

**HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT TERHADAP
PERSPEKTIF KARYAWAN DI MORRIS
GARAGE KAIRAGI**

SKRIPSI

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

Oleh

MAULANA FARZAN SAID
NIM : 21053207



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS

2025

Maulana Farzan Said, 2025 “**Human Capital Development Terhadap Perspektif Karyawan Di MG Kairagi**”. Di bawah bimbingan Jemmy Recy, SE.,M.Si dan Wingston M. J. Londong, SS.,M.Hum

ABSTRAK

Perubahan lingkungan bisnis global menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia sebagai modal strategis utama melalui Human Capital Development (HCD). Morris Garage (MG) Kairagi sebagai dealer resmi otomotif di Manado menghadapi tantangan kompetisi yang ketat serta kebutuhan peningkatan kualitas layanan. Program pengembangan SDM telah dijalankan, namun masih terdapat kendala seperti pemerataan pelatihan, relevansi program, dan persepsi karyawan terkait efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi HCD di MG Kairagi, menganalisis perspektif karyawan terhadap program tersebut, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menjelaskan implikasinya terhadap kepuasan dan keterlibatan kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah karyawan tetap MG Kairagi dengan pengalaman kerja minimal satu tahun. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan/verifikasi, dengan uji keabsahan data menggunakan triangulasi, kredibilitas, dependabilitas, transferabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana karyawan memandang pelaksanaan HCD, sejauh mana program tersebut relevan dengan kebutuhan nyata, serta dampaknya terhadap motivasi dan kepuasan kerja. Temuan penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan praktis bagi manajemen MG Kairagi dalam merancang strategi pengembangan SDM yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan serta keberhasilan organisasi.

Kata Kunci: Human Capital Development, Perspektif Karyawan, Morris Garage Kairagi, Kepuasan Kerja, Keterlibatan

ABSTRACT

The dynamics of the global business environment demand that companies optimize human resources as their primary strategic capital through Human Capital Development (HCD). Morris Garage (MG) Kairagi, as an official automotive dealer in Manado, faces intense competition and the need to enhance service quality. Although employee development programs have been implemented, challenges remain, such as unequal training opportunities, program relevance, and employees' perceptions of their effectiveness. This study aims to describe the implementation of HCD at MG Kairagi, analyze employees' perspectives on the programs, identify supporting and inhibiting factors, and explain the implications for job satisfaction and employee engagement. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The subjects are permanent employees of MG Kairagi with at least one year of work experience. Data analysis follows the stages of data reduction, data display, and conclusion/verification, while data validity is tested using triangulation, credibility, dependability, transferability, and confirmability. The findings are expected to provide a comprehensive understanding of how employees perceive the implementation of HCD, the extent to which the programs align with actual workplace needs, and their impact on motivation and job satisfaction. This study is also expected to provide practical insights for MG Kairagi's management in designing more effective, sustainable, and employee-oriented human capital development strategies that contribute to both employee well-being and organizational success.

Keywords: *Human Capital Development, Employee Perspectives, Morris Garage Kairagi, Job Satisfaction, Engagement*

Motto

“semakin banyak tantangan, semakin kuat mentalku.”

Rasulullah ﷺ bersabda:

"Barang siapa yang Allah kehendaki kebaikan baginya, maka Allah akan menimpakan musibah kepadanya."

(HR. al-Bukhari no. 5645)

Mental yang tangguh lahir dari menerima ujian hidup sebagai tanda kasih sayang Allah.

Rasulullah ﷺ bersabda:

"Sesungguhnya Allah akan mengazab orang-orang yang mengazab manusia di dunia."

(HR. Muslim no. 2613)

Jelas, orang yang suka menyiksa akan mendapat balasan setimpal.

"Rabbi yassir lī amrī."

“Ya Tuhanku, mudahkanlah urusanku.”

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maulana Farzan Said

NIM : 21 053 207

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : D4 Manajemen Bisnis

Judul Skripsi : Human Capital Development Terhadap Perspektif Karyawan Di
MG Kairagi

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia untuk ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan

Maulana Farzan Said

NIM. 21053207

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Maulana Farzan Said

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Jemmy Recy Winokan, SE.,M.Si

NIP : 197001092002121001

Dosen Pembimbing 2,



Wingston M. J. Londong, SS.,M.Hum

NIP : 197003172005011001

Ketua Panitia,



Juliet P. I. Makinggung, SE.,M.Si

NIP : 19730722202122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT TERHADAP PERSPEKTIF
KARYAWAN DI MORRIS GARAGE KAIRAGI**

Oleh

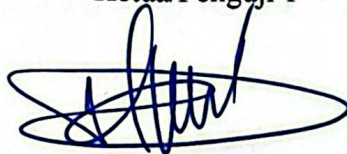
Maulana Farzan Said

NIM. 21 053 207

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal September 2025

Ketua/Penguji 1



Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si

NIP : 197001092002121001

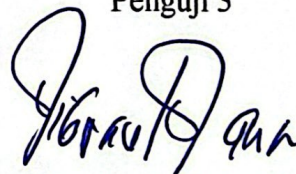
Penguji 2



Dr. Jufrina Mandulangi, SE., MM

NIP : 196507181997021001

Penguji 3

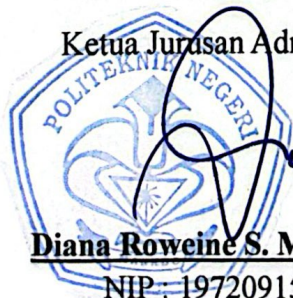


Djibrael Djwa, SE.,M.Int.Hotl.Manag

NIP : 196101241990111001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweine S. Maramis, SE.,M.Si

NIP : 197209152002122001

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Maulana Farzan Said
NIM : 21 053 207
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 08 Juni 2001
Alamat : Kel. Buha Perum Banua Buha Asri 1
Nama Ayah : Ruly Said
Nama Ibu : Masita Theresia Wohon
Alamat Orang Tua : Kel. Buha Perum Banua Buha Asri 1
Daerah Asal : Kota Manado
Judul Tugas Akhir : Human Capital Development Terhadap Perspektif
Karyawan Di MG Kairagi
Dosen Pembimbing : 1. Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si
2. Wingston M. J., SS.,M.Hum
Dosen Penguji : 1. Dr, Jufrina Mandulangi, SE.,MM
2. Djibrael Djawa, SE.,M.Int.Hotl. Manag

Manado, September 2025

Mahasiswa

Maulana Farzan Said
NIM 21053207

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam skripsi ini akan dibahas tentang bagaimana Pengaruh Digital Marketing terhadap Peningkatan Brand Awereness di Morris Garage Kairagi. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi, penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST.,MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet P.T. Makinggung, SE.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama sekaligus Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

6. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado sekaligus sebagai Dosen Wali dari penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
7. Arifmanuel Kolondam SE.,MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
8. Glenda Tuhilatu selaku Branch Manager di Morris Garage Kairagi
9. Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi
10. Wingston M. J., SS.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi
11. Dr. Robby Tanod Mamusung, SE.,M.Si selaku Dosen Penguji 2 Skripsi
12. Dr. Jufrina Mandulangi, SE.,MM selaku Dosen Penguji 3 Skripsi
13. Maulana Farzan Said selaku Penulis Skripsi
14. Pacar Saya Tercinta, yang selalu memberi dukungan, motivasi, perhatian, serta menjadi tempat bercerita saat proses penulisan ini terasa berat. Kehadiranmu sangat membantu saya untuk tetap semangat hingga karya ini selesai.
15. Ayah dan Ibu selalu mendukung penulis kuliah sampai detik ini, atas kerja keras kedua orang tua bisah membuat sarjana di polimdo penulis dan kaka pertama Sri Hartina Said S.Tr.Ak dan kaka kedua Abdul Farhan Said S.Tr.T

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	v
BIODATA MAHASISWA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1. Latar Belakang.....	15
1. Identifikasi Masalah.....	21
1. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian	21
1. Pembatasan Masalah.....	22
1. Rumusan Masalah.....	23
1. Tujuan Penelitian	24
1. Manfaat Penelitian	24
BAB II	27
KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	27
2. Kerangka Pemikiran Teoritis	27
2. Kerangka Pemikir	36
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3. Metodologi Penelitian.....	39
3. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4. Gambaran Umum Perusahaan	48
4. <i>Sejarah Singkat Perusahaan</i>	48
4. <i>Lokasi dan Telepon Perusahaan</i>	49

4.	<i>Visi dan Misi Perusahaan</i>	50
4.	<i>Sumber Daya Perusahaan</i>	50
4.	<i>Struktur Organisasi Perusahaan</i>	53
4.	<i>Uraian Pekerjaan</i>	54
BAB V	72
HASIL TEMUAN PENELITIAN	72
5.	Pembahasan Temuan Penelitian.....	74
5.	Implementasi.....	87
BAB VI	90
PENUTUP	90
6.	Kesimpulan.....	90
6.	Saran.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Hal.
1	Penelitian Terdahulu	25
2	Hasil Temuan Pertanyaan 1	46
3	Hasil Temuan Pertanyaan 2	Error! Bookmark not defined.
4	Hasil Temuan Pertanyaan 3	Error! Bookmark not defined.
5	Hasil Temuan Pertanyaan 4	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Hal.
1	Diagram Kerangka Teoritik	Error! Bookmark not defined.
2	Kerangka Pemikir	Error! Bookmark not defined.
3	Struktur Organisasi Perusahaan	36

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Human Capital Development merupakan proses strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan karyawan agar dapat berkontribusi optimal terhadap tujuan organisasi. Konsep ini menempatkan manusia sebagai aset utama yang memiliki nilai tambah, di mana investasi pada modal fisik atau teknologi.

Perubahan lingkungan bisnis global saat ini ditandai dengan percepatan teknologi digital, transformasi model kerja, dan kompetisi yang semakin ketat. Organisasi tidak lagi hanya mengandalkan aset fisik atau modal finansial, melainkan dituntut untuk mengoptimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai modal strategis utama. SDM yang unggul bukan saja berfungsi menjalankan aktivitas operasional, tetapi juga menjadi motor penggerak inovasi, keberlanjutan, serta daya saing jangka panjang. Oleh karena itu, pengembangan modal manusia atau *Human Capital Development* (HCD) semakin dipandang sebagai elemen vital dalam manajemen modern.

Konsep HCD menekankan bahwa organisasi harus berinvestasi dalam peningkatan kompetensi, keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman kerja karyawan agar dapat memberikan kontribusi optimal terhadap tujuan organisasi. Menurut Kosasih, Darmo, Rony, Fatmawati, dan Ali (2025: 12–14), pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan

kepemimpinan, serta budaya komunikasi yang sehat, terbukti mampu memperkuat efektivitas organisasi di Indonesia. Hasil penelitiannya menegaskan bahwa perusahaan yang menempatkan SDM sebagai prioritas utama akan lebih mudah mencapai target strategis dan mampu beradaptasi dengan disrupsi bisnis yang cepat.

Selain itu, studi Ruchiyat (2024: 66–68) mengungkapkan bahwa penerapan model kerja hibrida (*hybrid working system*) di perusahaan rintisan di Indonesia membawa peningkatan produktivitas hingga 25% ketika didukung oleh kebijakan HR yang adaptif dan teknologi kolaboratif. Namun demikian, fenomena *digital fatigue* dan keterasingan sosial di kalangan karyawan tetap muncul, terutama ketika gaya kepemimpinan tidak mampu menyesuaikan diri dengan perubahan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas program HCD sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan memaknainya dalam keseharian kerja mereka.

Konteks Indonesia semakin memperlihatkan urgensi HCD, di mana pemerintah melalui RPJMN 2020–2024 menetapkan pembangunan SDM unggul sebagai prioritas strategis. Hal ini selaras dengan laporan McKinsey & Company (2022) yang menyebutkan bahwa sekitar 45% perusahaan di Indonesia menilai pengembangan SDM sebagai faktor kunci yang menentukan keberhasilan jangka panjang. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa HCD bukan sekadar kebijakan internal, tetapi juga bagian dari strategi pembangunan nasional dan tuntutan global.

Morris Garage (MG) Kairagi sebagai salah satu dealer resmi otomotif di Kota Manado menghadapi tantangan serupa. Persaingan ketat di sektor otomotif menuntut perusahaan untuk menjaga kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memastikan karyawannya memiliki kompetensi yang memadai. Sejumlah inisiatif pengembangan SDM, seperti pelatihan dan pembinaan internal, memang telah dijalankan. Namun, berdasarkan pengamatan awal, terdapat ketidakseimbangan dalam pemerataan pelatihan, kurangnya evaluasi yang menyeluruh, serta adanya persepsi di kalangan karyawan bahwa program HCD belum sepenuhnya menjawab kebutuhan nyata mereka dalam pekerjaan sehari-hari.

Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara harapan manajemen dengan realitas yang dialami karyawan. Dari perspektif manajerial, program HCD diharapkan mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Akan tetapi, dari perspektif karyawan, efektivitas program tersebut masih dipertanyakan: apakah pelatihan yang diberikan relevan, adil, dan bermanfaat langsung dalam pekerjaan, atau justru hanya formalitas yang tidak berdampak signifikan.

Dalam konteks inilah muncul pentingnya memahami perspektif antar karyawan. Perspektif karyawan merupakan cara pandang, penilaian, dan interpretasi individu terhadap kebijakan serta praktik manajemen yang diterapkan oleh organisasi. Menurut Nishii, Lepak, dan Schneider (2021), persepsi karyawan terhadap kebijakan SDM sangat berpengaruh terhadap motivasi, keterlibatan, dan kepuasan kerja. Ketika karyawan memiliki persepsi positif terhadap program

pengembangan, mereka cenderung lebih bersemangat, loyal, dan berkomitmen pada tujuan organisasi. Sebaliknya, apabila mereka menilai program tersebut tidak relevan atau tidak adil, maka dapat menurunkan motivasi dan kinerja secara keseluruhan.

Oleh karena itu, analisis terhadap perspektif karyawan menjadi penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi Human Capital Development. Pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana karyawan menilai dan merasakan pelaksanaan HCD akan membantu manajemen dalam merancang strategis pengembangan SDM yang lebih efektif, relevan, dan berkelanjutan.

Untuk memperdalam pemahaman mengenai kondisi Human Capital Development di Morris Garage Kairagi, penelitian ini kemudian diarahkan pada empat aspek utama yang dinilai yang paling merepresentasikan situasi nyata di lapangan. Pertama, persepsi karyawan terhadap pelaksanaan HCD, karena keberhasilan program pengembangan SDM sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan menilai manfaat, relevansi, serta kualitas implementasinya. Kedua, pemerataan kesempatan Pendidikan dan pelatihan, mengingat adanya indikasi ketidakseimbangan akses pelatihan yang berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan antar karyawan. Ketiga, penelitian ini juga menelaah relevansi program pengembangan kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kebutuhan pekerjaan, sebab program yang tidak sesuai kebutuhan akan sulit memberikan dampak nyata bagi peningkatan kinerja. Keempat, penelitian ini menyoroti dukungan manajemen dalam pelaksanaan HCD, termasuk knowledge sharing dan

evaluasi program, karena komitmen manajemen merupakan factor kunci yang menentukan keberlanjutan dan efektivitas pengembangan SDM.

Dengan memasukkan keempat aspek tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan Gambaran yang lebih menyeluruh tentang bagaimana HCD dijalankan dan dipersepsikan oleh karyawan MG Kairagi, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam implementasinya.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada Human Capital Development terhadap perspektif karyawan di MG Kairagi. Dengan menekankan lima indikator utama, yaitu Pendidikan dan pelatihan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, dukungan manajemen, dan knowledge sharing. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan mengali pemahaman mendalam mengenai bagaimana karyawan menilai pelaksanaan program pengembangan SDM tersebut, factor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka, serta implikasinya terhadap keterlibatan dan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana karyawan MG Kairagi memandang pelaksanaan HCD di perusahaan, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi persepsi mereka, serta sejauh mana program tersebut mampu memenuhi kebutuhan nyata di lapangan. Pada akhirnya, temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi manajemen dalam merancang strategi pengembangan

SDM yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan sekaligus keberhasilan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki empat sub fokus utama yang memperdalam analisis terhadap implementasi *Human Capital Development* di MG Kairagi, yaitu:

1. Persepsi karyawan terhadap Human Capital Development, untuk memahami bagaimana karyawan menilai efektivitas program pengembangan yang dijalankan.
2. Perbedaan persepsi antar karyawan, untuk melihat variasi pandangan berdasarkan pengalaman kerja, jabatan, atau keterlibatan dalam program pelatihan.
3. Implikasi Human Capital Development terhadap kinerja organisasi, guna menilai sejauh mana hasil dari pengembangan SDM berdampak pada produktivitas dan pencapaian target perusahaan.
4. Dukungan manajemen dalam pelaksanaan Human Capital Development, untuk mengetahui seberapa besar peran manajemen dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan program pengembangan SDM.

Dengan memperhatikan keempat sub fokus tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana karyawan MG Kairagi memandang pelaksanaan HCD di perusahaan, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka, serta sejauh mana program tersebut mampu memenuhi kebutuhan nyata di lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:” Human Capital Development terhadap Perspektif Karyawan di Morris Garage Kairagi”

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan utama yang menjadi dasar perlunya dilakukan penelitian ini, yaitu:

1. Pemerataan Pendidikan dan pelatihan belum optimal, sehingga tidak semua karyawan memperoleh kesempatan yang sama untuk meningkatkan keterampilan.
2. program pengembangan kompetensi belum sepenuhnya relevansi sesuai dengan kebutuhan kerja belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan nyata pekerjaan di lapangan.
3. Pengalaman kerja belum sepenuhnya relevan terhadap dengan kebutuhan kerja.
4. Dukungan manajemen dan knowledge sharing terhadap efektivitas program HCD masih terbatas, sehingga manfaatnya belum maksimal dirasakan karyawan.

1. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

1.Fokus Penelitian:

Fokus penelitian ini adalah Human Capital Development terhadap perspektif karyawan di Morris Garage (MG) Kairagi. Penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana karyawan memaknai, menilai,

dan merasakan pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia yang dijalankan oleh perusahaan.

2.Sub Fokus Penelitian:

Untuk memperjelas ruang lingkup kajian, penelitian ini memiliki beberapa sub fokus sebagai berikut:

- a) Persepsi karyawan terhadap pelaksanaan program Human Capital Development di Morris Garage Kairagi.
- b) Pemerataan kesempatan Pendidikan dan pelatihan bagi karyawan di Morris Garage Kairagi.
- c) Relevansi program pengembangan kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kebutuhan pekerjaan.
- d) Dukungan manajemen terhadap pelaksanaan Human Capital Development, knowledge sharing dan evaluasi program.

1. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar ke luar konteks, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada beberapa aspek berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada Human Capital Development (HCD) di Morris Garage Kairagi, sehingga tidak mencakup dealer MG lain ataupun perusahaan otomotif di luar objek penelitian.
2. Kajian penelitian ini terbatas pada perspektif karyawan, sehingga data yang dikumpulkan berfokus pada pengalaman, persepsi, dan penilaian

karyawan terhadap pelaksanaan program HCD yang dijalankan oleh perusahaan.

3. Aspek yang diteliti terkait HCD mencakup pelatihan, pendidikan, pengalaman kerja, serta dukungan manajemen. Faktor lain di luar variabel tersebut, seperti kompensasi finansial atau kondisi pasar eksternal, tidak menjadi fokus utama penelitian.
4. Subjek penelitian dibatasi pada karyawan tetap MG Kairagi yang dianggap memiliki pengalaman dan pemahaman lebih mendalam mengenai pelaksanaan program pengembangan SDM di perusahaan.
5. Hasil penelitian bersifat kontekstual, sehingga temuan yang diperoleh tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke seluruh perusahaan otomotif, melainkan memberikan gambaran mendalam mengenai kondisi di MG Kairagi.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, fokus, sub fokus, serta identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja persepsi antar karyawan tentang program Human Capital Development di Morris Garage (MG) Kairagi?
2. Bagaimana pemerataan kesempatan Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan di Morris Garage?

3. Sejauh mana relevansi program pengembangan kompetensi dan pengalaman kerja dengan kebutuhan pekerjaan karyawan di Morris Garage Kairagi?
4. Bagaimana dukungan manajemen dalam pelaksanaan Program Human Capital Development, termasuk dalam hal knowledge sharing dan evaluasi program di Morris Garage?

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan persepsi karyawan terhadap pelaksanaan program Human Capital Development di Morris Garage (MG) Kairagi Kota Manado.
2. Untuk mengetahui pemerataan kesempatan Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan di Morris Garage Kairagi.
3. Untuk mengidentifikasi relevansi program pengembangan kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kebutuhan pekerjaan karyawan di Morris Garage Kairagi.
4. Untuk menjelaskan bentuk dukungan manajemen dalam pelaksanaan Human Capital Development, termasuk proses knowledge sharing dan evaluasi program di Morris Garage Kairagi.

1. Manfaat Penelitian

1.1. Manfaat Teoretis

- a) Memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai Human Capital Development dalam konteks industri otomotif.

- b) Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji Human Capital Development melalui pendekatan kualitatif berbasis persepsi karyawan.
- c) Memperkaya kajian manajemen bisnis terkait keterkaitan antara program pengembangan SDM dengan pengalaman serta makna yang dibentuk oleh karyawan.

2.Manfaat Praktis

- a) Memberikan masukan bagi manajemen MG Kairagi dalam merancang dan mengevaluasi program Human Capital Development agar lebih efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan nyata karyawan.
- b) Membantu perusahaan memahami bagaimana karyawan memandang pelatihan, pendidikan, dan pengembangan pengalaman kerja, sehingga kebijakan SDM dapat lebih terarah.
- c) Menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi peningkatan kepuasan kerja, motivasi, dan keterlibatan karyawan demi mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- d) Memberikan gambaran bagi pemangku kepentingan di sektor otomotif mengenai pentingnya investasi berkelanjutan dalam pengembangan modal manusia untuk menjaga daya saing perusahaan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2. Kerangka Pemikiran Teoritis

1. Landasan Teori

a. Konsep Human Capital Development

Human Capital Development (HCD) merupakan strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, serta pembinaan yang terarah. Konsep ini menekankan bahwa karyawan adalah aset strategis yang apabila dikembangkan secara berkelanjutan akan memberikan nilai tambah bagi produktivitas dan daya saing organisasi.

Menurut Syarifuddin et al. (2021), pelatihan yang relevan dan berkelanjutan akan membentuk persepsi positif, meningkatkan kompetensi, serta mendukung kesiapan karyawan menghadapi perubahan pekerjaan.

Menurut Al-Tit et al. (2022), pengembangan kompetensi yang terarah mampu meningkatkan kapasitas kolaborasi, produktivitas, dan kemampuan inovasi karyawan.

Warganegara et al. (2021: 89) juga menambahkan bahwa pengalaman kerja menjadi salah satu komponen utama HCD karena memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan

keterampilan praktis, memperluas wawasan, serta meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap dinamika organisasi.

Al-Tit et al. (2022) menjelaskan bahwa dukungan manajemen merupakan faktor kunci yang menentukan efektivitas HCD. Tanpa dukungan pimpinan, program pengembangan SDM sulit berjalan maksimal.

Menurut Al-Tit et al. (2022), organisasi yang memiliki budaya berbagi pengetahuan akan meningkatkan kreativitas, kemampuan pemecahan masalah, dan efektivitas kerja.

a) **Indikator Human Capital Development**

Berdasarkan sintesis dari beberapa penelitian (Al-Tit et al., 2022; Syarifuddin et al., 2021; Warganegara et al., 2021), indikator Human Capital Development dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pendidikan dan Pelatihan

ketersediaan program pelatihan, relevansi materi dengan pekerjaan, serta keberlanjutan pelaksanaan pelatihan.

2) Pengembangan Kompetensi

peningkatan pengetahuan, keterampilan teknis, dan soft skills yang mendukung kinerja.

3) Pengalaman Kerja

kesempatan memperoleh pengalaman baru, rotasi pekerjaan, dan pembelajaran melalui praktik langsung.

4) Dukungan Manajemen

komitmen organisasi dalam menyediakan fasilitas, evaluasi, serta penghargaan terhadap hasil pengembangan karyawan.

5) Knowledge Sharing

adanya budaya berbagi pengetahuan, komunikasi antar karyawan, dan kerja sama tim yang efektif.

b) Konsep Perspektif Karyawan

Perspektif karyawan merupakan pandangan, penilaian, dan interpretasi individu terhadap kebijakan maupun praktik manajemen yang diterapkan oleh organisasi. Perspektif ini mencerminkan bagaimana karyawan menilai sejauh mana program atau kebijakan perusahaan sesuai dengan kebutuhan, harapan, serta pengalaman kerja mereka.

Menurut Ahmat, Pratama, Mulyadi, & Adwi (2024) dalam bukunya *Kepemimpinan dan Pengembangan Organisasi: Perspektif Sumber Daya Manusia*, perspektif karyawan terbentuk melalui interaksi antara kebijakan organisasi, gaya kepemimpinan, serta pengalaman kerja sehari-hari. Perspektif ini berperan penting dalam menentukan sikap karyawan terhadap program pengembangan SDM karena melibatkan dimensi kognitif (pemahaman), afektif (perasaan), dan konatif (tindakan). Dengan

demikian, perspektif karyawan dapat menjadi indikator keberhasilan implementasi Human Capital Development.

Menurut Nishii, Lepak, & Schneider (2021: 281) dalam artikel *Employee Perceptions of HR Practices: A Critical Review and Future Directions*, persepsi karyawan terhadap pemerataan program memainkan peran penting dalam menentukan tingkat motivasi, keterlibatan, dan kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki persepsi positif cenderung menunjukkan loyalitas dan performa kerja yang lebih tinggi, sementara persepsi negatif dapat memengaruhi komitmen dan produktivitas.

Selain itu, penelitian Syarifuddin et al. (2021: 47) menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap pendidikan dan pelatihan sangat memengaruhi penerimaan mereka terhadap Human Capital Development. Jika program dianggap relevan dan bermanfaat, maka karyawan lebih terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengembangan diri.

Manfaat yang dirasakan merujuk pada sejauh mana karyawan merasa bahwa program pelatihan atau pengembangan memberikan dampak positif terhadap kemampuan dan kinerja mereka. Menurut Al-Qudah et al. (2020), salah satu penentu utama persepsi karyawan terhadap HCD adalah manfaat nyata yang mereka rasakan setelah mengikuti program tersebut, seperti peningkatan

pengetahuan kerja, keterampilan teknis, soft skills, atau peningkatan rasa percaya diri dalam menjalankan tugas.

Dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana perusahaan menyediakan fasilitas, kebijakan, dan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi. Menurut Ahmat et al. (2024), dukungan organisasi meliputi penyediaan sarana pelatihan, kebijakan pengembangan karier, pendampingan dari atasan, serta evaluasi pasca pelatihan yang jelas. Ketika organisasi menunjukkan komitmen dalam mengembangkan SDM, karyawan akan merasa dihargai dan diprioritaskan sehingga membentuk persepsi positif terhadap seluruh program HCD.

Keterlibatan dan partisipasi karyawan menunjukkan sejauh mana karyawan terlibat aktif dalam program HCD, mulai dari mengikuti pelatihan, berpartisipasi dalam diskusi, hingga mengambil inisiatif untuk mengembangkan diri. Menurut Nishii et al. (2021), tingkat keterlibatan merupakan indikator penting dalam memahami persepsi karyawan, karena partisipasi yang tinggi mencerminkan bahwa program dianggap relevan, bermanfaat, dan didukung oleh organisasi. Karyawan yang terlibat aktif cenderung memiliki persepsi positif dan merasa menjadi bagian dari proses pengembangan yang dilakukan perusahaan.

Indikator Perspektif Karyawan

Berdasarkan sintesis dari berbagai penelitian (Nishii et al., 2021; Syarifuddin et al., 2021; Al-Tit et al., 2022), indikator perspektif karyawan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) **Relevansi Program**

sejauh mana karyawan menilai bahwa program pengembangan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka.

2) **Pemerataan Kesempatan**

persepsi karyawan terhadap keadilan dalam akses pelatihan, pendidikan, maupun pengalaman kerja.

3) **Manfaat yang Dirasakan**

pandangan karyawan mengenai dampak langsung HCD terhadap keterampilan, karier, dan kepuasan kerja.

4) **Dukungan Organisasi**

persepsi karyawan terhadap komitmen manajemen dalam menyediakan fasilitas, evaluasi, dan tindak lanjut program.

5) **Keterlibatan dan Partisipasi**

sejauh mana karyawan merasa dilibatkan, termotivasi, serta bersedia berkontribusi dalam program pengembangan SDM.

2. Kerangka Teoritik

Penelitian ini didasarkan pada teori-teori yang menjelaskan pentingnya pengembangan modal manusia (Human Capital Development) dan bagaimana karyawan memberikan persepsi terhadap kebijakan tersebut.

a) Teori Human Capital Menurut Al-Tit et al. (2022), Human Capital

Development dipandang sebagai strategi organisasi untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, serta pembinaan berkelanjutan. Teori ini menegaskan bahwa karyawan adalah aset berharga yang perlu dikelola dan dikembangkan untuk mendukung keberlangsungan organisasi.

b) Teori Persepsi Karyawan Nishii, Lepak, & Schneider (2021) menyatakan

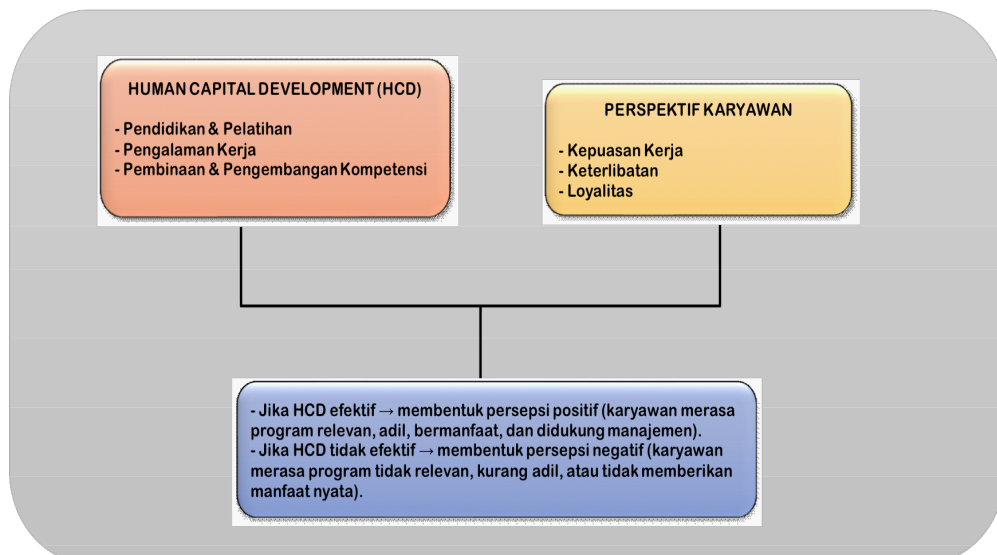
bahwa persepsi karyawan terhadap praktik manajemen SDM sangat berpengaruh pada kepuasan kerja, keterlibatan, serta loyalitas. Persepsi ini terbentuk dari pengalaman langsung karyawan terhadap kebijakan perusahaan, baik yang dirasakan bermanfaat maupun tidak.

c) Keterkaitan Human Capital Development dan Perspektif Karyawan

Beberapa penelitian (Syarifuddin et al., 2021; Warganegara et al., 2021) menegaskan bahwa implementasi HCD akan dipersepsikan positif oleh

karyawan apabila program pengembangan yang dijalankan relevan dengan kebutuhan, adil dalam pemerataan, serta didukung penuh oleh manajemen. Sebaliknya, jika program dianggap tidak sesuai atau kurang memberikan manfaat, maka akan muncul persepsi negatif yang berdampak pada motivasi dan keterlibatan kerja.

Berdasarkan teori-teori tersebut, penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa Human Capital Development bukan hanya sekadar kebijakan perusahaan, tetapi juga pengalaman yang dinilai langsung oleh karyawan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai perspektif karyawan sangat penting untuk menilai efektivitas program pengembangan SDM yang dijalankan organisasi.



Gambar 1 Diagram Kerangka Teoritik

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

3. Penelitian Terdahulu

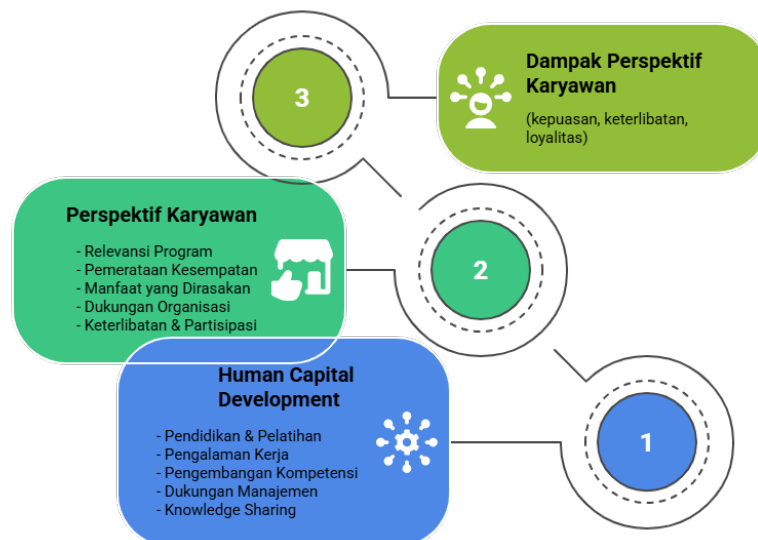
Tabel 1 Penelitian Terdahulu

JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN DENGAN PENELITIAN
Idaya Andriani & Hamengkubowono & Muhammad Istan (2024). <i>Enhancing Human Capital Development Among Non-Lecturer Educational Staff: Challenges and Directions.</i>	Menemukan bahwa staf non-dosen mengalami kendala dalam pengembangan kompetensi (akses pelatihan terbatas, keseimbangan kerja-pendidikan) dan bahwa solusi kepemimpinan meliputi jadwal fleksibel, infrastruktur teknologi, serta	Konteksnya di institusi Pendidikan (staf non-dosen), sedangkan penelitian ini di perusahaan otomotif, dengan fokus pada karyawan dan perspektif mereka terhadap program HCD.
Nishii, L., Lepak, D., & Schneider, B. (2021). <i>Employee Perceptions of HR Practices: A Critical Review and Future Directions.</i>	Persepsi karyawan atas HR berpengaruh pada kepuasan kerja, keterlibatan, dan loyalitas.	Penelitian global & teoritis, penelitian ini kontekstual di MG Kairagi dengan pendekatan kualitatif.
Syarifuddin, A. et al. (2021). <i>Pengaruh Persepsi Pendidikan dan Pelatihan SDM terhadap Kompetensi di Kota</i>	Pendidikan & pelatihan berpengaruh pada kompetensi serta membentuk persepsi positif karyawan.	Fokus pada pendidikan & pelatihan, penelitian ini menilai keseluruhan aspek HCD.
Warganegara, D. et al. (2021). <i>Analisis Kinerja Karyawan dengan Human Resources Scorecard.</i>	Persepsi karyawan dapat menjadi indikator dalam mengukur efektivitas HR dan kinerja.	Penelitian ini kuantitatif berbasis scorecard, penelitian ini eksplorasi kualitatif perspektif karyawan.
Sulaiman, M. (2020). <i>Human Capital Development and Employee Performance in the Service Sector.</i>	HCD melalui pelatihan dan mentoring berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan.	Fokus pada hubungan HCD–kinerja, penelitian ini menilai persepsi karyawan terhadap HCD.
Zhang, H. & Morris, J. (2020). <i>Employee Perceptions of Training Effectiveness in Multinational Firms.</i>	Persepsi karyawan atas pelatihan memengaruhi loyalitas dan retensi.	Konteks multinasional, penelitian ini dilakukan di level lokal (MG Kairagi).
Rahman, F. (2019). <i>Pengaruh Human Capital terhadap Produktivitas Karyawan pada Industri Manufaktur.</i>	Human capital berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja.	Fokus pada produktivitas, penelitian ini pada perspektif karyawan.
Al-Qudah, A. et al. (2020). <i>The Impact of Human Capital Development on Employee</i>	HCD berdampak langsung pada kepuasan karyawan.	Fokus pada kepuasan kerja, penelitian ini lebih luas melihat persepsi karyawan secara menyeluruh.

<p>Linda Sutanto Bambang Tjahjadi & Fiona Niska Dinda Nadia(2023). The impact of Human Capital Readiness on Business Performance: The Mediating Role of Innovation Capability</p>	<p>Di Indonesia (MSMEs), kesiapan modal manusia berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis dan kemampuan inovasi berperan sebagai mediator</p>	<p>Fokusnya lebih pada readiness human + inovasi di MSME; sedangkan penelitian ini lebih fokus pada persepsi karyawan terhadap HCD dalam konteks program internal perusahaan besar/otomotif,</p>
<p>Juniawan Mandala Putra, et al. (2023) Human Capital Basic Approach: Analysis Recruitment, Employee Retention Program, Leadership Reward, and Talent Management</p>	<p>Menunjukkan bahwa pendekatan dasar modal manusia (rekrutmen tepat, retention, pengembangan kepemimpinan, system reward, manajemen talenta) sangat penting untuk menjaga kualitas SDM dan kinerja.</p>	<p>Lebih bersifat pendekatan holistic organisasi pada level kebijakan /rekrutmen; penelitian ini lebih menyorot pelaksanaan HCD dari perspektif karyawan dari indicator spesifik (pelatihan, pengalaman kerja, knowledge sharing, dsb)</p>

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

2. Kerangka Pemikir



Gambar 2 Kerangka Pemikir

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada hubungan logis antara Human Capital Development (HCD) dengan perspektif karyawan di Morris Garage Kairagi.

Human Capital Development dipahami sebagai strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program-program seperti pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja, pengembangan kompetensi, dukungan manajemen, serta knowledge sharing. Program ini dimaksudkan agar karyawan memiliki kemampuan, keterampilan, serta wawasan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Namun, keberhasilan HCD tidak hanya diukur dari program yang dilaksanakan, tetapi juga dari bagaimana karyawan memandang dan menilai implementasi program tersebut. Karyawan bisa memiliki persepsi positif apabila merasa program relevan dengan kebutuhan pekerjaan, pemerataan kesempatan terjamin, manfaat nyata dirasakan, serta ada dukungan penuh dari organisasi. Sebaliknya, apabila program HCD dianggap tidak sesuai kebutuhan, tidak adil, atau kurang memberikan manfaat, maka akan muncul persepsi negatif yang berdampak pada motivasi, keterlibatan, dan loyalitas karyawan.

Dengan demikian, penelitian ini berpijak pada asumsi bahwa:

- 1) Human Capital Development yang efektif → membentuk persepsi positif karyawan → menghasilkan kepuasan kerja, keterlibatan, dan loyalitas.

- 2) Human Capital Development yang kurang efektif → membentuk persepsi negatif karyawan → menurunkan kepuasan, motivasi, serta komitmen terhadap organisasi.

Kerangka berpikir ini menegaskan bahwa perspektif karyawan merupakan kunci dalam menilai efektivitas program HCD. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk menggali bagaimana karyawan di MG Kairagi memandang kebijakan HCD yang dijalankan perusahaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3. Metodologi Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Morris Garage (MG) Kairagi, sebuah perusahaan otomotif yang berlokasi di Manado, Sulawesi Utara. Lokasi ini dipilih karena perusahaan tersebut aktif menjalankan program pengembangan sumber daya manusia dan memiliki jumlah karyawan yang relevan untuk diteliti. Selain itu, pemilihan MG Kairagi didasarkan pada keterjangkauan akses penelitian serta ketersediaan data yang sesuai dengan fokus penelitian.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama peneliti berada di MG Kairagi, yaitu pada bulan Januari 2025 – Juni 2025

2. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan ini relevan karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai persepsi

karyawan terhadap pelaksanaan Human Capital Development di MG Kairagi. Metode Penelitian

b. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut **Moleong (2017)**, Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti berupaya menggambarkan bagaimana karyawan memandang implementasi Human Capital Development di perusahaan, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi terbentuknya persepsi tersebut.

3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Morris Garage (MG) Kairagi yang secara langsung terlibat dan merasakan implementasi program Human Capital Development di perusahaan. Pemilihan subjek dilakukan dengan mempertimbangkan posisi mereka sebagai penerima kebijakan pengembangan SDM sehingga dapat memberikan pandangan yang sesuai dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian tidak ditentukan berdasarkan jumlah tertentu, melainkan berdasarkan prinsip kecukupan data (data saturation). Artinya, proses wawancara dan pengumpulan data akan terus dilakukan hingga informasi yang diperoleh dianggap jenuh atau tidak ada lagi temuan baru yang signifikan.

Kriteria subjek penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Merupakan karyawan aktif di Morris Garage Kairagi.
2. Telah bekerja minimal 1 tahun, sehingga memiliki pengalaman terhadap kebijakan pengembangan SDM di perusahaan.
3. Bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang relevan dengan penelitian.

4. Sumber Data

Dalam penelittian kualitatif, sumber data merupakan komponen penting yang menentukan kedalaman informasi yang diperoleh. Menurut **Sugiyono (2019)**, sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari kata-kata, serta dokumen dan catatan lain yang relevan dengan focus penelitian. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan karyawan Morris Garage Kairagi. Data ini mencakup pandangan, pengalaman, dan penilaian karyawan mengenai program Human Capital Development yang telah dijalankan perusahaan. Data primer dipilih karena mampu menggambarkan persepsi nyata karyawan secara langsung dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian.

b. **Data Sekunder**

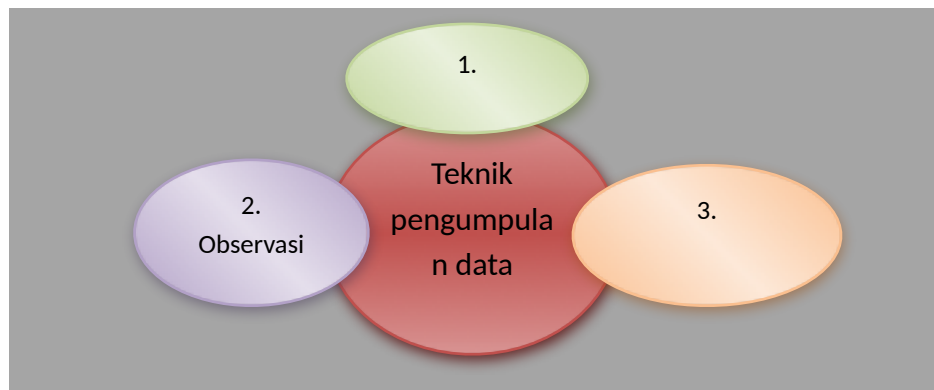
Data sekunder Adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya. Menurut **Bungin (2015)**, data sekunder dapat berupa dokumen, arsip, laporan maupun literatur yang dapat mendukung analisis penelitian.

- 1) Laporan internal perusahaan terkait program pengembangan SDM.
- 2) Dokumen kebijakan atau pedoman pelatihan dan pengembangan karyawan.
- 3) Literatur akademik (jurnal, buku, artikel ilmiah) mengenai Human Capital Development dan perspektif karyawan.
- 4) Data pendukung lainnya yang dapat memperkaya analisis penelitian.

5. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

Teknik Pengumpulan Data



Gambar 3

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

a. Observasi

Stainback dalam Sugiyono (2015:379) dalam observasi partisipatif, penelitian mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

b. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2015:384), mendefinisikan interview sebagai berikut, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

d. Dokumen

Metode ini merupakan suatu sumber data penting dalam penelitian kualitatif. Menurut **Sugiyono (2019)**, dokumentasi Adalah catatan tertulis atau visual yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap data

hasil wawancara dan observasi. Dokumen dapat berupa arsip, foto, laporan, catatan internal, maupun data administrative yang relevan dengan objek penelitian.

6. Prosedur Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menekankan pada pemahaman mendalam terhadap data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019:246), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menyederhanakan, memilih, dan memusatkan perhatian pada data yang dianggap paling relevan dengan fokus penelitian. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019:246), reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada aspek yang penting, serta mencari tema dan pola dari data yang telah dikumpulkan.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah langkah menampilkan data yang telah direduksi dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti uraian naratif, tabel, atau bagan. Dalam penelitian ini, data hasil wawancara, observasi, dan

dokumentasi disusun dalam bentuk deskriptif sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi di lapangan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini diverifikasi selama penelitian berlangsung agar hasilnya dapat dipercaya (*credible*) dan sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

Dengan menggunakan ketiga tahapan ini, diharapkan hasil analisis dapat menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan secara mendalam implementasi sistem kearsipan berbasis digital di morris garage.

3. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi 4 (empat) seperti dikutip dalam buku metode penelitian manajemen oleh Sugiyono (2014:433) antar lain:

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kredibilitas data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil wawancara informan yang dapat dipercaya kebenarannya. Penerapan konsep ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif.

Pertama, criteria ini berfungsi untuk melaksanakan “*inquiry*” sehingga tingkat kepercayaan hasil-penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian pada populasi yang ada. Bila pembaca hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka peneliti tersebut memenuhi standar transferabilitas. Sanafiah *dalam* Sugiyono (2014:469).

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam uji *dependability* lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *reliable* atau *dependable*. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan Faisal *dalam* Sugiyono (2014:445).

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah

disepakati banyak orang. Menguji confirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pengujian confirmabilitas dalam penelitian ini hampir sama seperti pengujian dependabilitas, tetapi pada pengujian confirmabilitas lebih menekankan pada hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian. Untuk menguji confirmabilitas penelitian ini, dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang tertera.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. Gambaran Umum Perusahaan

4. Sejarah Singkat Perusahaan

Morris Garage (MG) adalah merek otomotif asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1942, terkenal akan produksi mobil sport-nya yang memiliki ciri khas desain klasik dan performa tinggi. Selama puluhan tahun, Morris Garage berhasil membangun reputasi sebagai ikon otomotif dengan karakter “Brit Dynamic”: perpaduan antara desain khas Inggris, handling presisi, tenaga kompetitif, serta keselamatan sebagai prioritas. Kemudian, Morris Garage mengalami perubahan kepemilikan dan kini di bawah kendali SAIC Motor Corporation, Tiongkok, membawa Morris Garage ke arah teknologi yang lebih maju dan inovatif.

Masuk ke pasar Indonesia, Morris Garage resmi hadir pada tahun 2020 melalui Morris Garage Motor Indonesia. Kehadiran ini menandai ekspansi Morris Garage ke Asia Tenggara dengan strategi penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan lokal: teknologi terkini, fitur keselamatan modern, desain yang menarik, dan layanan purna jual yang baik. Pada tahap awal, Morris Garage memfokuskan penetrasi di kota-kota besar pulau Jawa dan sekitarnya.

Dealer Morris Garage Kairagi di Manado, Provinsi Sulawesi Utara, berdiri sebagai baidan dari strategi perluasan jaringan distribusi Morris Garage di wilayah Indonesia Timur. Morris Garage Kairagi secara resmi diresmikan pada tanggal 6 Oktober 2021. Outlet ini dikelola oleh PT. Sinar Galesong Automobil dan

menyediakan layanan 3S (Sales, Service, Spare parts) sebagai pusat layanan lengkap untuk konsumen di Manado dan sekitarnya.

Sejak pembukaannya, dealer ini tidak hanya melayani penjualan unit baru namun juga memberikan layanan purna jual seperti service rutin dan penyediaan suku cadang, serta dukungan pelanggan yang bertujuan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas.

Selain aspek bisnis dan teknis, Morris Garage Kairagi juga memiliki peran sosial dan pemasaran untuk meningkatkan eksposur merek di masyarakat lokal. Misalnya, Morris Garage Kairagi menyelenggarakan kegiatan menyelenggarakan kegiatan seperti lomba mewarnai anak TK sebagai salah satu upaya memperkenalkan brand Morris Garage ke masyarakat. Kegiatan ini menekankan kombinasi antara strategi pemasaran dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Dengan diperhitungkannya peresmian tahun 2021, Morris Garage Kairagi dapat dilihat sebagai bagian penting dari gelombang ekspansi brand otomotif global yang ingin memenuhi kebutuhan mobilitas modern di wilayah-wilayah yang sebelumnya kurang terjangkau. Keunggulannya bukan hanya pada produk mobil, tetapi juga pada bagaimana sistem jaringan dealer dan layanan disusun agar mencakup seluruh aspek pengalaman pelanggan (end-to-end), mulai dari penjualan, pemeliharaan, hingga interaksi komunitas pengguna.

4. Lokasi dan Telepon Perusahaan

Lokasi Kantor : Jl. Yos Sudarso No. 146, Kairagi Weru, Paal Dua, Kota
Manado, Sulawesi Utara

Telp Kantor : (0431) 842777

4. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

“Menjadi perusahaan yang terus bertumbuh, kokoh dan adaptif.”

2. Misi Perusahaan

“Memberikan nilai tambah untuk konsumen, karyawan, lingkungan, dan masyarakat.”

4. Sumber Daya Perusahaan

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi Morris Garage Kairagi. Dealer ini memiliki tenaga kerja yang terdiri dari Branch Manajer, staf penjualan, teknisi, bagian administrasi, hingga kasir. Seluruh karyawan dibekali dengan pelatihan sesuai standar Morris Garage Motor Indonesia dan PT Sinar Galesong Automobil sebagai pengelola. Kompetensi karyawan tidak hanya mencakup keterampilan teknis, seperti perawatan dan perbaikan kendaraan, tetapi juga keterampilan non-teknis, seperti komunikasi, pemasaran, serta layanan pelanggan. Dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, Morris Garage Kairagi mampu menjaga reputasi dan meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Sumber Daya Fisik

Dari sisi fisik, Morris Garage Kairagi memiliki fasilitas dealer dengan layanan 3S (Sales, Service, Spare Part). Dealer ini berlokasi strategis di Jl. Yos Sudarso No. 146, Kairagi Weru, Kota Manado, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat Sulawesi Utara. Sarana fisik yang dimiliki meliputi showroom modern, bengkel dengan peralatan service berteknologi terbaru, gudang penyimpanan suku cadang, serta area pelayanan pelanggan yang nyaman. Ketersediaan sumber daya fisik yang memadai mendukung kualitas layanan dan memperkuat citra profesional perusahaan.

3.Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial Morris Garage Kairagi ditopang oleh dukungan modal dari PT Sinar Galesong Automobil selaku mitra Morris Garage Motor Indonesia. Dukungan finansial tersebut memungkinkan pengembangan infrastruktur dealer, penyediaan stok kendaraan, program promosi, serta peningkatan layanan purna jual. Selain itu, Morris Garage Kairagi juga menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan pembiayaan (leasing) guna mempermudah konsumen dalam memiliki kendaraan. Stabilitas finansial ini menjadi faktor kunci dalam keberlangsungan operasional perusahaan.

4.Sumber Daya Teknologi

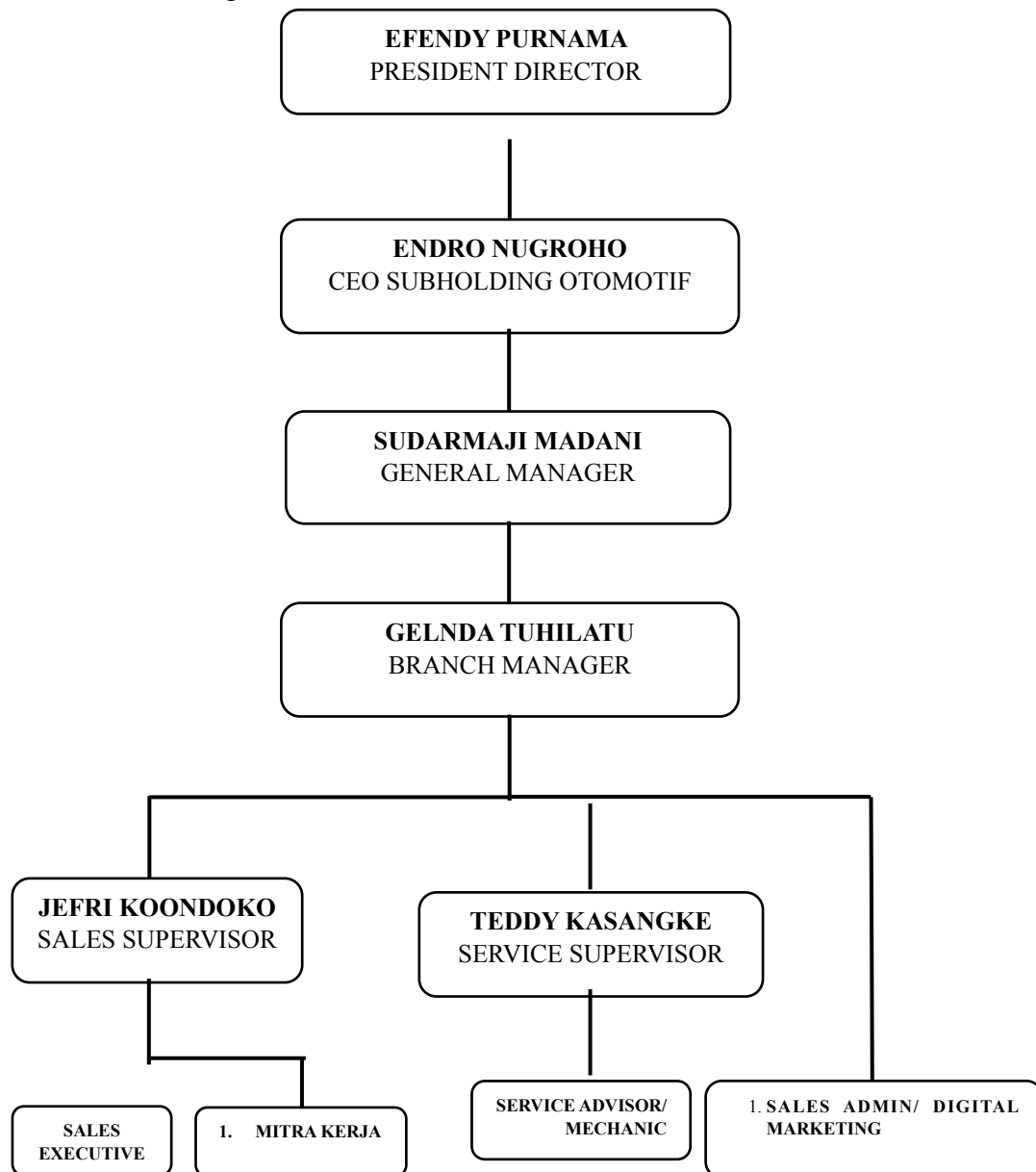
Morris Garage Kairagi didukung oleh teknologi otomotif canggih dari Morris Garage Motor, termasuk fitur i-Smart, yang merupakan sistem

digital terintegrasi pada kendaraan. Selain itu, dealer ini juga memanfaatkan sistem manajemen berbasis teknologi informasi untuk mendukung administrasi, pelayanan, hingga pemasaran. Pemanfaatan digital marketing melalui media sosial, website, dan platform daring menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan brand awareness Morris Garage di pasar Sulawesi Utara. Dengan teknologi yang memadai, Morris Garage Kairagi dapat menyesuaikan diri dengan tren industri otomotif modern.

5.Sumber Daya Organisasi

Dari aspek organisasi, Morris Garage Kairagi memiliki struktur manajemen yang terintegritasi dengan Morris Garage Motor Indonesia. Standar operasional prosedur (SOP) dijalankan secara konsisten dalam kegiatan penjualan, perawatan, hingga garansi kendaraan. Budaya organisasi yang dibangun menekankan pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta adaptasi inovasi pemasaran. Sumber daya organisasi ini menjadi penunjang dalam memastikan seluruh bagian perusahaan bergerak secara harmonis untuk mencapai tujuan strategis.

4. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3 Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Data Internal Morris Garage Kairagi 2025

4. Uraian Pekerjaan

1. President Director

Sebagai pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi, President Director memiliki tanggung jawab utama dalam merumuskan visi, misi, dan strategi perusahaan. Tugas ini mencakup penetapan arah kebijakan jangka pendek maupun jangka panjang, termasuk strategi pemasaran, pengelolaan layanan purna jual, serta perluasan pangsa pasar di wilayah Sulawesi Utara. Selain itu, President Director berperan sebagai pengambil keputusan tertinggi dalam hal pengelolaan keuangan, investasi dan kerja sama strategis yang harus selaras dengan kebijakan Morris Garage Motor Indonesia sebagai prinsipal.

Di sisi lain, President Director juga bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap kinerja operasional perusahaan yang meliputi aktivitas penjualan, layanan bengkel dan manajemen suku cadang. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar operasional perusahaan (SOP) dan target yang telah ditetapkan. Dari aspek internal, President Director turut memastikan pengelolaan sumber daya manusia dilakukan secara optimal, mulai dari perekrutan, pengembangan kompetensi, hingga penciptaan lingkungan kerja yang produktif.

Lebih jauh lagi, President Director berfungsi sebagai representasi perusahaan dalam membangun hubungan dengan pihak eksternal, seperti pemerintah daerah, mitra bisnis, lembaga pembiayaan, maupun masyarakat luas. Ia juga menjadi wajah perusahaan dalam berbagai acara resmi, baik kegiatan promosi maupun aktivitas sosial. Dari sisi keuangan, President Director memiliki tanggung jawab untuk menjaga stabilitas finansial dengan memantau arus kas, menetapkan alokasi anggaran, dan memastikan profitabilitas perusahaan. Tidak kalah penting, President Director juga harus mampu mendorong inovasi dan adaptasi perusahaan terhadap perkembangan industri otomotif, termasuk pemanfaatan teknologi serta strategi digital marketing, sehingga Morris Garage Kairagi dapat terus bersaing di pasar lokal.

2.CEO Subholding Otomotif

Sebagai pimpinan tertinggi dalam struktur subholding otomotif, CEO Morris Garage Kairagi memiliki peran strategis dalam mengarahkan pengelolaan bisnis otomotif di bawah naungan Morris Garage di wilayah Sulawesi Utara. Tanggung jawab utamanya mencakup perumusan visi dan misi subholding agar sejalan dengan kebijakan nasional Morris Garage Kairagi Motor Indonesia sebagai prinsipal. CEO berperan penting dalam merancang strategi ekspansi pasar, memperkuat jaringan penjualan, serta meningkatkan layanan purna jual, sehingga keberadaan Morris Garage Kairagi dapat

memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan industri otomotif di kawasan Indonesia Timur.

Selain itu, CEO juga bertugas memastikan tercapainya target keuangan dan operasional perusahaan. Hal ini meliputi pengawasan arus kas, perencanaan investasi, hingga optimalisasi efisiensi biaya operasional dealer dan unit-unit bisnis terkait. Dalam menjalankan tugas tersebut, CEO melakukan koordinasi dengan direktur dan manajer di bidang pemasaran, penjualan, layanan bengkel, hingga manajemen suku cadang, untuk menjamin sinergi antar divisi dalam mendukung keberhasilan perusahaan.

Dari sisi manajemen sumber daya manusia, CEO Morris Garage Kairagi bertanggung jawab membangun tim kerja yang profesional, kompetitif, dan adaptif terhadap perkembangan industri otomotif. Ia berperan dalam mengembangkan program pelatihan, peningkatan kompetensi, serta menciptakan sistem penghargaan yang mampu memotivasi karyawan. Dengan demikian, pengelolaan SDM dapat mendorong terciptanya kinerja optimal sekaligus meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Di luar aspek internal, CEO juga bertugas sebagai representasi utama Morris Garage Kairagi dalam menjalin hubungan dengan pemerintah daerah, asosiasi otomotif, lembaga pembiayaan, serta masyarakat. Ia memastikan bahwa operasional perusahaan tidak hanya

berorientasi pada keuntungan, tetapi juga selaras dengan regulasi yang berlaku dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).

Lebih jauh, CEO memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan perusahaan dalam menghadapi tantangan global, khususnya terkait perkembangan teknologi kendaraan listrik, strategi digital marketing, serta peningkatan kualitas layanan berbasis digital. Dengan demikian, CEO Subholding Otomotif Morris Garage Kairagi bukan hanya sekedar pengelola, tetapi juga inovator yang menentukan daya saing dan keberlangsungan bisnis perusahaan di era persaingan industri otomotif yang semakin kompetitif.

3. General Manager

Sebagai pimpinan operasional tertinggi di tingkat dealer, General Manager (GM) Morris Garage Kairagi memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan seluruh aktivitas bisnis berjalan sesuai dengan visi, misi dan strategi perusahaan. General manager berperan dalam mengawasi fungsi utama dealer, mulai dari penjualan unit kendaraan, pemasaran, dan layanan purna jual, hingga pengelolaan suku cadang. Dengan posisi strategis ini, general manager menjadi penghubung antara kebijakan yang ditetapkan oleh President Director atau CEO dengan implementasi operasional di lapangan.

Dalam bidang penjualan, general manager bertanggung jawab menetapkan target bulanan maupun tahunan, melakukan monitoring capaian sales, serta merumuskan strategi promosi dan event pemasaran lokal yang relevan dengan kebutuhan konsumen di wilayah Sulawesi Utara. General Manager juga mengawasi kinerja tim sales dan memastikan bahwa pelayanan kepada konsumen dilakukan dengan standar kualitas yang tinggi.

Selain fokus pada penjualan, General manager juga memegang peran penting dalam mengelola layanan purna jual. Hal ini meliputi pengawasan bengkel resmi, ketersediaan suku cadang, serta kepuasan pelanggan terhadap layanan servis. General Manager harus memastikan bahwa standar layanan Morris Garage Motor Indonesia diterapkan secara konsisten, sehingga mampu membangun loyalitas pelanggan.

Dari aspek manajemen internal, General Manager bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan dealer. Ia memastikan rekrutmen, pelatihan, hingga evaluasi kinerja dilakukan dengan baik, sehingga setiap karyawan dapat berkontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. General Manager juga memiliki kewajiban menciptakan lingkungan kerja kondusif, disiplin, dan berorientasi pada produktivitas.

Di sisi keuangan, General Manager turut memantau arus kas, menyusun laporan kinerja operasional, serta memastikan penggunaan anggaran sesuai prioritas. Selain itu, General Managr berperan sebagai pengambil keputusan dalam hal efisiensi biaya tanpa mengurangi kualitas layanan. Ia juga menjadi representasi perusahaan di tingkat lokal, menjalin hubungan dengan konsumen, mitra bisnis, maupun pihak eksternal lain ynag relevan.

Dengan demikian, General Manager Morris Garage Kairagi memiliki peran yang sangat strategis, yakni sebagai pengendali operasional harian, pengawas kinerja, sekaligus penggerak tim untuk mencapai target penjualan dan layanan yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat. Peran General Manager menjadi penentu utama dalam menjaga reputasi dan daya saing Morris Garage Kairagi di pasar otomotif regional.

4.Branch Manager

Sebagai pimpinan pada tingkat cabang, Branch Manager Morris Garage Kairagi memiliki peran penting dalam mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas operasional dealer yang menjadi tanggung jawabnya. Branch Manager bertugas memastikan bahwa target penjualan, pelayanan pelanggan, serta standar operasional perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Posisi ini menjadi penghubung

antara manajemen pusat dengan aktivitas operasional di lapangan, sehingga memiliki tanggung jawab strategis dan eksekusional sekaligus.

Dalam aspek penjualan, Branch Manager bertanggung jawab untuk merancang strategi pemasaran lokal, menetapkan target sales, serta melakukan evaluasi kinerja tim sales secara berkala. Ia juga harus memastikan bahwa proses penjualan berjalan sesuai prosedur, mulai dari prospek pelanggan hingga penyerahan kendaraan. Tidak hanya itu, Branch Manager juga bertugas menjaga kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang responsif dan solutif.

Selain itu, Branch Manager mengawasi kinerja layanan purna jual yang meliputi bengkel resmi, perawatan kendaraan, hingga penyediaan suku cadang. Ia memastikan bahwa layanan purna jual berjalan sesuai standar kualitas Morris Garage Motor Indonesia, sehingga mampu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan di wilayah operasional cabang.

Dari sisi manajemen internal, Branch Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola tim kerja di cabang, termasuk perekrutan, pembinaan, serta evaluasi kinerja karyawan. Ia juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dengan menekankan budaya pelayanan prima, disiplin, serta inovasi kerja.

Lebih jauh, Branch Manager juga memegang peranan dalam pengelolaan keuangan cabang, termasuk menyusun laporan bulanan,

mengawasi arus kas, dan mengendalikan biaya operasional. Ia harus memastikan efisiensi penggunaan sumber daya tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dengan demikian, Branch Manager Morris Garage Kairagi tidak hanya berperan sebagai pengawas operasional harian, tetapi juga sebagai pemimpin yang menentukan keberhasilan cabang dalam mencapai target penjualan, kepuasan pelanggan, serta menjaga citra positif perusahaan di tingkat lokal. Peran ini sangat penting untuk mendukung pencapaian tujuan strategis Morris Garage Kairagi secara keseluruhan.

5.Sales Supervisor

Sebagai posisi manajerial menengah, Sales Supervisor di Morris Garage Kairagi memiliki peran utama dalam mengawasi, membimbing, serta mengarahkan tim sales agar mampu mencapai target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan. Tugas utamanya adalah memastikan strategi penjualan yang dirancang oleh manajemen dapat diterapkan secara efektif di lapangan. Sales Supervisor bertanggung jawab melakukan monitoring terhadap aktivitas harian tim sales, mulai dari pencarian prospek, presentasi produk, negosiasi hingga proses penutupan penjualan (closing).

Selain fungsi pengawasan, sales supervisor juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan evaluasi terhadap performa individu maupun

tim. Evaluasi ini dilakukan dengan cara menilai pencapaian target, kualitas pelayanan, serta kemampuan tim dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan untuk memberikan masukan kepada manajemen dan menyusun strategi peningkatan kinerja tim sales di periode berikutnya.

Dari sisi pengembangan sumber daya manusia, sales supervisor berperan dalam memberikan pelatihan, motivasi, serta pendampingan kepada anggota tim sales. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap sales person memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk Morris Garage, keunggulan kompetitif, serta teknik penjualan yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Dengan demikian, sales supervisor berfungsi tidak hanya sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mentor bagi timnya.

Selain itu, sales supervisor juga bertanggung jawab dalam mengelola data penjualan dan menyusun laporan rutin untuk dilaporkan kepada Branch Manager atau General Manager. Laporan tersebut mencakup perkembangan pencapaian target, kendala yang dihadapi di lapangan, hingga rekomendasi strategi untuk peningkatan penjualan. Dengan adanya laporan yang sistematis, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan berbasis data.

Lebih jauh, sales supervisor juga berperan dalam menjalin komunikasi dengan konsumen, terutama dalam menangani keluhan atau

memberikan informasi yang lebih detail terkait produk. Peran ini penting untuk membangun kepuasan pelanggan sekaligus menjaga citra positif perusahaan di mata konsumen.

Dengan demikian, sales supervisor Morris Garage Kairagi berfungsi sebagai penghubung penting antara manajemen dan tim sales. Ia tidak hanya memastikan tercapainya target penjualan, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan kompetensi tim, serta menjaga hubungan jangka panjang dengan konsumen. Peran ini menjadikan sales supervisor sebagai motor penggerak utama dalam pencapaian kinerja penjualan perusahaan.

6. Service Supervisor

Sebagai posisi pengawas di bidang layanan purna jual, service supervisor Morris Garage Kairagi memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan operasional bengkel resmi berjalan dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh Morris Garage Motor Indonesia. Tugas ini mencakup pengawasan terhadap aktivitas teknisi, pelayanan kepada konsumen, serta ketersediaan suku cadang agar proses perawatan dan perbaikan kendaraan dapat dilakukan secara tepat waktu, efektif dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Dalam aspek teknis, service supervisor berperan dalam mengatur alur kerja bengkel, mulai dari penerimaan kendaraan, diagnosa kerusakan, pelaksanaan perbaikan, hingga serah terima kembali kepada

pelanggan. Ia memastikan bahwa teknisi bekerja sesuai prosedur, menggunakan peralatan yang tepat, serta menjaga kualitas hasil perbaikan. Dengan demikian, peran service supervisor sangat penting dalam menjaga kepuasan konsumen sekaligus reputasi layanan purna jual perusahaan.

Selain pengawasan teknis, service supervisor juga bertanggung jawab dalam hal pengelolaan sumber daya manusia di divisi layanan. Ia memberikan arahan, pelatihan serta evaluasi terhadap teknisi dan staf layanan agar dapat meningkatkan keterampilan serta disiplin kerja. Service supervisor juga berfungsi sebagai motivator yang mendorong timnya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Dari sisi manajerial, service supervisor memiliki kewajiban untuk menyusun laporan operasional layanan yang mencakup jumlah kendaraan yang ditangani, jenis pekerjaan yang dilakukan, serta kendala yang dihadapi. Laporan ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja layanan sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan purna jual.

Lebih jauh, service supervisor juga berperan dalam menjalin komunikasi langsung dengan konsumen. Ia menjadi pihak yang menjelaskan estimasi biaya, durasi pengerjaan, hingga solusi terbaik terkait perawatan kendaraan. Selain itu, service supervisor turut

mengangani keluhan pelanggan secara profesional untuk memastikan tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap Morris Garage Kairagi.

Dengan demikian, service supervisor Morris Garage Kairagi berperan strategis sebagai penghubung antara manajemen, teknisi, dan pelanggan. Ia tidak hanya memastikan operasional bengkel berjalan efisien, tetapi juga menjamin bahwa standar pelayanan Morris Garage tetap konsisten, sehingga dapat memperkuat citra perusahaan di mata konsumen.

7.Sales Executive

Sebagai ujung tombak perusahaan dalam meningkatkan penjualan, sales executive Morris Garage Kairagi memiliki peran utama dalam menawarkan, mempromosikan dan menjual produk kendaraan Morris Garage kepada konsumen. Tugas ini mencakup aktivitas prospeksi pasar, membangun hubungan dengan calon pelanggan, melakukan presentasi produk, hingga memastikan terjadinya transaksi pembelian. Dengan demikian, sales executive menjadi garda terdepan dalam mendukung tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, sales executive bertanggung jawab mencari dan mengidentifikasi peluang pasar baru melalui berbagai pendekatan, baik secara langsung (canvassing, showroom event) maupun

tidak langsung (digital marketing, media sosial). Ia juga harus mampu memahami kebutuhan konsumen dan memberikan solusi yang tepat dengan menawarkan produk Morris Garage yang sesuai, termasuk menjelaskan fitur, keunggulan, serta manfaat kendaraan.

Selain itu, sales executive berperan penting dalam proses administrasi penjualan. Hal ini meliputi penyusunan penawaran harga, pengurusan dokumen pembelian, hingga koordinasi dengan bagian keuangan atau leasing untuk memastikan kelancaran proses transaksi. Tanggung jawab ini juga mencakup tindak lanjut terhadap konsumen setelah pembelian, guna menjaga kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang.

Dari sisi pelayanan, sales executive wajib memberikan pengalaman terbaik kepada calon maupun pelanggan tetap harus mampu melayani dengan sikap profesional, komunikatif, dan persuasif, sehingga dapat meningkatkan citra positif Morris Garage Kairagi. Tidak hanya itu, sales executive juga menjadi perantara penting antara konsumen dan perusahaan dalam menyampaikan masukan, kritik, maupun kebutuhan pasar yang dapat menjadi bahan evaluasi manajemen.

Dengan demikian, sales executive Morris Garage Kairagi tidak hanya berperan sebagai penjual kendaraan, tetapi juga sebagai duta merek (brand ambassador) yang mencerminkan identitas dan nilai perusahaan. Peran ini sangat krusial, karena keberhasilan pencapaian

target penjualan dan kepuasan konsumen sebagian besar ditentukan oleh kinerja sales executive sebagai garda terdepan perusahaan.

8. Service Advisor/Mechanic

a. Service Advisor

Service advisor merupakan penghubung utama antara pelanggan dengan bengkel resmi Morris Garage Kairagi. Tugas utamanya adalah memberikan konsultasi kepada pelanggan terkait kondisi kendaraan, menjelaskan kebutuhan perawatan atau perbaikan, serta membuat estimasi biaya dan waktu pengerjaan. Service advisor bertanggung jawab menerima kendaraan yang masuk ke bengkel, mencatat keluhan pelanggan secara detail, lalu meneruskan instruksi pekerjaan kepada tim mekanik. Selain itu, service advisor juga memastikan bahwa seluruh pekerjaan servis dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan menyampaikan perkembangan pengerjaan kepada pelanggan secara transparan. Peran ini menuntut keterampilan komunikasi, pengetahuan teknis, serta orientasi pelayanan pelanggan, sehingga kepuasan dan loyalitas konsumen dapat terjaga.

b. Mechanic

Mechanic memiliki tanggung jawab teknis dalam melakukan perawatan dan perbaikan kendaraan Morris Garage sesuai instruksi kerja yang diberikan oleh Service Advisor. Tugasnya mencakup

pemeriksaan rutin, diagnosa kerusakan, perbaikan komponen, serta penggantian suku cadang dengan standar kualitas pabrikan. Mechanic juga memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan dengan teliti, aman, dan efisien, sehingga kendaraan dapat kembali digunakan dengan kondisi optimal. Selain itu, mechanic bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kelayakan peralatan kerja, serta menyusun laporan hasil pengerjaan kepada service advisor. Dengan keterampilan teknis yang dimiliki, peran mechanic sangat penting dalam menjamin kualitas layanan purna jual dan menjaga reputasi Morris Garage Kairagi di mata konsumen.

Dengan demikian, service advisor dan mechanic memiliki peran yang saling melengkapi. Service advisor fokus pada komunikasi, administrasi dan kepuasan pelanggan, sedangkan mechanic fokus pada eksekusi teknis perawatan dan perbaikan kendaraan. Kolaborasi keduanya menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan purna jual yang profesional, berkualitas dan mampu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap Morris Garage Kairagi.

9. Sales Admin/Digital Marketing

Sales admin dan digital marketing Morris Garage Kairagi memiliki peran yang saling melengkapi dalam mendukung pencapaian target penjualan dan penguatan citra perusahaan. Sales admin berfokus pada

aspek administratif dengan tugas utama mengelola dokumen transaksi penjualan, mulai dari pembuatan faktur, pengarsipan kontrak, hingga pengurusan dokumen kendaraan seperti BPKB dan STNK. Selain itu, sales admin juga bertanggung jawab mencatat data penjualan harian, mingguan, dan bulanan, serta menyusunnya dalam bentuk laporan yang digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja perusahaan. Dengan ketelitian dan ketepatan kerja, sales admin memastikan setiap transaksi berjalan sesuai prosedur dan bebas dari kesalahan administrasi.

Sementara itu, digital marketing berperan pada aspek promosi dan komunikasi berbasis digital. Tugas utamanya adalah merancang serta melaksanakan strategi pemasaran melalui media sosial, website, maupun platform digital lainnya untuk meningkatkan brand awareness dan menarik calon konsumen. Digital marketing juga menghasilkan konten kreatif berupa foto, video, maupun artikel yang disesuaikan dengan karakteristik target pasar. Selain itu, analisis data digital dilakukan untuk mengukur efektivitas kampanye, seperti tingkat interaksi, jangkauan, serta konversi yang dihasilkan.

Dengan kolaborasi keduanya, operasional Morris Garage Kairagi dapat berjalan sinergis. Sales admin menjamin proses transaksi penjualan tertata rapi, sementara digital marketing menciptakan permintaan pasar melalui promosi yang tepat sasaran. Perpaduan antara pengelolaan administrasi yang profesional dan strategi pemasaran digital

yang inovatif menjadikan peran sales admin dan digital marketing sangat krusial dalam menjaga keberlangsungan bisnis, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing Morris Garage Kairagi di industri otomotif.

10.Sales Counter

Sebagai bagian dari lini depan pelayanan, sales counter Morris Garage Kairagi memiliki peran penting dalam memberikan informasi, memberikan layanan konsumen, serta mendukung proses penjualan kendaraan. Tugas utamanya adalah menerima calon konsumen yang datang ke showroom, menjelaskan spesifikasi, fitur dan keunggulan produk Morris Garage, serta membantu konsumen dalam memilih kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sales counter juga berperan dalam melakukan follow up kepada calon pelanggan yang menunjukkan minat terhadap produk, baik menelepon, pesan, maupun media digital.

Selain itu, sales counter bertanggung jawab dalam mencatat data konsumen, menyusun laporan prospek harian, dan menyampaikan informasi tersebut kepada tim sales maupun manajemen. Ia juga mendukung proses administrasi sederhana, seperti mengisi formulir pesanan atau menyiapkan dokumen awal sebelum dialihkan ke sales admin. Dari sisi pelayanan, sales counter menjadi garda depan yang

menjaga citra perusahaan melalui sikap ramah, profesional, dan komunikatif.

Peran sales counter tidak hanya terbatas pada aktivitas penjualan, tetapi juga mencakup kegiatan promosi showroom, seperti menyambut tamu dalam event peluncuran produk, pameran, maupun kegiatan promosi lokal lainnya. Dengan demikian, sales counter menjadi bagian integral yang membantu memperkuat brand image Morris Garage Kairagi serta mendukung pencapaian target penjualan perusahaan.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan sejumlah karyawan tetap MG Kairagi, diperoleh beberapa temuan utama terkait implementasi Human Capital Development (HCD) di perusahaan. Temuan ini dikelompokkan sesuai indikator penelitian, yaitu pendidikan dan pelatihan, pengembangan kompetensi, pengalaman kerja, dukungan manajemen, serta pemerataan kesempatan.

Pendidikan dan Pelatihan mayoritas karyawan menyatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan yang disediakan perusahaan cukup bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan dasar tentang produk dan pelayanan. Namun, pelaksanaan pelatihan dinilai belum merata. Tidak semua karyawan mendapatkan kesempatan yang sama untuk mengikuti program tersebut, sehingga muncul kesenjangan dalam akses terhadap peningkatan kompetensi. Beberapa karyawan menilai materi pelatihan sudah relevan, tetapi sebagian lainnya merasa isi materi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan kerja sehari-hari.

Pengembangan Kompetensi sebagian besar karyawan mengakui bahwa pelatihan yang mereka ikuti membantu meningkatkan keterampilan teknis maupun soft skills, seperti komunikasi dan pelayanan pelanggan. Manfaat yang paling dirasakan adalah meningkatnya kepercayaan diri dalam menghadapi konsumen serta kemampuan bekerja lebih efisien. Namun, mereka menilai proses

pengembangan kompetensi belum dilengkapi dengan evaluasi mendalam atau tindak lanjut setelah pelatihan selesai, sehingga dampaknya tidak maksimal.

Pengalaman Kerja Karyawan menyampaikan bahwa pengalaman kerja di MG Kairagi telah membantu mereka memperluas wawasan, terutama melalui interaksi langsung dengan konsumen. Akan tetapi, kesempatan untuk rotasi pekerjaan atau penugasan khusus yang dapat memperkaya pengalaman masih sangat terbatas. Hal ini membuat pengembangan keterampilan praktis kurang optimal.

Dukungan Manajemen hasil wawancara menunjukkan bahwa manajemen perusahaan dianggap sudah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan HCD, misalnya dengan menyediakan fasilitas pelatihan. Namun, sebagian karyawan menilai dukungan tersebut belum konsisten. Manajemen belum sepenuhnya memberikan tindak lanjut berupa evaluasi, monitoring, maupun penghargaan yang memadai atas pencapaian hasil pelatihan.

Pemerataan Kesempatan salah satu temuan penting adalah adanya persepsi ketidakadilan dalam pemerataan kesempatan mengikuti program pengembangan. Karyawan berpendapat bahwa hanya individu tertentu yang sering mendapatkan peluang pelatihan, sedangkan yang lain jarang dilibatkan. Hal ini menimbulkan kesan diskriminatif dan berpotensi menurunkan motivasi kerja.

Saran Perbaikan Karyawan memberikan beberapa masukan, antara lain: (1) pelatihan sebaiknya diadakan lebih sering, (2) materi pelatihan harus disesuaikan

dengan kebutuhan nyata di lapangan, dan (3) perusahaan perlu menjamin pemerataan kesempatan agar semua karyawan dapat berpartisipasi secara adil.

5. Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam pembahasan temuan peneliti akan menjabarkan semua jawaban yang diberikan informan berdasarkan pertanyaan dan wawancara. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun sesuai dengan sub fokus peneliti dan jawaban yang diberikan informan:

5.2. Temuan Peneliti Mengenai Human Capital Development Terhadap Perspektif Karyawan Di Morris Garage Kairagi.

1. Relevansi Program Pelatihan

- a. Kesesuaian Materi Pelatihan dengan Tugas dan Tanggung Jawab?

Tabel 2 Hasil Temuan dari Pertanyaan 1

1. SUB FOKUS: RELEVANSI

a. Kesesuaian Materi Pelatihan dengan

Narasumb Jawaban Detail

NS1	Materi sangat sesuai dengan tugas harian; contoh kasus mirip dengan kondisi di lapangan sehingga mudah
NS2	Cukup sesuai, namun beberapa materi terlalu umum dan tidak mendalami
NS3	Sangat relevan karena materi langsung mengarah pada SOP dan tugas yang
NS4	Kurang sesuai; beberapa materi terasa tidak berkaitan langsung dengan pekerjaan.

NS5 Sudah sesuai dan membantu memahami SOP serta alur kerja lebih jelas.

Hasil olahan data menunjukkan bahwa Sebagian besar narasumber (60%) menilai materi pelatihan sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka, terutamakarena materi berkaitan langsung dengan SOP, alur kerja, dan kondisi nyata di lapangan. Namun (40%) narasumber masih menilai materi belum sepenuhnya optimal, karena dianggap terlalu umum materi pelatihan sudah baik, tetapi masih

b. Pemenuhan Kebutuhan Kompetensi

Narasumber Jawaban Detail

NS1	Kompetensi teknis meningkat, terutama
NS2	Cukup memenuhi, tetapi masih perlu pelatihan lanjutan yang lebih
NS3	Sangat memenuhi kebutuhan; banyak hal baru yang meningkatkan
NS4	Hanya memenuhi sebagian kebutuhan kompetensi yang
NS5	Kompetensi meningkat karena materi sangat sesuai

Sebagian besar narasumber merasakan adanya peningkatan kompetensi kerja, terutama dalam pemahaman prosedur dan kesesuaiannya materi dengan kebutuhan pekerjaan sehari-hari. Narasumber juga menyatakan bahwa pelatihan memberikan pengetahuan baru yang berdampak positif terhadap peningkatan kemampuan kerja. Namun demikian, masih terdapat beberapa narasumber yang menilai bahwa pelatihan lanjutan yang lebih mendalam dan spesifik, khususnya pada aspek teknis. Hal ini

c. Kemanfaatan Pelatihan dalam

Narasumber	Jawaban Detail
NS1	Sangat membantu mempercepat pengerjaan tugas dan meningkatkan
NS2	Bermanfaat untuk memahami pembaruan SOP sehingga pekerjaan lebih
NS3	Menambah kepercayaan diri dalam bekerja serta memudahkan menialankan
NS4	Ada manfaatnya tetapi tidak terlalu signifikan
NS5	Sangat membantu terutama pada tugas teknis yang

dapat disimpulkan bahwa pelatihan memiliki manfaat yang nyata dalam menunjang pekerjaan sehari-hari. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa pelatihan sangat membantu dalam mempercepat penyelesaian tugas, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung ketelitian dalam pekerjaan teknis. Selain itu, pelatihan juga dinilai bermanfaat dalam membantu peserta memahami pembaruan SOP, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih terarah dan sesuai prosedur. Narasumber juga merasakan adanya peningkatan kepercayaan diri dalam bekerja setelah

2. SUB FOKUS: PERUBAHAN KEMAMPUAN KERJA SETELAH

a. Perubahan Kemampuan Teknis

Narasumber	Jawaban Detail
-------------------	-----------------------

NS1	Kemampuan teknis meningkat signifikan, terutama penggunaan alat
NS2	Ada peningkatan walaupun tidak besar, tetapi tetap

NS3	Kemampuan teknis lebih terstruktur dan sistematis.
NS4	Meningkat, tetapi masih butuh pendampingan untuk beberapa teknik lanjutan.
NS5	Peningkatan sangat terasa terutama dalam

pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan teknis peserta. Seluruh narasumber menyatakan adanya peningkatan kemampuan, baik yang bersifat signifikan maupun bertahap. Beberapa narasumber merasakan peningkatan yang cukup menonjol, terutama dalam penggunaan alat kerja dan kemampuan troubleshooting, yang sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan. Selain itu, pelatihan juga membuat cara kerja peserta menjadi lebih terstruktur dan sistematis.

b. Peningkatan Efektivitas dan

Narasumber Jawaban Detail

NS1	Efektivitas kerja meningkat, lebih cepat dan minim
------------	--

NS2	Proses kerja menjadi sedikit lebih cepat dan lebih
NS3	Keterampilan meningkat sehingga hasil kerja lebih
NS4	Ada pengaruh, tetapi tidak terlalu besar
NS5	Efektivitas meningkat drastis, terutama dalam

pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan keterampilan kerja. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa setelah mengikuti pelatihan, proses kerja menjadi lebih cepat, lebih efisien, dan kesalahan kerja dapat diminimalkan. Selain itu, pelatihan juga berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan yang terlihat dari hasil kerja yang lebih rapi dan berkualitas. Meskipun demikian, masih ada narasumber yang menilai bahwa pengaruh pelatihan

c. Peningkatan Kesiapan Menghadapi

Narasumber Jawaban Detail

NS1	Lebih siap menghadapi pekerjaan karena
------------	--

NS2	Lebih percaya diri dalam mengambil keputusan
NS3	Lebih siap menghadapi berbagai situasi kerja
NS4	Kesiapan meningkat meski perlu adaptasi lanjutan.
NS5	Jauh lebih siap, terutama menghadapi tugas

dapat disimpulkan bahwa pelatihan memiliki manfaat yang nyata dalam menunjang pekerjaan sehari-hari. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa pelatihan sangat membantu dalam mempercepat penyelesaian tugas, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung ketelitian dalam pekerjaan teknis. Selain itu, pelatihan juga dinilai bermanfaat dalam membantu peserta memahami pembaruan SOP, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih terarah dan sesuai prosedur. Narasumber juga merasakan adanya peningkatan

3. SUB FOKUS: MANFAAT PELATIHAN TERHADAP

a. Kontribusi Pelatihan terhadap

Narasumber	Jawaban Detail
NS1	Kualitas kerja meningkat terutama dari segi
NS2	Pekerjaan lebih berkualitas karena alur kerja lebih
NS3	Kinerja meningkat signifikan dan hasil lebih
NS4	Ada peningkatan, tetapi tidak terlalu besar
NS5	Kinerja meningkat karena prosedur kerja lebih jelas.

dapat disimpulkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kinerja. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa kualitas kerja mereka meningkat, terutama dari segi ketelitian, pemahaman alur kerja, serta kejelasan prosedur kerja. Selain itu, pelatihan juga dinilai mampu meningkatkan kinerja secara signifikan dan membuat hasil pekerjaan lebih sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, terdapat salah satu narasumber yang menilai bahwa peningkatan kualitas

b. Dukungan Pelatihan terhadap

Narasumber	Jawaban Detail
NS1	Produktivitas meningkat secara keseluruhan.
NS2	Pekerjaan lebih cepat selesai sehingga
NS3	Produktivitas meningkat karena proses kerja lebih
NS4	Peningkatan belum terlalu
NS5	Sangat mendukung peningkatan produktivitas

dapat disimpulkan bahwa pelatihan memberikan dukungan yang nyata terhadap peningkatan produktivitas kerja. Mayoritas narasumber menyatakan bahwa setelah mengikuti pelatihan, pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan proses kerja menjadi lebih efisien, sehingga produktivitas meningkat baik secara keseluruhan maupun dalam aktivitas kerja harian. Bahkan, salah satu narasumber menyebutkan bahwa pelatihan sangat mendukung peningkatan produktivitas harian. Namun demikian, masih terdapat satu narasumber yang menilai bahwa

c. Pekerjaan Menjadi Lebih Cepat dan**Narasumber Jawaban Detail**

NS1	Pekerjaan lebih cepat dan minim kesalahan.
NS2	Tugas lebih tepat dan terarah karena memahami
NS3	Pekerjaan lebih lancar dan
NS4	Sedikit membantu, tapi masih perlu penyesuaian.
NS5	Sangat membantu mempercepat dan

dapat disimpulkan bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa setelah mengikuti pelatihan, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat, lebih lancar, serta dengan tingkat kesalahan yang lebih minim. Pemahaman terhadap langkah-langkah kerja yang lebih terarah dan sistematis juga membuat hasil pekerjaan menjadi lebih akurat. Salah satu narasumber bahkan menyebutkan bahwa pelatihan sangat membantu dalam

4. SUB FOKUS: PENYAMPAIAN

a. Kejelasan dan Keteraturan

Narasumber	Jawaban Detail
NS1	Penyampaian sangat jelas
NS2	Jelas namun tempo penyampaian sedikit terlalu
NS3	Sangat terstruktur sehingga mudah dinahami
NS4	Penyampaian kurang teratur sehingga sulit dipahami.

NS5 Cukup jelas dan mudah

dapat disimpulkan bahwa sebagian besar peserta menilai penyampaian materi pelatihan sudah jelas dan terstruktur dengan baik. Narasumber menyatakan bahwa materi disampaikan secara runtut, sistematis, dan mudah dipahami, sehingga membantu dalam proses penerimaan materi. Namun demikian, terdapat narasumber yang menilai bahwa tempo penyampaian materi terasa terlalu cepat, sehingga membutuhkan konsentrasi lebih dalam mengikuti pelatihan. Selain itu, masih ada satu narasumber yang menyampaikan bahwa penyampaian materi

b. Pengaruh Kemampuan Pemateri

Narasumber Jawaban Detail

NS1	Sangat berpengaruh karena pemateri menjelaskan
NS2	Berpengaruh, meski penyampaiannya kurang
NS3	Pemateri kompeten sehingga pemahaman

NS4	Pemahaman kurang maksimal karena
NS5	Sangat membantu karena pemateri menggunakan

dapat disimpulkan bahwa sebagian besar peserta menilai penyampaian materi pelatihan sudah jelas dan terstruktur dengan baik. Narasumber menyatakan bahwa materi disampaikan secara runtut, sistematis, dan mudah dipahami, sehingga membantu dalam proses penerimaan materi. Namun demikian, terdapat narasumber yang menilai bahwa tempo penyampaian materi terasa terlalu cepat, sehingga membutuhkan konsentrasi lebih dalam mengikuti pelatihan. Selain itu, masih ada satu narasumber yang

c. Metode Penyampaian Materi

Narasumber Jawaban Detail

NS1	Kombinasi teori dan praktik sangat efektif.
NS2	Metodenya baik tetapi
NS3	Metode sangat membantu mempercepat pemahaman.

NS4	Kurang interaktif sehingga kurang menarik
NS5	Metode mudah diikuti dan membantu memahami

dapat disimpulkan bahwa metode penyampaian materi dalam pelatihan pada umumnya dinilai efektif dan membantu proses pemahaman peserta. Beberapa narasumber menyatakan bahwa kombinasi antara teori dan praktik sangat membantu serta mempercepat pemahaman, sehingga peserta lebih mudah memahami langkah-langkah kerja secara nyata. Metode yang digunakan juga dinilai mudah diikuti dan aplikatif dalam pekerjaan. Namun demikian, terdapat narasumber yang menilai bahwa metode yang digunakan masih kurang variatif dan kurang interaktif, sehingga pelatihan terasa kurang menarik bagi sebagian peserta. Secara keseluruhan, metode penyampaian materi sudah cukup baik dan efektif, tetapi masih perlu ditingkatkan dari segi variasi dan interaksi agar pelatihan menjadi lebih menarik dan optimal.

5. Implementasi

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Human Capital Development (HCD) di Morris Garage Kairagi telah memberikan kontribusi nyata bagi karyawan maupun organisasi, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diperbaiki.

Pertama, dari sisi persepsi karyawan, program HCD dipandang positif karena mampu meningkatkan kompetensi, profesionalisme, serta motivasi kerja.

Setiap divisi merasakan manfaat yang berbeda sesuai bidangnya: manajerial menilai HCD sebagai strategi daya saing, sales melihatnya sebagai penguatan keterampilan tim, bagian administrasi merasakan manfaat pada keteraturan kerja, service advisor menekankan peningkatan layanan purna jual, dan frontliner menggarisbawahi kemampuan komunikasi dengan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi HCD sudah sejalan dengan kebutuhan organisasi untuk membangun SDM yang unggul.

Kedua, penelitian ini juga mengungkap adanya perbedaan persepsi antar karyawan yang dipengaruhi oleh pemerataan kesempatan dalam mengikuti pelatihan. Mereka yang lebih sering mendapatkan pelatihan cenderung memiliki pandangan positif dan merasakan peningkatan kemampuan, sedangkan yang jarang terlibat merasa kurang diperhatikan. Hal ini menegaskan bahwa implementasi HCD harus menekankan prinsip keadilan dan akses yang merata bagi seluruh karyawan.

Ketiga, dari segi dampak terhadap organisasi, HCD terbukti memberikan implikasi positif pada motivasi, rasa percaya diri, kepuasan kerja, hingga kualitas pelayanan. Peningkatan aspek tersebut secara langsung mendukung pencapaian target penjualan dan memperkuat kinerja perusahaan secara keseluruhan. Artinya, implementasi HCD tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Keempat, dalam hal dukungan manajemen, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen telah berupaya menyediakan pelatihan dan kesempatan

pengembangan, namun masih ada kekurangan pada aspek konsistensi, frekuensi, relevansi materi, serta pemerataan kesempatan. Oleh karena itu, implementasi HCD di MG Kairagi memerlukan komitmen manajemen yang lebih kuat, berupa evaluasi yang berkelanjutan, peningkatan intensitas pelatihan, penyesuaian materi dengan kebutuhan kerja, serta jaminan pemerataan akses bagi semua karyawan.

BAB VI

PENUTUP

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Human Capital Development (HCD) terhadap perspektif karyawan di Morris Garage (MG) Kairagi), dapat dirumuskan beberapa poin kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Implementasi Human Capital Development sudah dilaksanakan, tetapi belum optimal dalam pemerataan. Karyawan mengakui bahwa program pelatihan dan pengembangan yang diberikan perusahaan mampu menambah wawasan, pemahaman tentang produk, serta keterampilan dalam melayani konsumen. Namun, pelaksanaannya masih cenderung tidak merata. Sebagian karyawan mendapatkan kesempatan lebih sering dibandingkan yang lain, sehingga menimbulkan kesenjangan dalam hal akses terhadap peningkatan kompetensi. Hal ini menyebabkan munculnya perbedaan pengalaman dan pemahaman antar karyawan dalam mengaplikasikan hasil pelatihan.
2. Program pengembangan kompetensi berpengaruh positif, meski efeknya belum sepenuhnya maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang mengikuti pelatihan merasa lebih percaya diri, mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, serta lebih siap menghadapi konsumen. Di sisi lain, kurangnya evaluasi berkelanjutan dan tindak lanjut dari pihak manajemen membuat manfaat pelatihan tidak sepenuhnya

berdampak jangka panjang. Dengan kata lain, meskipun ada peningkatan kompetensi, pengelolaan program HCD masih perlu diperbaiki agar hasilnya lebih terukur dan berkesinambungan.

3. Pengalaman kerja menjadi faktor pendukung penting, namun kesempatan pengayaan pengalaman masih terbatas. Karyawan menilai pengalaman sehari-hari dalam menghadapi konsumen memberikan banyak pelajaran praktis yang membantu meningkatkan kemampuan mereka. Akan tetapi, perusahaan belum banyak menyediakan peluang tambahan, seperti rotasi pekerjaan atau penugasan lintas divisi, yang dapat memperluas keterampilan dan perspektif mereka. Akibatnya, pembelajaran berbasis pengalaman masih berjalan secara alamiah, bukan melalui strategi yang dirancang secara sistematis.
4. Dukungan manajemen terhadap program HCD sudah ada, tetapi belum konsisten dan terstruktur. Manajemen perusahaan dinilai telah berusaha menyediakan pelatihan dan fasilitas dasar untuk mendukung pengembangan SDM. Namun, dalam praktiknya, dukungan tersebut seringkali berhenti pada tahap penyediaan program tanpa adanya monitoring, evaluasi, maupun penghargaan yang jelas terhadap hasil yang dicapai. Karyawan mengharapkan adanya perhatian lebih serius dari manajemen agar manfaat program benar-benar dirasakan dalam peningkatan kinerja maupun pengembangan karier mereka.

5. Persepsi karyawan menunjukkan adanya persoalan pemerataan kesempatan dan rasa keadilan. Beberapa karyawan menilai program pelatihan hanya diberikan kepada kelompok tertentu, sehingga menimbulkan kesan diskriminatif. Kondisi ini berpotensi memengaruhi motivasi kerja dan menurunkan rasa keterlibatan sebagian karyawan. Padahal, prinsip pemerataan kesempatan sangat penting untuk membangun iklim kerja yang sehat, adil, dan mampu meningkatkan loyalitas.
6. Secara keseluruhan, HCD di MG Kairagi memberikan manfaat nyata, namun masih perlu penguatan dalam aspek strategis dan manajerial. Program yang ada telah membantu meningkatkan kompetensi dasar, pengetahuan teknis, serta keterampilan komunikasi karyawan. Akan tetapi, untuk benar-benar mampu mendorong kepuasan kerja, motivasi, dan keterlibatan karyawan, perusahaan perlu memperhatikan aspek pemerataan, konsistensi implementasi, serta keberlanjutan program. Tanpa adanya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut, manfaat HCD yang sudah berjalan berpotensi tidak mencapai hasil maksimal dan tidak selaras dengan tujuan jangka panjang organisasi.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa Human Capital Development di MG Kairagi sudah memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan karyawan, tetapi efektivitasnya masih terhambat oleh ketidakmerataan kesempatan, minimnya evaluasi, serta kurang konsistennya dukungan manajemen. Agar HCD benar-benar berfungsi sebagai strategi utama dalam meningkatkan

daya saing, perusahaan perlu melakukan pembenahan pada aspek pemerataan, keberlanjutan, dan keterlibatan karyawan secara menyeluruh.

6. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Pemerataan Kesempatan Pelatihan.** Manajemen MG Kairagi diharapkan dapat memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Pemerataan ini penting untuk menghindari kesan diskriminasi dan meningkatkan rasa keadilan, sehingga setiap karyawan dapat merasakan manfaat dari program yang dijalankan.
2. **Peningkatan Relevansi Materi dan Keberlanjutan Program.** Materi pelatihan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan agar lebih aplikatif dalam mendukung pekerjaan karyawan. Selain itu, program pengembangan sebaiknya dilaksanakan secara berkelanjutan, tidak hanya bersifat jangka pendek, sehingga dampaknya bisa dirasakan dalam jangka panjang.
3. **Evaluasi dan Monitoring yang Konsisten.** Perusahaan perlu menambahkan sistem evaluasi yang jelas terhadap setiap pelatihan dan program pengembangan. Evaluasi ini tidak hanya untuk menilai keberhasilan pelatihan, tetapi juga sebagai dasar perbaikan di masa mendatang.

Monitoring secara berkala juga penting untuk memastikan hasil pelatihan benar-benar diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

4. **Pengayaan Pengalaman Kerja.** MG Kairagi dapat mempertimbangkan rotasi pekerjaan, penugasan proyek khusus, atau kolaborasi lintas divisi sebagai bagian dari strategi pengembangan SDM. Langkah ini akan memperkaya pengalaman karyawan, meningkatkan adaptabilitas, serta membuka peluang belajar yang lebih luas.
5. **Penguatan Dukungan Manajemen.** Manajemen perlu menunjukkan komitmen yang lebih konsisten, tidak hanya dalam penyediaan program, tetapi juga dalam bentuk penghargaan, pengakuan, serta tindak lanjut nyata dari hasil pelatihan. Hal ini akan meningkatkan motivasi, loyalitas, dan keterlibatan karyawan.
6. **Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.** Penelitian berikutnya dapat memperluas kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur sejauh mana pengaruh HCD terhadap variabel lain seperti kinerja karyawan atau produktivitas organisasi. Selain itu, objek penelitian juga bisa diperluas ke dealer MG lain atau perusahaan sejenis untuk mendapatkan perbandingan yang lebih komprehensif.

Dengan saran-saran tersebut, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektivitas program Human Capital Development, serta penelitian di masa mendatang mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pentingnya pengembangan modal manusia dalam mendukung keberhasilan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2014). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (13th ed.). Kogan Page.
- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- Ahmat, A., Pratama, M. F., Mulyadi, D. Z., & Adwi, A. (2024). *Kepemimpinan dan Pengembangan Organisasi: Perspektif Sumber Daya Manusia*. Medsan Publishing.
- Kosasih, Darmo, Rony, Fatmawati, & Ali. (2025). *Pengembangan Kompetensi SDM dan Efektivitas Organisasi*.
- Ruchiyat, A. (2024). *Hybrid Working System and Productivity in Indonesian Startups*.
- Al-Tit, A., Omri, A., & Hadj, T. B. (2022). Human capital development and organizational performance: The mediating role of innovation capability. *Sustainability*, 14(3).
- Nishii, L. H., Lepak, D. P., & Schneider, B. (2021). Employee attributions of the 'why' of HR practices. *Personnel Psychology*, 64(3), 503–545.
- Syarifuddin, S., Basalamah, J., & Djamereng, A. (2021). Pengaruh human capital terhadap kinerja pegawai dengan mediasi kepuasan kerja. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(2), 145–156.
- Warganegara, D. L., Susanto, H., & Putra, R. A. (2021). Human capital development dan implikasinya terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 22–34.

- Rahman, F. (2019). Pengaruh human capital terhadap produktivitas karyawan pada industri manufaktur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 16(2), 112–120.
- Setiawan, R. (2019). Persepsi karyawan terhadap program pelatihan dan pengembangan di perusahaan ritel. *Jurnal MSDM*, 8(1), 45–56.
- Sulaiman, M. (2020). Human capital development and employee performance in the service sector. *International Journal of Business and Management*, 15(3), 54–63.
- Wibowo, A., & Nugroho, T. (2022). Knowledge sharing as a mediator in human capital development. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 10(2), 215–228.
- Zhang, H., & Morris, J. (2020). Employee perceptions of training effectiveness in multinational firms. *Journal of International Business Studies*, 51(5), 823–842.
- Al-Qudah, A. et al. (2020). The impact of human capital development on employee satisfaction.
- Idaya Andriani, Hamengkubowono, & Muhammad Istan. (2024). Enhancing Human Capital Development Among Non-Lecturer Educational Staff.
- Linda Sutanto, Bambang Tjahjadi, & Fiona Niska Dinda Nadia. (2023). The impact of Human Capital Readiness on Business Performance.
- Juniawan Mandala Putra et al. (2023). Human Capital Basic Approach: Recruitment, Retention, Leadership Reward, and Talent Management.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN

Judul Penelitian:

Human Capital Development terhadap Perspektif Karyawan di Morris Garage Kairagi

Pedoman Wawancara untuk Informan

A. Informasi

1. Nama: Glenda Tahilatu
Jabatan: Branch Manager
2. Nama: jefry kondoko
Jabatan: Sales Supervisor
3. Nama: Meggy Kaunang
Jabatan: Sales Counter
4. Nama: eva irot
Jabatan: Sales Admin
5. Nama: Teddy Kasengke
Jabatan: Servich Supervisor

Jabatan: Servich Advisor

B. Pertanyaan Wawancara

1. Sub Fokus: Relevansi Program Pelatihan
 - Bagaimana persepsi karyawan mengenai kesesuaian materi pelatihan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan mereka?
 - Sejauh mana program pelatihan yang diberikan memenuhi kebutuhan kompetensi karyawan di bidang pekerjaannya?
 - Bagaimana karyawan menilai tingkat kemanfaatan pelatihan dalam mendukung pekerjaan sehari-hari?
2. Sub Fokus: Perubahan Kemampuan Kerja Setelah Mengikuti Pelatihan
 - Bagaimana perubahan kemampuan teknis karyawan setelah mengikuti pelatihan yang diberikan perusahaan?
 - Sejauh mana pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas dan keterampilan kerja karyawan?
 - Bagaimana karyawan menilai peningkatan kesiapan mereka dalam menghadapi tugas pekerjaan setelah mengikuti pelatihan?
3. Sub Fokus: Manfaat Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja
 - Bagaimana persepsi karyawan mengenai kontribusi pelatihan terhadap peningkatan kualitas kinerja mereka?
 - Sejauh mana pelatihan mendukung peningkatan produktivitas dan hasil kerja karyawan?
 - Bagaimana pelatihan dirasakan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat?
4. Sub Fokus: Penyampaian Materi oleh Pemateri Pelatihan

- Bagaimana karyawan menilai kejelasan dan keteraturan pemateri dalam menyampaikan materi pelatihan?
- Sejauh mana kemampuan pemateri memengaruhi pemahaman karyawan terhadap materi pelatihan?
- Bagaimana karyawan menilai metode penyampaian materi yang digunakan pemateri selama pelatihan berlangsung?

TABEL MATRIX

No	Pertanyaan	NS1	NS2	NS3	NS4	NS5
1	Bagaimana persepsi karyawan mengenai kesesuaian materi pelatihan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan mereka?	Materi pelatihan yang diberikan sangat sesuai dengan tugas harian yang saya kerjakan, sehingga apa yang saya terima dalam pelatihan dapat langsung saya terapkan di tempat kerja.	Menurut saya materi pelatihan cukup sesuai, namun ada beberapa materi yang masih bersifat umum dan belum terlalu mendalam mengenai permasalahan teknis.	Saya menilai materi pelatihan sangat relevan karena langsung berkaitan dengan SOP dan pekerjaan yang saya jalankan setiap hari.	Menurut saya ada beberapa materi yang kurang sesuai dengan pekerjaan saya karena tidak semuanya berkaitan langsung dengan tugas yang saya kerjakan.	Materi pelatihan yang diberikan sudah sesuai dengan pekerjaan saya dan sangat membantu dalam memahami alur kerja serta SOP yang berlaku.
2	Sejauh mana program pelatihan memenuhi kebutuhan kompetensi karyawan?	Program pelatihan yang saya ikuti mampu meningkatkan kompetensi teknis saya terutama dalam memahami prosedur kerja dengan lebih baik.	Program pelatihan cukup memenuhi kebutuhan kompetensi, namun menurut saya perlu ada pelatihan lanjutan yang lebih mendalam agar kemampuan saya semakin berkembang.	Saya merasa program pelatihan sangat memenuhi kebutuhan kompetensi karena banyak hal baru yang saya pelajari dan sangat menunjang.	Menurut saya program pelatihan hanya memenuhi sebagian kebutuhan kompetensi yang saya perlukan dalam pekerjaan.	Saya merasakan adanya peningkatan kompetensi karena materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang saya lakukan.
3	Bagaimana tingkat kemanfaatan pelatihan dalam mendukung pekerjaan sehari-hari?	Pelatihan sangat membantu saya dalam mempercepat pengerjaan tugas dan meningkatkan efisiensi kerja.	Pelatihan bermanfaat bagi saya karena membantu memahami perubahan SOP sehingga pekerjaan menjadi lebih terarah.	Pelatihan menambah kepercayaan diri saya dalam bekerja dan memudahkan saya dalam menjalankan tugas.	Menurut saya pelatihan ada manfaatnya, tetapi tidak terlalu signifikan dalam mendukung pekerjaan saya.	Pelatihan sangat membantu terutama dalam menjalankan tugas teknis yang membutuhkan ketelitian tinggi.
4	Bagaimana perubahan kemampuan teknis karyawan setelah mengikuti pelatihan?	Setelah mengikuti pelatihan, kemampuan teknis saya meningkat secara signifikan, terutama dalam penggunaan alat kerja.	Saya merasakan adanya peningkatan kemampuan meskipun tidak terlalu besar, namun tetap memberikan dampak positif bagi.	Kemampuan teknis saya menjadi lebih terstruktur dan sistematis setelah mengikuti pelatihan.	Kemampuan saya meningkat, tetapi masih memerlukan pendampingan untuk beberapa teknik lanjutan.	Peningkatan kemampuan teknis sangat terasa, terutama dalam hal troubleshooting.
5	Sejauh mana pelatihan meningkatkan efektivitas dan keterampilan kerja?	Pelatihan membuat pekerjaan saya menjadi lebih cepat dan kesalahan dapat diminimalkan.	Proses kerja menjadi lebih cepat dan lebih efisien setelah mengikuti pelatihan.	Keterampilan saya meningkat sehingga hasil kerja menjadi lebih rapi.	Ada pengaruh terhadap keterampilan kerja, tetapi tidak terlalu besar.	Efektivitas kerja saya meningkat secara drastis, terutama dalam mengurangi kesalahan kerja.
6	Bagaimana kesiapan menghadapi tugas setelah mengikuti pelatihan?	Saya merasa lebih siap menghadapi pekerjaan karena pemahaman saya semakin meningkat.	Saya menjadi lebih percaya diri dalam mengambil keputusan saat bekerja.	Saya merasa lebih siap menghadapi berbagai situasi kerja yang terjadi.	Kesiapan saya meningkat, meskipun masih membutuhkan adaptasi lanjutan.	Saya merasa jauh lebih siap, terutama dalam menghadapi tugas-tugas mendadak.
7	Bagaimana kontribusi pelatihan terhadap kualitas kinerja?	Kualitas kerja saya meningkat terutama dari segi ketelitian dalam bekerja.	Pekerjaan saya menjadi lebih berkualitas karena saya lebih memahami alur kerja.	Kinerja saya meningkat secara signifikan dan hasil kerja lebih sesuai dengan standar perusahaan.	Menurut saya ada peningkatan, tetapi tidak terlalu besar.	Kinerja saya meningkat karena prosedur kerja menjadi lebih jelas.
8	Sejauh mana pelatihan mendukung peningkatan produktivitas kerja?	Produktivitas kerja saya meningkat secara keseluruhan setelah mengikuti pelatihan.	Pekerjaan saya dapat diselesaikan lebih cepat sehingga produktivitas meningkat.	Produktivitas meningkat karena proses kerja menjadi lebih efisien.	Peningkatan produktivitas belum terlalu terasa.	Pelatihan sangat mendukung peningkatan produktivitas kerja harian saya.
9	Bagaimana pelatihan membantu pekerjaan lebih cepat dan tepat?	Pekerjaan menjadi lebih cepat dan kesalahan dapat diminimalkan.	Tugas menjadi lebih tepat dan terarah karena saya memahami langkah kerja dengan lebih baik.	Pekerjaan menjadi lebih lancar dan hasilnya lebih akurat.	Pelatihan sedikit membantu, tetapi saya masih perlu melakukan penyesuaian.	Pelatihan sangat membantu dalam mempercepat dan mempertepat penyelesaian tugas.

10	Bagaimana kejelasan dan keteraturan pemateri dalam menyampaikan materi?	Penyampaian materi oleh pemateri sangat jelas dan runtut sehingga mudah dipahami.	Penyampaian materi cukup jelas, tetapi tempo penyampaiannya sedikit terlalu cepat.	Penyampaian materi sangat terstruktur sehingga mudah dipahami.	Penyampaian materi kurang teratur sehingga agak sulit dipahami.	Penyampaian materi cukup jelas dan mudah diikuti.
11	Sejauh mana kemampuan pemateri memengaruhi pemahaman karyawan?	Kemampuan pemateri sangat berpengaruh karena materi dijelaskan dengan bahasa yang sederhana.	Kemampuan pemateri berpengaruh, meskipun penyampaiannya kurang menarik.	Pemateri sangat kompeten sehingga saya mudah memahami materi.	Pemahaman kurang maksimal karena penjelasan kurang detail.	Sangat membantu karena pemateri menggunakan contoh kasus nyata.
12	Bagaimana metode penyampaian materi yang digunakan?	Metode penyampaian yang mengombinasikan teori dan praktik sangat efektif.	Metode penyampaian sudah baik tetapi kurang variatif.	Metode penyampaian sangat membantu mempercepat pemahaman.	Sangat membantu karena pemateri menggunakan contoh kasus nyata.	Metode penyampaian mudah diikuti dan membantu memahami langkah kerja.

DOKUMENTASI

PEGAWAI MORRIS GARAGE KAIRAGI MANADO

