

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa modern saat ini, persaingan didalam perusahaan atau usaha bisnis begitu ketat. Munculnya banyak pesaing serta untuk menghadapinya, penting bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dibidang perdagangan untuk mengatur strategi pemasaran guna memenangkan persaingan. Tidak hanya strategi dalam pemasaran, namun juga berfokus kepada sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, misalnya seperti karyawan tenaga penjualan atau yang sering disebut *sales marketing*. Mayoritas dalam suatu usaha bisnis perdagangan memiliki tenaga penjualan untuk memasarkan produk kepada konsumen.

Tenaga penjual adalah aset berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Mereka merupakan salah satu hal terpenting dalam kegiatan penjualan karena peran mereka yaitu sebagai penengah antara perusahaan dengan konsumen. Tanpa adanya tenaga penjualan, kegiatan pemasaran pada perusahaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Perusahaan berharap tenaga penjualan yang dimilikinya dapat melakukan presentasi dengan baik dalam rangka mengenalkan produk-produk yang ditawarkan dan menyampaikan manfaatnya kepada konsumen sehingga konsumen terpengaruh dan tertarik untuk membeli produk tersebut.

Disiplin merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap orang, terlebih karyawan yang bekerja di suatu perusahaan. Dengan memiliki sikap disiplin yang tinggi, maka menunjukkan bahwa karyawan tersebut mampu melaksanakan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepadanya dengan baik. Tenaga penjualan yang baik adalah mereka yang mau berusaha memperbaiki dan mengembangkan kemampuan serta keterampilan mereka dalam menjual produk. Usaha yang dilakukan oleh perusahaan agar tenaga penjual dapat memiliki kemampuan dan keterampilan menjual dalam proses memasarkan produk-produknya ialah dengan mengadakan pelatihan.

Pengadaan pelatihan bagi tenaga penjualan merupakan bentuk perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap tenaga penjualan tersebut demi kepentingan bersama (perusahaan dan tenaga penjualan), sehingga apa yang menjadi harapan serta tujuan perusahaan dapat tercapai. Pelatihan merupakan salah satu bentuk dukungan bagi tenaga penjualan saat mereka melakukan penjualan secara langsung. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kinerja tenaga penjualan tersebut, di sisi lain pelatihan memberikan banyak manfaat bagi tenaga penjualan seperti meningkatkan pengetahuan produk, meningkatkan kemampuan berpresentasi, meningkatkan rasa percaya diri tenaga penjualan, dan dapat memberi pelayanan yang baik seperti sabar dan ramah dalam menghadapi konsumen.

Hal yang perlu diperhatikan oleh tenaga penjualan dalam menjual produk yaitu memahami teknik dalam menjual seperti memperhatikan sikap, bahasa, cara bicara, cara berpakaian dan menciptakan suasana yang nyaman untuk

mendapatkan perhatian konsumen, juga menumbuhkan minat konsumen untuk membeli serta mengonsumsi produk tersebut. Penting bagi tenaga penjualan untuk disiplin dalam mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perusahaan, sehingga mereka dapat memiliki kualitas kinerja yang baik seperti wawasan mengenai produk yang dipasarkan, kemampuan melakukan presentasi penjualan, penciptaan rasa untuk saling menghargai antara tenaga penjual dan konsumen. Semua ini didapat dalam pelatihan sehingga ketika berinteraksi secara langsung dengan konsumen, tenaga penjual tidak merasa kesulitan menghadapi konsumen-konsumennya, terlebih konsumen yang memiliki rasa ingin tahu yang besar terhadap produk yang ditawarkan, sehingga ketika konsumen bertanya mengenai seluk beluk produk tersebut, tenaga penjual dapat menyampaikan jawaban dengan baik.

Pelatihan yang diadakan CV. Chelsea Abadi Blitar untuk tenaga penjualan yang dimilikinya sebagai upaya pihak CV meningkatkan kinerja mereka, sehingga penting bagi mereka untuk disiplin dalam mengikuti pelatihan, namun terkadang hal yang terjadi adalah tingkat keikutsertaan dan minat tenaga penjualan dalam mengikuti pelatihan begitu rendah. Meski proses memasarkan produk tetap berjalan, tetapi jika tidak diimbangi dengan sikap disiplin mengikuti pelatihan, maka dapat menghambat mereka ketika memasarkan produk.

CV. Chelsea Abadi Blitar merupakan usaha bisnis yang bergerak dibidang perdagangan yang menjual dan memasarkan produk-produk siap konsumsi bagi konsumen. Berbagai macam produk yang dipasarkan seperti

produk nutrisi kesehatan, produk perawatan tubuh, produk kecantikan dan produk lainnya yang memberikan manfaat baik bagi manusia.

Dari uraian-uraian pada latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"PENTINGNYA KEDISIPLINAN MENGIKUTI PELATIHAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA TENAGA PENJUALAN CV. CHELSEA ABADI BLITAR"**

B. Permasalahan

CV. Chelsea Abadi memiliki tenaga penjualan atau *sales marketing* untuk memasarkan produk-produk yang dijual kepada konsumen. Selain itu, pihak CV juga mengadakan dan memberikan pelatihan bagi tenaga penjualan tersebut seperti pengenalan dan pemahaman produk yang akan di jual, cara atau teknik dalam melakukan presentasi. Pihak CV menyatakan bahwa pada pelatihan yang diadakan oleh pihak CV, tingkat kehadiran tenaga penjualan menurun. Rendahnya tingkat kehadiran tenaga penjualan dalam mengikuti pelatihan menghambat kinerjanya untuk berkembang dalam memasarkan produk. Hal itu dapat terlihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1

Data Tingkat Kehadiran Tenaga Penjualan CV. Chelsea Abadi Blitar
 Dalam Mengikuti Pelatihan Pada Bulan Juni 2015–Maret 2016

| Bulan | Keterangan | | |
|-----------|------------|-------------|--------|
| | Hadir | Tidak Hadir | Jumlah |
| Juni | 46 | 2 | 48 |
| Juli | 43 | 5 | 48 |
| Agustus | 40 | 8 | 48 |
| September | 38 | 10 | 48 |
| Oktober | 33 | 15 | 48 |
| November | 27 | 21 | 48 |
| Desember | 25 | 23 | 48 |
| Januari | 18 | 30 | 48 |
| Februari | 15 | 33 | 48 |
| Maret | 11 | 37 | 48 |

Sumber : Data Primer Diolah, 2016

Jumlah keseluruhan tenaga penjualan yang dimiliki oleh CV. Chelsea Abadi Blitar yaitu 48 orang. Dari data yang disajikan diatas yaitu data tingkat kehadiran tenaga penjualan dalam mengikuti pelatihan selama 10 bulan, dapat dilihat bahwa kehadiran tenaga penjualan menurun dimulai pada bulan Juni tahun 2015 hingga bulan Maret tahun 2016.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diambil adalah: Bagaimana menganalisis kedisiplinan mengikuti pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja tenaga penjualan pada CV. Chelsea Abadi Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kedisiplinan mengikuti pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja tenaga penjualan CV. Chelsea Abadi Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak:

1. Bagi Penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis melalui teori-teori yang telah dipelajari mengenai manajemen sumber daya manusia, sikap disiplin mengikuti pelatihan, serta kinerja dari tenaga penjualan.
2. Bagi Peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian di kemudian hari, dengan topik masalah yang sama.
3. Bagi Perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran atau masukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atau perbaikan pada pelatihan yang diadakan di masa mendatang agar menjadi lebih baik lagi.