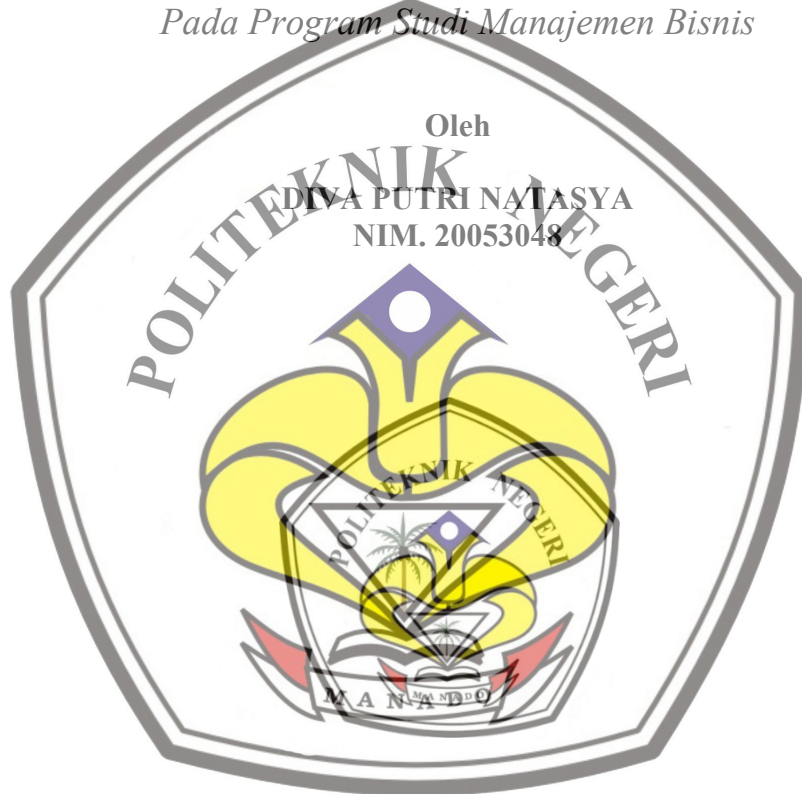


**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
BIDANG PENJUALAN DI PT. HASJRAT ABADI
CABANG TENDEAN MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
BIODATA MAHASISWA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	1
DAFTAR GAMBAR	2
DAFTAR LAMPIRAN	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	9
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2 Konsep Kinerja.....	15
2.1.3 Hubungan Antar Konsep Pengembangan SDM dan Kinerja.....	19

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	21
2.3 Alur Pikir	24
2.3 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	26
3.2.1 Jenis Penelitian	26
3.2.2 Metode Penelitian	26
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian	30
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	30
3.5.2 Pengukuran Variabel	33
3.6 Analisis Data	34
3.6.1 Statistik Deskriptif	34
3.6.2 Total Skor	34
3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reabilitas	35
3.6.4 Uji Validitas	35
3.6.5 Uji Reliabilitas	36
3.7 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	39
4.2	Visi dan Misi Instansi	40
4.2.1	Visi	40
4.2.2	Misi	40
4.3	Logo Perusahaan	41
4.4	Jumlah Karyawan Perusahaan	41
4.5	Struktur Organisasi Perusahaan	42
4.6	Hasil Analisis	42
4.6.1	Karakteristik Responden	42
4.6.2	Analisis Deskriptif	44
4.6.3	Total Skor	46
4.6.4	Pengujian Prasyarat Analisis	47
4.6.5	Analisis Korelasi	53
4.6.6	Uji Linearitas	55
4.6.7	Uji Regresi Linier Sederhana	56
4.6.8	Pengujian Hipotesis	57
4.3	Pembahasan	58
4.3.1	Faktor-faktor Pengembangan Sumber Daya Manusia	58
4.3.2	Faktor-faktor Kinerja	60
4.3.3	Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Bidang Penjualan di PT. Hasjrat Abadi Cabang Tende Manado	63
4.4	Implementasi	64
4.4.1	Penerapan Hasil Penelitian Pengembangan Sumber Daya Manusia	64

4.4.2 Penerapan Hasil Penelitian Kinerja.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini setiap perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil dapat dilihat bahwa yang paling penting dan berperan aktif dalam suatu perusahaan adalah manusia yang berkedudukan sebagai karyawan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Seperti yang diketahui pada perkembangan zaman di era ini membuat persaingan semakin ketat dan Sumber Daya Manusia merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan dikarenakan perannya sebagai pelaksana suatu kebijakan dan kegiatan operasional dalam perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan suatu peranan yang penting bagi perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia pastinya perusahaan tidak akan berjalan secara maksimal meskipun strategi serta pelayanan yang sudah diberikan sudah memenuhi standart yang ada. Sumber daya manusia di dalam perusahaan pasti memiliki peranan sebagai suatu penggerak, pemikir, dan perencana dalam mencapai suatu tujuan. Kemampuan ini harus selalu di kembangkan dengan cara di latih agar kinerja semakin meningkat.

Sumber daya manusia juga merupakan tantangan yang utama dan ada dalam setiap organisasi maupun perusahaan. Pelaku usaha pasti membutuhkan kualitas SDM yang mampu untuk menunjang bisnisnya dengan cara menangani suatu tugas serta pekerjaan yang akan diberikan dengan penuh rasa tanggung jawab. Oleh sebab itu sumber daya manusia yang sudah diberikan tanggung jawab harus

mampu melakukan semua tugasnya dan melayani para pembeli dengan baik sehingga pembeli merasa sangat puas dan penilaian pembeli pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu baik.

Kinerja dalam sebuah organisasi juga merupakan suatu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah lembaga organisasi. Yang mana kinerja ini berawal dari kata *job performance* yang merupakan berartikan prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang. Hasil dari pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan dari pekerjaan yang dapat ditentukan melalui jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

Kualitas pelayanan yang baik sangat berperan penting bagi perusahaan untuk meningkatkan strategi persaingan. Setiap pembeli memiliki harapan yang setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan dari perusahaan harus juga disesuaikan. Para pembeli akan menilai setiap pelayanan yang diberikan dengan cara membandingkan perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, dan juga membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kasmir (2017) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sesuatu yang bertujuan memberikan kepuasan pada karyawan ataupun pelanggan lewat tindakan seseorang atau organisasi. Sudah menjadi tanggung jawab perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar perusahaan mampu bertahan di era sekarang yang sangat banyak pesaingnya.

Memuaskan segala kebutuhan dari konsumen adalah keinginan yang besar bagi perusahaan dalam menunjang penjualan. Selain dapat menunjang penjualan,

memuaskan konsumen akan dapat meningkatkan suatu keunggulan yang lebih dalam banyaknya persaingan. Konsumen yang merasa puas akan produk dan jasa yang diberikan cenderung akan kembali dan membeli produk pada saat membutuhkannya di kemudian hari.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008), pengertian strategi pemasaran adalah logika pemasaran dimana unit bisnis berharap untuk menciptakan nilai dan memperoleh keuntungan dari hubungannya dengan konsumen. Strategi pemasaran yang diterapkan dengan baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan sebagai konsumen.

Selain mengembangkan sumber daya manusia, perusahaan juga harus melihat kinerja dari para karyawan apakah sudah memenuhi standart yang bisa menunjang perkembangan strategi yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Karena kalau belum itu akan berdampak bagi Sumber Daya Manusia yang ada.

PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendean Manado adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan sudah sangat terkemuka. Dalam persaingan yang ada penjualan dari produknya, PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendean Manado dituntut untuk :

- a. Menyiapkan sumber daya atau karyawan yang berkualitas dan memiliki kemampuan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- b. Memiliki rasa tanggung jawab pada beban kerja yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan pengamatan penulis karyawan khususnya di bidang sales sering merasa

terbebani dengan target penjualan yang di tuntutan oleh perusahaan. Karyawan yang tidak mencapai target dan tidak menjual 3 bulan akan diberikan peringatan dan karyawan yang tidak menjual lebih dari 3 bulan akan dikeluarkan sehingga berpengaruh pada kinerja penjualan yang ada di perusahaan. Untuk itu agar karyawan bisa maksimal dalam pekerjaannya sebaiknya diberi pelatihan sehingga karyawan dapat berkembang. Hasil dari pelatihan yang diberikan sebaiknya perlu dievaluasi lagi oleh pihak perusahaan sehingga karyawan yang kurang produktif diberi kesempatan untuk dibimbing lagi oleh spv perusahaan.

Pelatihan itu sendiri menurut para ahli dapat didefinisikan antara lain : Rae dalam sofyandi (2008:113) mengemukakan bahwa pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Program pelatihan adalah serangkaian program yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam hubungannya dalam pekerjaannya. Efektifitas program pelatihan adalah suatu istilah untuk memastikan apakah program pelatihan dijalankan efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan.

Selain itu menurut pendapat Gomes (2003:197) mengemukakan pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah program yang diberikan oleh pimpinan atau instansi kepada tenaga kerja untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan karyawan sesuai dengan tujuan dan harapan instansi.

Hal tersebut menunjukkan bahwa latihan itu sebagai pelajaran untuk seseorang yang melakukan kegiatan tidak akan berhasil dan tidak dapat mencapai tujuan yang diharapkan apabila tidak dibarengi dengan aktivitas latihan.

Untuk itu berdasarkan yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BIDANG PENJUALAN DI PT. HASJRAT ABADI CABANG TENDEAN MANADO”**.



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil dari uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil Identifikasi Masalah pada penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendean?
- b. Bagaimanakah kinerja penjualan pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendean?

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil Perumusan Masalah pada penelitian sebagai berikut :

- a. Penjualan yang tidak mencapai target karena kurangnya pelatihan.
- b. Kinerja pada PT. Hasjrat Abadi Tendean yang belum diterapkan secara maksimal sehingga berpengaruh pada penjualan.
- c. Adanya karyawan yang kurang disiplin.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendean.
- Untuk mengetahui kinerja penjualan pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Tendean.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat Bagi Peneliti :

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pandangan, menambah wawasan serta pengetahuan penulis untuk memecahkan suatu masalah dalam sebuah kajian ilmiah terlebih khusus mengenai Strategi Pengembangan SDM dan bagaimana Kinerja Penjualan yang lebih baik.

2) Manfaat Bagi pihak Akademik :

Sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya khususnya pada penelitian mengenai strategi pengembangan SDM dan Kinerja serta dampaknya pada penjualan di perusahaan. Dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan dalam rangka pengembangan dan dukungan terhadap teori-teori yang berkaitan, khususnya mengenai teori pengembangan SDM dan kinerja.

3) Manfaat Bagi pihak perusahaan :

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam pengelolaan melalui strategi pengembangan SDM serta Kinerja dan dampaknya bagi perusahaan.

