyatakan bahwa kompetensi pengajar pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Artinya, ketika kompetensi pengajar pelatihan semakin baik penilaiannya oleh sales counter dan salesman, maka kemudahan sales counter dan salesman dalam mencerna materi pelatihan menjadi meningkat karena dijumpai oleh kemampuan dari pengajar yang mumpuni, sehingga berdampak positif terhadap kinerja.

Berdasarkan uji simultan atau uji F, variabel Materi Pelatihan, Metode Pelatihan dan Kompetensi Pengajar berpengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Kinerja. Penemuan ini selaras dengan penelitian dari Fathmawati (2014), Triasmoko, Mukzam, & Nurtjahjono (2014), Tanujaya (2015), Martajaya & Pasaribu (2020), Ekabawani & Winarno (2020) dan Oktafiana (2021) yang menyatakan bahwa Materi Pelatihan, Metode Pelatihan dan Kompetensi Pengajar secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja. Artinya ketika ketiga variabel tersebut digabungkan, diberikan kepada sales counter dan salesman serta ditingkatkan secara bersamaan, maka kinerja dari sales counter dan salesman dapat meningkat lebih besar daripada sebelum mendapatkan pelatihan.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- a. Materi pelatihan terbukti memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja sales counter dan salesman.
- b. Metode pelatihan terbukti memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja sales counter dan salesman.
- c. Kompetensi pengajar terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sales counter dan salesman.
- d. Materi pelatihan, metode pelatihan, kompetensi pengajar terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja sales counter dan salesman.

6. REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management*. Boston: Pearson Education.
- Ekabawani, R., & Winarno, A. (2020). Pengaruh Training dan Reward System terhadap kinerja pegawai (Studi pada PT. Bio Farma (Persero) Divisi Sumber daya Manusia).
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fathmawati, N. A. (2014). Kontribusi Pelatihan Dalam Mendukung Kinerja Sales Representative Merchant (SRM) Di Perbankan.
- Febrianto, A. S. (2017). Pengaruh Dimensi Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Hotel Ollino Garden Kota Malang).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2002). *Keunggulan Kompetitif Melalui Manajemen Sumber Daya Manusia, Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books.
- Hendroatmoko, S. (2018). Pengaruh Penerapan In House Training Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Anugerah Mulia Indobel – Perusahaan Cokelat Monggo.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kolomitro, K., & Lam, T. (2013). *Training Methods: A Review and Analysis*.
- Kumara, I. S., & Utama, I. M. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta-Bali.
- Lubis, D. S. (2020). Pengaruh Training Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Centre Park Citra Corpora Medan.
- Mangkunegara, A. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Martajaya, I., & Pasaribu, F. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai.
- Oktafiana, F. (2021). Pengaruh Metode Pelatihan, Materi Pelatihan, dan Kompetensi Pelatih Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tuban.
- Pakpahan, E. S., Siswidiyanto, & Sukanto. (2014). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang).
- Pratama, R. A., & Mukzam, M. D. (2018). Pengaruh Metode Pelatihan Dan Materi Pelatihan Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Pesantren Baru Kediri).
- Pribadi, B. A. (2016). *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Implementasi Model ADDIE*. Jakarta: Kencana.
- Safitri, E. (2013). Pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Materi, Metode dan Kompetensi Pengajar dalam Pelatihan Customer Service terhadap Kinerja Sales Counter dan Salesman di Jaringan Bisnis Sepeda Motor Honda di Indonesia

- Sandhitya, R., & Saragih, R. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Anindya Mitra Internasional Yogyakarta).
- Setiawan, F., Al Musadieq, M., & Mayowan, Y. (2017). Pengaruh On the Job Training Dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Suntory Garuda Beverage Sidoarjo).
- Setiawan, V. (2016). Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan NDT (Non-Destructive Test) pada PT XYZ.
- Singarimbun, Masri, & Effendi. (2001). Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Sofariyah, I. (2020). Pengaruh Pelatihan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) Terhadap Kinerja Guru PPKN SMA Kabupaten Malang Melalui Kompetensi Sebagai Variabel Intervening.
- Sugiyono. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabet.
- Suhartini, Y. (2019). Pengaruh Materi dan Metode Pelatihan Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan PD BPR Bantul, Yogyakarta.
- Suparyadi. (2015). Manajemen Sumber Daya. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, E. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tanujaya, L. R. (2015). Pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja pada kinerja karyawan departemen produksi PT. Coronet Crown.
- Triasmoko, D., Mukzam, M. D., & Nurtjahjono, G. E. (2014). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri).
- Umar, H. (2011). Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan. Jakarta: Rajawali Press.
- Wagonhurst, C. (2002). Developing Effective Training Programs.
- Wasisto, J., Utami, H. N., & Riza, M. F. (2014). Pengaruh Metode Pelatihan Terhadap Kemampuan Dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Struktural Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Ketindan-Lawang).
- Wibowo. (2014). Manajemen Kinerja Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wiyata, M. T., & Ayustiana, A. (2020). Pengaruh training dan development terhadap employee performance di PT. PAI Sukabumi (JX).
- Wulandari, A. (2020). Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan.