

Pelaksanaan Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* Pada PT Prabu Pendawa Manunggal Depok.

Oleh

¹Asrah Tandirerung Ranteallo

e-mail: asrah.atg@bsi.ac.id

²Niken Herawati

e-mail: niken.nhr@bsi.ac.id

³Bela Rizki Lestari

e-mail: bela.brl@bsi.ac.id

ABSTRACT

Abstract The Implementation Of Honda Service Excellence (HSE) Training at PT Prabu Pendawa Manunggal, Depok.

Employee training extremely related to performance results. Therefore, it takes some training to assess and measure the employee performance. Employee training have an aim that employee have knowledge, abilities and skill which according to their job. The method used by PT Prabu Pendawa Manunggal is Off The Job Training. With the training Honda Service Excellence, a company able to have a qualified employee of providing services to customers. Because in such training implementation, employee trained to be provider service excellence, able to improve their productivity, etc. The result of employees performance will be different with others company which not doing training implementation compared with the implementing. The research method used by descriptive qualitative analysis. From the discussion can concluded that the training implementation Honda Service Excellence (HSE) the PT Prabu Pendawa Manunggal, Depok has already well, it is seen from performance and discipline of employees.

Keywords: *Training*

I. PENDAHULUAN

memanfaatkan fasilitas tersebut.

1.1 Latar Belakang

Keberadaan suatu perusahaan atau

Sumber daya manusia dalam lingkungan kerja (perusahaan atau departemen), memegang peranan penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan.

lembaga di tengah masyarakat sudah pasti

Fasilitas yang canggih dan lengkap belum merupakan jaminan akan keberhasilan suatu perusahaan, tanpa diimbangi kualitas dari karyawan yang akan

mempunyai visi, misi, dan tujuan masing-masing.

Dengan ditemukannya peralatan baru, serta fasilitas-fasilitas baru yang lebih mendukung, diperlukan tenaga kerja profesional atau berkualitas baik guna mendukung pencapaian visi, misi dan

tujuan perusahaan yang telah ditetapkan tersebut. Pelatihan merupakan salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk melatih dan memaksimalkan kinerja karyawannya.

Pelatihan pada umumnya membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuan. Namun tidak semua perusahaan memberikan pelatihan pada karyawannya dikarenakan biaya pelatihan yang tidak murah.

Perbedaan antara karyawan yang diberikan pelatihan dengan karyawan yang tidak diberikan pelatihan akan terlihat dari kinerjanya. Umumnya karyawan yang diberikan pelatihan akan lebih unggul daripada karyawan yang tidak diberikan pelatihan. Itu dikarenakan karyawan yang telah melaksanakan pelatihan lebih mendalami bidang pekerjaannya dan dapat diharapkan oleh perusahaan agar menjadikan perusahaannya lebih baik dari sebelumnya.

PT Prabu Pendawa Manunggal adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan bermotor khususnya sepeda motor. Pelatihan diperusahaan ini sangat diperlukan guna meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan membawa keuntungan bagi perusahaan. Pelatihan yang dilaksanakan oleh PT Prabu Pendawa Manunggal Depok seperti Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* sudah cukup baik. Hanya saja dalam pelayanan pada konsumen terkadang kurang maksimal terlebih dilihat dari sisi sumber daya manusianya seperti kurang senyum dan kurang percaya diri dalam pelayanannya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* Pada PT Prabu Pendawa Manunggal Depok”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.1. Bagaimana Pelaksanaan Pelatihan *Honda*
2. *Service Excellence (HSE)* pada PT Prabu
3. Pendawa Manunggal Depok?
4. Kendala apa saja yang dihadapi saat Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* pada PT Prabu Pendawa Manunggal Depok?
3. Bagaimana hasil evaluasi Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* pada PT Prabu Pendawa Manunggal Depok?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* yang diberikan kepada karyawan sudah efektif.
2. Untuk mengetahui solusi yang dihadapi saat Pelaksanaan Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* pada PT Prabu Pendawa Manunggal Depok.

3. Untuk mengetahui hasil evaluasi Pelaksanaan Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* pada PT Prabu Pendawa Manunggal, Depok.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang baik. Pengembangan dibidang pelatihan karyawan menurut Flippo dalam Suwatno (2014:117) mengemukakan bahwa “Pelatihan merupakan suatu usahapeningkatan *Knowledge* dan *Skills* seorang karyawan untuk menerapkan aktivitas kerja tertentu”. Sementara menurut Dessler dalam Suwatno (2014:118) mengemukakan bahwa “Pelatihan merupakan proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.

2.1.2. Tujuan Pelatihan

Berikut tujuan pelatihan menurut Sikula dalam Suwatno (2014:123):

1. *Productivity*

Dengan pelatihan akan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan perubahan tingkah laku. Hal ini dapat diharapkan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

2. *Quality*

Penyelenggaraan pelatihan tidak hanya dapat memperbaiki kualitas dari tenaga kerja namun diharapkan akan dapat memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bekerja.

3. *Human Resource Planning*

Dengan adanya pelatihan akan memudahkan seorang pekerja untuk mengisi kekosongan jabatan dalam suatu perusahaan, sehingga perencanaan tenaga kerja dapat dilakukan sebaik-baiknya. Dalam perencanaan sumber daya manusia salah satu diantaranya mengenai kualitas dan kuantitas dari tenaga kerja yang direncanakan, untuk memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan yang diarahkan.

4. *Morale*

Diharapkan dengan adanya pelatihan akan dapat meningkatkan prestasi kerja dari karyawan sehingga akan dapat menimbulkan peningkatan upah karyawan. Hal tersebut akan dapat meningkatkan moral kerja karyawan untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya.

2.1.3. Manfaat Pelatihan

Manfaat pelatihan menurut Simamora dalam Suwatno (2014:124), sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima.
3. Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan sumber daya manusia.
5. Mengurangi jumlah biaya kecelakaan kerja.

6. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

2.1.4. Evaluasi Pelatihan

Setelah dilaksanakannya pelatihan akan lebih baik jika diberikan evaluasi terhadap apa yang sudah dipelajari pada saat pelatihan. Untuk memastikan keberhasilan pelatihan yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan atautkah justru sebaliknya.

Berikut lima tingkatan evaluasi pelatihan menurut Gomes dalam Suwatno (2014:132):

1. *Reaction*

Ukuran mengenai reaksi ini didesain untuk mengetahui opini dari para peserta mengenai program pelatihan.

Usaha untuk mendapatkan opini para peserta tentang pelatihan ini, terutama didasarkan pada beberapa alasan utama, seperti:

a) Untuk mengetahui sejauh mana para peserta merasa puas dengan program

b) Untuk maksud diadakannya beberapa revisi atas program pelatihan

c) Untuk menjamin agar para peserta yang lain bersikap reseptif untuk mengikuti program pelatihan

2. *Learning*

Informasi yang ingin diperoleh melalui jenis evaluasi ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh para peserta menguasai konsep-konsep, pengetahuan, dan keterampilan-keterampilan yang diberikan selama ini. Ini biasanya dilakukan dengan mengadakan tes tertulis (*essay* atau *multiple choice*), tes performasi dan latihan-latihan simulasi.

3. *Behaviors*

Perilaku dari peserta, sebelum dan sesudah pelatihan dapat dibandingkan guna mengetahui tingkat pengaruh pelatihan terhadap perubahan performasi mereka.

4. *Organizational result*

Tujuan dari pengumpulan informasi pada level ini adalah untuk menguji

dampak pelatihan terhadap kelompok kerja atau organisasi secara keseluruhan. Data bisa dikumpulkan sebelum dan sesudah pelatihan atas dasar *criteria* produktivitas, pergantian, absen, kecelakaan-kecelakaan, keluhan-keluhan, perbaikan kualitas, kepuasan klien, dan sejenis lainnya.

5. *Cost effectivity*

Ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya biaya yang dihabiskan bagi program pelatihan, dan apakah besarnya biaya untuk pelatihan tersebut terhitung kecil atau besar dibandingkan biaya yang timbul dari permasalahan yang dialami organisasi.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu bentuk konseptual tentang hubungan berbagai variabel yang diidentifikasi. Sugiyono (2014:93) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah

diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran dibuat agar diketahui apa saja akibat atau bagaimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

2.2.1. Pengaruh Tujuan Pelatihan Terhadap Efektivitas Pelatihan

Tujuan pelatihan tersebut akan tercapai bila program pelatihan dilaksanakan dengan tepat. Program pelatihan harus dilaksanakan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh sumber daya manusia itu sendiri ataupun yang dibutuhkan oleh perusahaan guna membantu perusahaan agar berjalan dengan baik.

2.2.2. Pengaruh Materi Pelatihan Terhadap Efektivitas Pelatihan

Kualitas dari isi pelatihan merupakan hal yang perlu diperhatikan agar dapat diterima dengan baik oleh karyawan yang membutuhkannya. Materi pelatihan harus dibuat seefektif mungkin sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga pelatihan tersebut dapat bermanfaat kedepannya dan

dapat diimplementasikan oleh para karyawan yang menerima ilmu dalam pelatihan tersebut karena materi yang tidak tepat sangat merugikan dan akan membuang waktu, tenaga serta biaya.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dibatasi pada pelaksanaan pelatihan *Off The Job Training Methode* (pelatihan diluar tempat kerja) karyawan *Sales Counter* dilakukan oleh PT Daya Adicipta Mustika sebagai pelaksana yang bekerjasama dengan PT Astra Honda Motor dan PT Prabu Pendawa Manunggal sebagai pengirim peserta. Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)*, dengan metode analisis deskriptif kualitatif, menggunakan data bulan Oktober 2020 dan Oktober 2021

3.2. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Pengamatan yang dilakukan dengan cara sistematis, yaitu peneliti terjun langsung ke objek penelitian untuk mengamati dan memperoleh data akurat yang ada pada PT Prabu Pendawa Manunggal Depok.

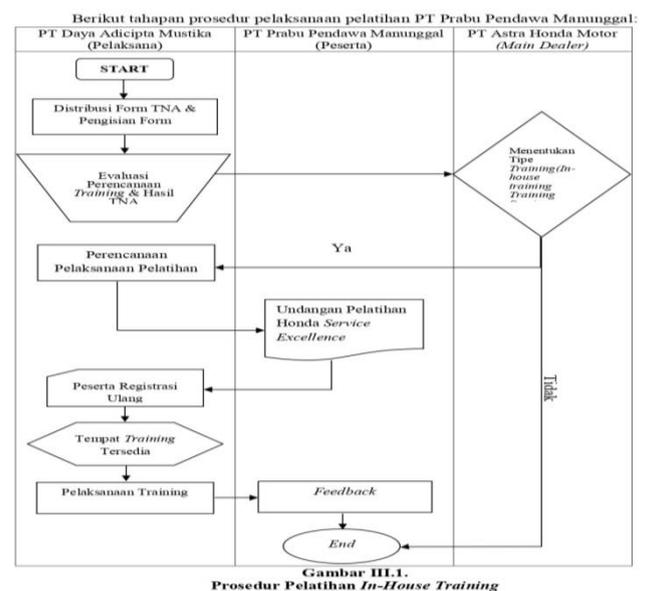
2. Wawancara

Peneliti mengumpulkan data dengan cara bertanya atau berdialog langsung dengan Bapak Didi Fredi selaku Kepala Cabang PT Prabu Pendawa Manunggal, Depok dan Ibu Yusiyan selaku *Sales Counter* yang mengetahui tentang pelaksanaan pelatihan, guna mendapatkan kelengkapan data dari sumber yang tepat mengenai permasalahan yang sedang diamati.

IV. HASIL PENELITIAN

3.2.1. Pelaksanaan Pelatihan *HondaService Excellence (HSE)*

Pelaksanaan pelatihan *Honda Service Excellence* dilaksanakan masing-masing dua kali pada waktu yang telah



ditentukan.

Berikut tahapan prosedur pelaksanaan pelatihan PT Prabu Pendawa Manunggal:

Berdasarkan gambar III.1.diatas tahapan-tahapan tersebut dapat diuraikan, sebagai berikut:

Prosedur pelatihan yang dilaksanakan oleh PT Daya Adicipta Mustika dengan PT Prabu Pendawa Manunggal sebagai pesertanya diawali dari mendistribusikan formulir *Training Need Analisis (TNA)*, hal ini merupakan proses diagnosis permasalahan-permasalahan yang ada saat ini dan kemungkinan tantangan-tantangan yang harus dihadapi kelak. Dari proses analisis ini dapat diketahui kesenjangan antara kemampuan dan keahlian karyawan dengan situasi kerja saat ini dan yang akan datang. Proses analisis kebutuhan ini akan memberikan informasi kepada perusahaan mengenai jenis pelatihan apa yang dibutuhkan oleh karyawan guna meningkatkan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Setelah itu, PT Daya Adicipta Mustika harus mengevaluasi perencanaan pelatihan sesuai dari informasi yang diketahui mengenai jenis pelatihan yang akan dibutuhkan oleh

Jurnal Manajemen Bisnis Unbara

karyawan apakah benar diperlukan ataukah tidak. Kemudian pelaksana mengirimkan hasil olahan data tersebut pada *main dealer* untuk disetujui. Jika, *Main Dealer* merasa benar diperlukan pelatihan tersebut maka *main dealer* menyetujui “Ya” sekaligus menentukan tipe *training* maka akan dilaksanakan pelatihan, namun jika tidak menyetujui “Tidak” maka tidak dilaksanakan pelatihan.

Setelah disetujui oleh *main dealer* bahwa akan dilaksanakannya pelatihan maka proses selanjutnya yaitu menyerahkan perencanaan pelaksanaan pelatihan kepada pelaksana dimana dan kapan akan dilaksanakan pelatihannya, juga membuat surat undangan kepada kepala cabang untuk disampaikan kepada karyawan yang akan dikirim untuk mengikuti pelatihan. Dengan demikian kepala cabang mengundang karyawan melalui surat undangan yang dibuat beberapa hari sebelum pelaksanaan pelatihan.

Peserta yang melakukan registrasi ulang adalah peserta yang telah diundang untuk mengikuti pelatihan harus memberikan data diri kepada kepala cabang PT Prabu Pendawa Manunggal, bisa atau tidaknya untuk mengikuti pelatihan dan kepala cabang akan mengkonfirmasi kehadiran seluruh peserta perusahaannya kepada pihak pelaksana. Biaya pendaftaran pelatihan ditanggung oleh perusahaan kecuali jika pelatihan di luar kota biaya transportasi ditanggung oleh peserta pelatihan. Setelah registrasi dilakukan, maka pelatihan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Pelaksanaan pelatihan/*training* merupakan pelaksanaan pelatihannya, setelah pelaksanaan pelatihan perlu diadakannya evaluasi untuk memastikan apakah tujuan-tujuan yang telah ditentukan telah tercapai atau tidak.

Feedback merupakan umpan balik, dimana setiap karyawan yang telah mengikuti pelatihan diharapkan memberikan interaksi dan umpan balik

yang positif terhadap PT Prabu Pendawa Manunggal.

Berikut metode pelaksanaan pelatihan Honda *Service Excellence* yang dilaksanakan PT Daya Adicipta Mustika dengan peserta dari PT Prabu Pendawa Manunggal Depok:

1. Metode Pelatihan

PT PrabuPendawa Manunggal yaitu perusahaan yang mengirim karyawan untuk mengikuti pelatihan dengan pelaksananya PT Daya Adicipta yang bekerja sama dengan PT Astra Honda Motor. Metode pelatihan yang digunakan adalah *Off the job training method*, yang artinya pendekatan teknik presentasi informasi bertujuan untuk mengajarkan berbagai sikap, konsep atau keterampilan kepada para peserta. Metode yang biasa digunakan, adalah:

Metode simulasi, yaitu dimana karyawan atau peserta latihan menerima presentasi tiruan (*artificial*) suatu aspek organisasi dan diminta untuk menanggapi seperti keadaan yang

sebenarnya. Metode simulasi yang biasa digunakan, adalah:

a. *Role Play* atau Permainan Peran

Merupakan suatu teknik yang memungkinkan para karyawan untuk memainkan berbagai peran yang berbeda. Pada metode ini beberapa karyawan berperan sebagai *sales counter* dan *customer*. Dalam kasus tersebut, *sales counter* sedang melayani *customer*. Setelah *role play* selesai maka setiap peserta pelatihan harus memberikan komentar terhadap peran yang dimainkan oleh peserta lainnya.

b. Diskusi Kelompok

Metode ini memberikan materi-materi melalui kegiatan diskusi, dimana peserta pelatihan terlibat dan berkontribusi aktif dalam proses pelatihan. Pada metode ini peserta pelatihan dibagi menjadi beberapa kelompok kecil dan bertukar pengalaman serta membahas mengenai kemampuan melayani *customer*.

c. Ceramah

Pada metode ini instruktur pelatihan menjelaskan tentang materi *service excellence*.

2. Peserta pelatihan

Pesertayangkatan mengikuti pelatihan *HondaService Excellence (HSE)* adalah karyawan lama. Karyawan Lama yaitu karyawan lama yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan agar dapat mengembangkan potensinya. Pelatihan karyawan lama ini dilaksanakan karena tuntutan pekerjaan, metode kerja diperbaharui, persiapan dan sebagainya.

Berikut merupakan data peserta pelatihan *Honda Service Excellence* pada bulan Oktober 2020 dan Oktober 2021

Tabel III.L

Data Peserta Pelatihan *Honda Service Excellence*
 Pada bulan Oktober 2020 dan Oktober 2021
 PT Prabu Pendawa Manunggal

No	Bulan/Tahun	Jenis Pelatihan	Peserta
1	Agustus 2015	<i>Selling Goal Setting</i>	<i>Sales Counter</i>
8	Maret 2016	Mengenal Jenis-jenis Gaya Komunikasi Pelanggan	<i>Sales Counter & Sales Canvassing</i>

Sumber: PT. Prabu Pendawa Manunggal, Oktober 2020, 2021

Berikut ini data karyawan yang mengikuti pelatihan *honda service excellence* pada PT Daya Adicipta Mustika bulan Oktober 2020 dan Oktober 2021.

Tabel III.2.

No	Nama	Divisi	Keterangan	
			Hari 1	Hari 2
1	Yusiayan	<i>Sales Counter</i>	H	H
2	Endang	<i>Sales Canvasing</i>	H	H

Daftar Peserta Pelatihan Honda *Service Excellence*
 Pada tanggal 19 dan 20 Oktober 2020
 PT Prabu Pendawa Manunggal
 Sumber: PT Prabu Pendawa Manunggal, 2020

Tabel III.3.

No	Nama	Divisi	Keterangan	
			Hari 1	Hari 2
1	Lilis	<i>Sales Counter</i>	H	H

Daftar Peserta Pelatihan Honda *Service Excellence*
 Pada tanggal 22 dan 23 Oktober 2021
 PT Prabu Pendawa Manunggal
 Sumber: PT Prabu Pendawa Manunggal, 2021

Karyawan yang mengikuti pelatihan diberikan keterangan H yang berarti Hadir, sedangkan karyawan yang tidak dapat mengikuti pelatihan diberikan keterangan TH yang berarti Tidak Hadir. Dari setiap bidang yang mengikuti pelatihan *honda service*

excellence memiliki tujuan yang berbeda. Berikut uraiannya:

1. *Sales counter* diberikan pelatihan *honda service excellence* dengan tujuan, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui standar pelayanan honda
- b. Untuk mengetahui keinginan konsumen
- c. untuk mengetahui kebutuhan konsumen
- d. untuk meningkatkan penjualan

2. *Sales canvasing* diberikan pelatihan *honda service excellence* dengan tujuan, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui prospek konsumen yang baik
- b. Memahami strategi penjualan yang baik
- c. Meningkatkan penjualan

3.2.2. Kendala Pelatihan Pada PT Prabu Pendawa Manunggal

Berikut beberapa kendala yang terjadi pada saat pelatihan:

1. Karyawan yang tidak mengikuti pelatihan tanpa memberitahukan atau

- ijin pada pihak perusahaan sehingga peluang terbangun sia-sia.
2. Karyawan yang hadir tapi datang terlambat karena karyawan masih beranggapan bahwa kegiatan tersebut tidak penting.
 3. Kurangnya kesadaran karyawan ini yang membuat beberapa kali pelaksanaan pelatihan kurang menuai hasil yang maksimal.

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut PT Prabu Pendawa Manunggal melakukan berbagai langkah, sebagai berikut:

1. Karyawan yang tidak mengikuti pelatihan maka karyawan tersebut akan diberikan teguran. Setelah ditegur namun tidak ada perubahan maka akan diberikan surat peringatan pertama.
2. Karyawan yang datang terlambat akan dikenakan denda sebesar lima ratus ribu rupiah sedangkan karyawan yang tidak hadir pada saat pelaksanaan pelatihan diwajibkan membayar denda sebesar satu juta rupiah.

3. Perusahaan menganggap bahwa karyawan tersebut buruk dalam kedisiplinan maupun dalam sikapnya, sehingga hal tersebut dapat dijadikan hukuman dan pelajaran untuk karyawan.

3.2.3. Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Honda Service Excellence (HSE)

Untuk menilai pelatihan yang telah dilaksanakan oleh PT Prabu Pendawa Manunggal untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan karyawan melalui Pelatihan Honda *Service Excellence*. Maka diadakan evaluasi mengenai pelatihan Honda *service excellence* yang telah dilaksanakan apakah target-target yang telah ditetapkan tercapai atau tidak. Berikut evaluasi yang dilakukan:

1. PT Prabu Pendawa Manunggal mengadakan evaluasi atau penilaian kinerja setelah karyawan mengikuti pelatihan Honda *service excellence* tersebut, *leader* (pimpinan) mengawasi dan menilai karyawan tanpa sepengetahuan mereka dengan

menggunakan *webcam* atau kamera tersembunyi yang disimpan di pulpen si penilai, dan dengan cara menelpon karyawan dengan berpura-pura sebagai *customer*.

2. Kepala Cabang PT Prabu Pendawa Manunggal dapat menilai karyawan yang telah mengikuti pelatihan ada perubahan atau tidak dalam pelayanannya. Jika ada karyawan yang masih melakukan kesalahan atau menunjukkan perubahan yang signifikan akan dipanggil untuk berhadapan langsung dengan kepala cabang, yang bertujuan untuk memberitahukan kesalahan karyawan pada saat evaluasi pelatihan *Honda service excellence* maupun memberikan penghargaan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan di PT Prabu Pendawa Manunggal Depok, pelaksanaan pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* sudah sesuai dengan prosedur *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*

yang telah ditentukan oleh PT Daya Adicipta Mustika. Pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan menggunakan metode *off the job training* yang diikuti oleh karyawan lama sebagai peserta dengan dua pelatih (*trainer*) yang berasal dari pelatih intern. Selama periode Oktober 2020 dan Oktober 2021, PT Prabu Pendawa Manunggal Depok telah melaksanakan pelatihan dilaksanakan minimal sebulan dua kali, dimana ada periode/bulan tertentu tidak ada pelatihan. Hal ini sudah cukup membuktikan bahwa pelatihan yang dilaksanakan PT Daya Adicipta Mustika yang diikuti PT Prabu Pendawa Manunggal Depok sebagai pesertanya sebenarnya sudah memadai/mencukupi.

2. Dalam pelaksanaan pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* di PT Daya Adicipta Mustika yang diikuti PT Prabu Pendawa Manunggal Depok sebagai pesertanya terdapat sedikit kendala diantaranya karyawan

yang kurang merespon untuk mengikuti pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)*. Hal itu terlihat dari ketidakhadiran peserta pada saat pelaksanaan pelatihan maupun datang terlambat pada saat acara sudah dimulai.

3. Evaluasi hasil pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* menggunakan sistem evaluasi berjalan. Dilihat dari perubahan yang baik pada karyawan pada saat pimpinan menjadi *mysterious people*. Jika karyawan tidak ada progres dalam pelayanan maka akan diberikan teguran, namun jika karyawan memberikan progres yang baik berturut-turut selama pimpinan melakukan penilaian maka akan diberikan penghargaan berupa sejumlah uang *cash* atau tiket liburan ke Bali.

5.2. Saran

1. Semua karyawan terutama bagian *sales counter* harus disiplin mengikuti prosedur pelatihan yang telah

ditetapkan perusahaan agar usaha yang dijalankan perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan dapat memuaskan pelanggan.

2. Pelaksanaan Pelatihan *Honda Service Excellence (HSE)* yang telah dilaksanakan oleh PT Prabu Pendawa Manunggal sebaiknya peserta pelatihan tidak datang terlambat, dan apabila berhalangan hadir sebaiknya memberitahukan atasan agar mungkin diperbolehkan untuk mengikuti pelatihan berikutnya.
3. Evaluasi pelaksanaan pelatihan *Honda Service Excellence* pada PT Prabu Pendawa Manunggal sebenarnya sudah berjalan dengan baik sesuai rencana yang sudah telah ditentukan dan sudah dikatakan berhasil. Hal ini dapat terlihat dari kinerja karyawan yang dihasilkan setelah mengikuti pelatihan, diantaranya:
 - a. *Sales Counter* jadi lebih baik dalam melayani pelanggan
 - b. *Sales Canvassing* jadi lebih baik dalam menarik pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Maarif, M. Syamsul, dan Lindawati Kartika. 2014. *Manajemen Pelatihan*. Bogor. PT Penertbit IPB Press.

Majid, Suharto Abdul. 2013. *Costemer Service dalam Bisnis Jasa dan Transportasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Priansa, Doni Juni. 2014. *Kesekretariatan*. Bandung: Alfabeta.

Suwatno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Alfabeta.