

**ANALISIS KEEFEKTIFAN PROGRAM ORIENTASI HTEC (HONDA
TECHNICIAN EDUCATION CLASS) PADA HONDA JAKARTA
CENTER**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Chindra Puspita

2015120089

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF HTEC (HONDA
TECHNICIAN EDUCATION CLASS) ORIENTATION PROGRAM AT
HONDA JAKARTA CENTER**

tb



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By:

Chindra Puspita

2015120089

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT**

Accredited by National Accreditation Agency

No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



TELAH DISIDANGKAN

**ANALISIS KEEFEKTIFAN PROGRAM ORIENTASI HTEC (HONDA
TECHNICIAN EDUCATION CLASS) PADA HONDA JAKARTA
CENTER**

Oleh:

Chindra Puspita

2015120089

Bandung, 13 Juni 2019

Ketua Program Studi Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA

Pembimbing Skripsi,

Ko-Pembimbing Skripsi,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Angela Teressia, S.IP., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Chindra Puspita

Tempat, tanggal lahir : Bandung, 27 November 1996

NPM : 2015120089

Program studi : Manajemen

Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Keefektifan Program Orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) pada Honda Jakarta Center

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Ibu Triyana Iskandarsyah. Dra., MSi. dan Ibu Angela Teressia, S.IP., MM.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 12 Juni 2019

Pembuat Pernyataan:



(Chindra Puspita)

ABSTRAK

Skripsi ini membahas topik mengenai program orientasi yang dimiliki oleh Honda Jakarta Center (Honda Jakarta Center) yaitu program HTEC (Honda Technician Education Class). Program orientasi ini bertujuan agar Honda Jakarta Center sebagai *main dealer* mampu menyiapkan teknisi-teknisi andal yang berkualitas. Program orientasi HTEC ini pertama kali diadakan pada tahun 2014. Setelah perjalanannya selama kurang lebih 4 (empat) tahun, banyak umpan balik negatif dari *dealer-dealer* Honda Jabodetabek yang menggunakan teknisi lulusan program orientasi HTEC. Sebagian besar umpan balik negatif tersebut mengenai banyaknya tindakan indisipliner yang dilakukan oleh teknisi lulusan program HTEC, hal ini berdampak pada penurunan angka penyerapan teknisi lulusan program orientasi HTEC sebesar 14% pada tahun 2018. Kondisi ini menjadi keresahan tersendiri bagi Honda Jakarta Center sebagai *main dealer* Honda se-Jabodetabek. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui penyebab teknisi lulusan program orientasi HTEC banyak melakukan tindakan indisipliner.

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, maka terdapat 3 (tiga) alur penelitian yaitu pertama-tama penelitian akan memahami pelaksanaan program orientasi HTEC, kemudian data yang ada akan dianalisis sehingga pada akhir penelitian dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan program orientasi HTEC.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, pembagian kuisioner dan pengumpulan data sekunder yang dimiliki perusahaan.

Setelah dilakukan penelitian, maka ditemukan hasil yaitu bahwa program orientasi HTEC selama ini hanya berfokus pada pemberian pengetahuan mengenai teknik kendaraan ringan dan pengetahuan mengenai cara pemeliharaan mobil Honda. Maka dari itu, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk program orientasi HTEC agar memberikan edukasi mengenai nilai-nilai perusahaan, motivasi yang diharapkan, perilaku, karakter, sikap dan profesionalisme kerja khususnya sebagai teknisi.

Kata kunci : orientasi

ABSTRACT

This paper discusses the topic about orientation program that are owned by Honda Jakarta Center (Honda Jakarta Center), namely HTEC (Honda Technician Education Class). The purpose of this orientation program, for Honda Jakarta Center as main dealer, is to be able prepare qualified technicians. The HTEC orientation program was first held in 2014. After its operation for approximately 4 (four) years, there is a lot of negative feedbacks given by Honda dealers throughout Jabodetabek. Most of the negative feedbacks regarding the number of disciplinary actions carried out by the technicians who graduated from the HTEC program, this has the effect of reduction of absorption rate of technicians from HTEC orientation program by 14%. This condition became a concern for Honda Jakarta Center as a Honda main dealer throughout Jabodetabek. Therefore, the purpose of this study is to find out the causes the technicians who graduated from the HTEC orientation program do a lot of disciplinary actions.

To achieve the objective of this study, there are 3 (three) research lines as follows, firstly the research will try to understand the implementation of HTEC orientation program, then the existing data will be analyzed so that at the end of the study can be given recommendations for improvement of the HTEC orientation program.

This study is descriptive-qualitative research. Data collection is done by conducting interviews, questionnaire distribution and secondary data collection from the company.

After the research was conducted, the results were found that the HTEC orientation program had only focused on providing knowledge about vehicle engineering and knowledge about how to maintain Honda cars. Therefore, this research offers recommendations for the HTEC orientation program to provide education regarding company values, expected motivation, behavior, character, work attitudes and work professionalism especially as technicians.

Keyword : orientation

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas bimbingan dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Keefektifan Program Orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) pada Honda Jakarta Center (Honda Jakarta Center)”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, terima kasih penulis ucapkan untuk segala kasih sayang, perhatian, pengorbanan, nasihat, restu, semangat, doa dan dukungan yang diberikan untuk penulis sedari penulis kecil sampai saat ini yang tidak ternilai oleh apapun.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Istiharini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih penulis ucapkan karena sudah memperjuangkan tim CONY untuk dapat mengikuti lomba di Jakarta, masukan dan bimbingan mengenai cara melakukan presentasi yang baik untuk lomba serta segala dukungan yang Ibu berikan kepada tim CONY maupun kepada penulis secara pribadi.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing utama untuk penulis. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Triyana karena dengan baik hati sudah meluangkan waktu, pemikiran dan tenaga di tengah kesibukan Ibu untuk dengan sabar membimbing, memberi arahan dan masukan kepada penulis selama dua semester penulisan skripsi ini.
5. Ibu Angela Teressia, S.IP., MM. selaku ko-dosen pembimbing untuk penulis. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Angela karena sejak pertemuan awal di kelas Perilaku Organisasi sudah memberi pemahaman baru untuk penulis mengenai asyiknya dunia manajemen sumber daya

manusia dan akhirnya mampu menginspirasi penulis untuk jatuh hati dan mempelajari lebih dalam mengenai manajemen sumber daya manusia. Terima kasih untuk kebaikan hati Ibu Angela karena sudah meluangkan waktu, pemikiran dan tenaga untuk dengan sabar membimbing, memberi arahan dan masukan kepada penulis selama dua semester ini. Terima kasih juga untuk *sharing* yang Ibu berikan mengenai strategi pemasaran kosmetik dan *skincare* sehingga mampu membawa tim CONY menjuarai lomba.

6. Bapak Ivan Prasetya, SE., MSM., M.Eng yang sudah menjadi dosen pembimbing lomba untuk tim CONY. Terima kasih untuk kata-kata bijaknya, kata-kata penyemangatnya, traktirannya, terima kasih sudah menemani tim CONY bekerja keras sampai malam di setiap lomba, memberi masukan, periksain *paper*-nya tim CONY dan semua kebaikan yang Bapak berikan untuk tim CONY.
7. Bapak Hendra Kustiawan selaku Direktur PT IMORA Motor (Honda Jakarta Center) yang sudah dengan baik hati memberikan ijin bagi penulis sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di Honda Jakarta Center.
8. Ibu Anti Willyarti selaku *Chief Talent Management* Honda Jakarta Center yang sudah banyak membantu penulis dan dengan sabar selalu menjawab pesan dari penulis di tengah kesibukan pekerjaan Ibu. Terima kasih Ibu Anti sudah mau direpotkan oleh penulis sejak magang sampai dengan penelitian.
9. Bapak Sapto Widodo selaku Instruktur *Training* Honda Jakarta Center. Terima kasih Bapak Sapto sudah mau direpotkan dan sudah mau membantu penulis memahami program orientasi HTEC dari mulai penulis melaksanakan magang di Honda Jakarta Center sampai penulis melakukan penelitian untuk skripsi. Terima kasih atas waktu yang Bapak luangkan untuk melakukan wawancara dan terima kasih sudah dengan baik hati membantu penulis menyebarkan kuisisioner kepada teknisi HTEC.
10. Sahabat sejati penulis: Jessica Gwyneth Patiung, SE. Terima kasih sudah mau meluangkan waktu untuk mendengarkan setiap cerita penulis dan selalu ada dalam suka maupun duka, dalam tangis maupun ketawa ngakak. Terima kasih sudah sudah mau diganggu karena tiba-tiba curhat lewat chat subuh-subuh. Terima kasih sudah selalu ada di masa-masa galau penulis

terutama dua semester kebelakang, terima kasih sudah mau mendengarkan dan memahami penulis. Terima kasih terus menjadi sahabat penulis meskipun penulis memiliki banyak kekurangan. Terima kasih untuk *sharing* banyak hal tentang masa depan, kehidupan, prinsip, iman, renungan Alkitab, mimpi, cita-cita dan tentunya tentang cinta. Terima kasih selalu mengingatkan penulis tentang jalannya Tuhan dan memberikan kata-kata positif untuk penulis. You are truly the best gift from Father in heaven for me 😊 Sukses untuk karirnya, dear!

11. Sesama pemilik nama baptis Santa Margareta: Margaret Elisa, SM. Terima kasih sudah jadi teman terbaik selama di kampus dari hari kedua osfak sampai hari ini dan semoga sampai hari-hari yang akan datang. Terima kasih sudah mau ikut jadi panitia acara bareng-bareng, ikut lomba dari masih bego bikin strategi sampe bisa menang, jadi temen makan martabak racun punya haha, temen jalan-jalan, temen gereja bareng, temen belajar, temen diskusi dan tentunya jadi temen debat. Semangat kerjanya, Marrr!
12. Teman rasa kakak perempuan untuk penulis: Vebie Widuanisa. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik penulis yang banyak memberi pelajaran kepada penulis tentang kedewasaan, kebaikan, kesabaran dan keiklasan. Terima kasih juga udah ajarin pesen gojek-grab, pesen gofood-grabfood, pesen tiket di Tiketux, ajak naik kereta dari Jakarta-Cimahi, ajarin ambil uang di ATM dan setor uang di ATM, ajarin jadi manusia *cashless*, ajarin makan indomie rasa cabe hijau untuk pertama kali, dsbdsb. Terima kasih atas segala kebaikanmu, Ebieya!
13. UNPAR 1ST: Sagita Gustie, Yulien Yusanti, Vebie Widuanisa dan Margaret Elisa. Terima kasih sudah menjadi teman makan, jalan-jalan, bercanda, *shopping*, pokoknya terima kasih sudah menjadi teman hura-hura penulis. Semoga suatu hari nanti masih bisa hura-hura bersama yak, hehehe.
14. TIM CONY: Sisca Septiana, SM dan Margaret Elisa, SM. Terima kasih banyak-banyak-banyak sudah bersama-sama belajar menjadi lebih baik lagi dari setiap lomba yang diikuti. Terima kasih untuk telah tidur sampai larut malam, debat, marah-marah, kurang tidur, diskusi strategi dan segala macam bentuk pertempuran lainnya, hihhi. Terutama terima kasih sudah

berjuang untuk tidak menyerah untuk memenangkan lomba. Terima kasih untuk kerja kerasnya!

15. Anastasia Helena yang sudah banyak berbagi pengalaman tentang magang di divisi *human resource* dan memiliki ketertarikan yang sama dengan penulis mengenai manajemen sumber daya manusia. Terima kasih untuk semua cerita dan kebaikan Nana!
16. Teman nongkrong-nugas penulis sejak taman kanak-kanak hingga saat ini, Febitha Agatha Citaria. Terima kasih Mbill sudah sering menyelamatkan dengan mengajak untuk nongkrong dan mengerjakan tugas dengan suasana baru yang tentunya lebih segar. Terima kasih cerita-ceritanya, ketawa-ketawanya, *sharing-sharingnya* dan semuanya.
17. PUERIS: Stella Vania Ardhyanti, Daniel Yoga Putra dan Yalia Windy, SE. Kawan-kawan penulis sejak SMA yang selalu memberi dukungan untuk penulis agar mampu menyelesaikan masa-masa perkuliahan.
18. Astari Irviana, Vina Christianti, Jessica Antoro, Defanya Aprechita, Yessie Bernice, Tricia Puspa Anjani, Syenni Linggar, Cynthia Anastasia, Ryan Samuel, Liliana dan Yohana Fransiska terima kasih sudah menjadi teman penulis untuk berbagi ilmu, canda-tawa, suka-duka selama masa-masa perkuliahan.
19. Seluruh teman-teman manajemen angkatan 2015, terima kasih untuk segala kebaikan dan kenangannya selama 4 tahun ini.
20. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan inspirasi dan semangat untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karenanya, penulis meminta maaf jika terdapat hal yang kurang berkenan di dalam penulisan skripsi ini dan secara terbuka menerima masukan, opini, kritik dan saran yang membangun di mas depan.

Bandung, Juni 2019

Chindra Puspita

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2. Orientasi	13
2.2.1. Definisi Orientasi	13
2.2.2. Tujuan Orientasi.....	14
2.2.3. Manfaat Orientasi.....	15
2.2.4. Tingkatan Orientasi.....	17
2.2.5. Struktur Orientasi	18
2.2.6. Materi Orientasi	20
2.2.7. Lama Waktu Orientasi	23
2.2.8. Metode Orientasi.....	24
2.2.9. Tempat Pelaksanaan Orientasi	27
2.2.10. Matriks Evaluasi.....	27
2.3. Penelitian Terdahulu.....	28
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	31
3.1. Metode Penelitian.....	31
3.1.1. Jenis Penelitian.....	31
3.1.2. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	33

3.1.4.	Teknik Pengolahan Data	33
3.1.5.	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.	Objek Penelitian	36
3.2.1.	Sejarah Honda Jakarta Center	36
3.2.2.	Visi dan Misi Honda Jakarta Center	37
3.2.3.	Bagan Organisasi Honda Jakarta Center.....	38
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1.	Program Orientasi.....	39
4.1.1.	Tujuan Program.....	39
4.1.2.	Struktur Program.....	40
4.1.3.	Materi Program	40
4.1.4.	Lama Waktu Program	46
4.1.5.	Metode Program.....	47
4.1.6.	Tempat Pelaksanaan.....	48
4.2.	Kesesuaian Program HTEC dengan Program Orientasi yang Baik	48
4.2.1.	Tujuan Program.....	48
4.2.2.	Struktur Program.....	49
4.2.3.	Materi Program	49
4.2.4.	Lama Waktu Program	49
4.2.5.	Metode Program.....	50
4.2.6.	Tempat Pelaksanaan Program	50
4.3.	Analisis Keefektifan Program Orientasi.....	51
4.3.1.	Analisis Level <i>Reaction</i>	51
4.3.2.	Analisis Level <i>Learning, Behavior</i> dan <i>Organizational Result</i>	53
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran.....	59
5.2.1.	Saran untuk Perusahaan	59
5.2.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Orientasi menurut Ruth Sangale (2000).....	34
Tabel 3. 2. Evaluasi Pelatihan menurut Mondy dan Martocchio (2016)	35
Tabel 4. 3. Materi Program Orientasi HTEC	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Alur Penelitian.....	7
Gambar 2. Bagan Organisasi Honda Jakarta Center.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	63
LAMPIRAN 1. Verbatim Wawancara	64
LAMPIRAN 2. Hasil Kuisisioner Teknisi HTEC.....	74
LAMPIRAN 3. Hasil Kuisisioner <i>Dealer</i> Honda Jabodetabek	78
LAMPIRAN 4. Panduan Wawancara.....	81
LAMPIRAN 5. Surat Ijin Penelitian	85
LAMPIRAN 6. Bagan Organisasi Honda Jakarta Center	88

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia, dengan jumlah penduduk mencapai 268.369.114 jiwa (Tumoutou, 2019), merupakan negara yang potensial bagi perusahaan-perusahaan dunia. Meningkatnya tingkat konsumsi masyarakat Indonesia sebesar 4,95% pada triwulan I tahun 2018 (DATABOKS.CO.ID, 2018), semakin menarik perusahaan-perusahaan untuk memasarkan produknya di Indonesia, tidak terkecuali industri otomotif. Pada tahun 2017, Indonesia memimpin pasar otomotif ASEAN dengan mencatatkan penjualan pada posisi pertama (Priyanto, 2018). Data dari AAF (Federasi Otomotif Asean), penjualan otomotif di Indonesia naik sebanyak 2% dibandingkan dengan penjualan tahun lalu (Priyanto, 2018). Pada tahun 2017, penjualan otomotif di Indonesia berhasil membukukan pencapaian sebanyak 1.079 juta unit (Priyanto, 2018). Pada tahun 2018, GAIKINDO (Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia) mencatatkan telah terjadi pertumbuhan penjualan sebesar 10,85% (Priyanto, 2018). Data tersebut menunjukkan bahwa bagi masyarakat Indonesia, mobil pribadi masih dianggap penting.

Kenaikan penjualan pada industri otomotif tersebut juga dirasakan oleh produsen mobil Honda. HPM (Honda Prospect Motor) sebagai ATPM Honda di Indonesia berhasil mencatatkan penjualan hingga 76.694 unit mobil pada semester pertama tahun 2018 ini (Mahrizal, 2018). Angka penjualan ini, menurut TribunJogja.com, berhasil membawa Honda masuk dalam empat besar penjualan mobil terbanyak secara nasional. Dengan penjualan sebesar 76.694 unit pada semester pertama tahun 2018 ini membuat Honda menguasai pasar sebesar 13.85% (Mahrizal, 2018) . Kontribusi penjualan Honda selama satu semester tersebut dikuasi oleh Honda Brio, Honda HR-V dan Honda Mobilio. Tingginya angka penjualan mobil Honda ini membawa angin segar bagi Honda sendiri namun sekaligus menjadi pekerjaan rumah bagi Honda. Dengan angka penjualan yang tinggi, di kemudian hari *dealer* Honda di Indonesia harus mampu memberikan layanan purna jual yang berkualitas pula bagi konsumen mobil Honda. Sebuah artikel yang menyatakan bahwa kemudahan mencari *spare part* dan tempat *service* menjadi salah satu faktor dari lima faktor ketika calon pembeli akan membeli mobil

(Ikhsanti, 2016). Layanan purna jual yang baik dalam konteks otomotif adalah dimilikinya teknisi yang andal dan peralatan, fasilitas yang memadai.

Penulis melakukan penelitian di salah satu *dealer* Honda yakni PT IMORA Motor atau yang lebih dikenal dengan nama Honda Jakarta Center. Perusahaan ini merupakan salah satu *main dealer* Honda yang berada di Indonesia. Honda Jakarta Center saat ini menjadi *main dealer* bagi seluruh *dealer* Honda yang berada di kawasan Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi). Honda Jakarta Center, sebagai *main dealer*, memiliki kewenangan untuk membuat suatu prosedur kerja yang sama yang kemudian akan diimplementasikan pada seluruh *dealer* Honda di area Jabodetabek. Hingga saat ini, Honda Jakarta Center telah menaungi sejumlah 49 *dealer* (Honda Jakarta Center, 2018). Sejumlah 45 *dealer* Honda yang tersebar di area Jabodetabek tersebut memiliki bagian *sales* (penjualan) serta *aftersales* (purnajual), sedangkan 3 *dealer* lainnya saat ini belum memiliki bagian *aftersales*.

Honda Jakarta Center saat ini, selain memiliki ruang pameran yang berfungsi untuk bagian penjualan produk, juga telah dilengkapi dengan layanan purna jual. Pada bagian purna jual, Honda Jakarta Center menjual berbagai *spare part* mobil Honda serta menyediakan jasa servis mobil Honda. Oleh karena Honda Jakarta Center menyediakan jasa servis untuk konsumennya, maka teknisi sangat dibutuhkan karena mampu menjadi pembanding dengan perusahaan lain. Teknisi merupakan seseorang yang memahami dan menguasai suatu bidang dalam teknologi tertentu yang akan merawat dan memperbaiki apabila terdapat kerusakan pada mobil yang dipakai oleh konsumen. Apabila seorang teknisi tidak mampu memperbaiki kerusakan pada mobil, tentu hal tersebut akan berdampak pada persepsi konsumen terhadap suatu perusahaan atau terhadap *brand* tertentu. Agar mampu memiliki teknisi yang berkualitas dan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, maka Honda Jakarta Center membentuk sebuah program orientasi yang dinamakan HTEC (Honda Technician Education Class).

Program HTEC yang dimiliki oleh Honda Jakarta Center ada sebagai salah satu upaya untuk menyamaratakan kualitas teknisi yang bekerja di *dealer* Honda. Dimana seluruh teknisi di edukasi pertama kali di dalam program ini. Hal ini penting sekali bagi *dealer* Honda, karena diharapkan teknisi yang bekerja di *dealer*

Honda sudah memiliki kemampuan tentang mesin sehingga tidak dibutuhkan waktu yang lama untuk teknisi beradaptasi di dalam pekerjaannya. Keberadaan HTEC juga merupakan suatu program dari CSR (*corporate social responsibility*) yang dimiliki oleh perusahaan, dimana HTEC ini bekerja sama dengan 4 SMK (Sekolah Menengah Kejuruan). Keempat SMK tersebut adalah SMK Negeri 1 Cariu, SMK Negeri 4 Bogor, SMK Negeri 2 Tangerang Selatan dan SMK Negeri 26 Jakarta.

Honda Jakarta Center melalui HTEC melaksanakan perekrutan dan penyeleksian siswa dari empat SMK. Perekrutan awal diserahkan sepenuhnya oleh Honda Jakarta Center kepada kebijakan sekolah masing-masing sehingga kualitas teknisi yang diajukan dari setiap sekolah akan berbeda-beda kualitasnya. Tahap selanjutnya, siswa akan diseleksi oleh tim seleksi dari Honda Jakarta Center. Siswa SMK yang lolos tahap seleksi, akan diberikan materi yaitu mengenai mesin mobil Honda selama satu tahun (58 modul) dengan tujuan untuk menyamakan kualitas dan pengetahuan yang dimiliki oleh siswa. Selanjutnya Honda Jakarta Center akan menyebarkan siswa HTEC yang sudah memiliki pengetahuan dasar mengenai mesin Honda untuk melakukan kegiatan OJT (*on the job training*). Setelah siswa HTEC menyelesaikan OJT dan melaksanakan ujian sekolah, maka Honda Jakarta Center akan melakukan penempatan kerja berdasarkan hasil yang diperoleh selama mengikuti program orientasi untuk menjadi tenaga kerja di *dealer-dealer* Honda yang sedang membutuhkan teknisi (PT Honda Prospect Motor, 2005).

Meskipun sudah dilakukan orientasi, namun terdapat tanggapan negatif dari *dealer-dealer* mengenai teknisi lulusan program orientasi HTEC. Sebesar 41.7% dari 26 *dealer* yang mengisi kuisisioner menyatakan tidak puas dengan kinerja dari teknisi lulusan program orientasi HTEC. Sejumlah 13 *dealer* dari 19 *dealer* (68.4%) yang mengisi kuisisioner juga menyatakan bahwa kendala atau masalah yang dihadapi oleh perusahaan ketika terdapat teknisi program orientasi HTEC adalah adanya tindakan indisipliner yang dilakukan oleh teknisi program orientasi HTEC. Selain itu, setelah dilakukan wawancara pendahuluan dengan instruktur *training* dan *foreman* Honda Jakarta Center terdapat beberapa fenomena yang menarik, yaitu: adanya tenaga kerja lulusan HTEC yang mengundurkan diri pada hari kedua bekerja; adanya beberapa tenaga kerja lulusan HTEC yang mengundurkan diri setelah bekerja selama satu minggu; selanjutnya, adanya

beberapa tenaga kerja lulusan HTEC yang tidak melaksanakan piket pagi dan sering datang terlambat tanpa memberitahu alasan; *foreman* juga mengeluhkan mengenai banyaknya kasus teknisi HTEC yang tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya seperti melemparkan tugas yang menjadi bagiannya kepada teman yang lain. Teknisi melemparkan tugasnya dikarenakan teknisi tidak tahu cara memperbaiki permasalahan dari mobil konsumen. Melemparkan tanggung jawab seperti ini merupakan pelanggaran terhadap peraturan pekerjaan. Seluruh pelanggaran berdampak pada penurunan angka penyerapan teknisi lulusan HTEC oleh *dealer-dealer* Honda di Jabodetabek. Angka penyerapan teknisi pada tahun 2018 berada di angka 72%, turun sebesar 14% dari tahun 2017.

Mengingat pentingnya program HTEC untuk mempertahankan kualitas pelayanan purna jual bagi *dealer* Honda dan karena Honda Jakarta Center belum pernah melakukan evaluasi terhadap program orientasi HTEC, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Keefektifan Program Orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) pada Honda Jakarta Center”

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan program orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) yang sudah dijalankan di Honda Jakarta Center saat ini?
2. Apakah program orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) Honda Jakarta Center sudah memenuhi kriteria program orientasi yang baik?
3. Sejauh mana keefektifan program orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) yang dimiliki oleh Honda Jakarta Center?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengelolaan program orientasi HTEC yang saat ini dimiliki oleh Honda Jakarta Center.
2. Untuk mengetahui kesesuaian program orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) yang dimiliki oleh Honda Jakarta Center dengan kriteria program orientasi yang baik.
3. Untuk mengetahui sejauh mana keefektifan dari program orientasi HTEC (Honda Technician Education Class) yang dimiliki oleh Honda Jakarta Center saat ini.

1.4. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi divisi *service main dealer* yang bertanggung jawab untuk program HTEC, penelitian ini dapat dijadikan evaluasi mengenai keefektifan program orientasi HTEC yang telah dijalankan oleh Honda Jakarta Center. Penelitian ini juga sekaligus dapat menjadi masukan untuk pengembangan program HTEC.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian mengenai program orientasi karyawan.
3. Bagi keilmuan, penelitian ini menjadi masukan dan pengembangan mengenai praktik orientasi di perusahaan atau organisasi.

1.5. Kerangka Pemikiran

Orientasi merupakan salah satu praktik manajemen sumber daya manusia yang dilakukan oleh perusahaan ketika sudah mendapatkan karyawan baru melalui proses rekrutmen dan seleksi (*staffing*). Orientasi adalah periode bagi para karyawan baru untuk mengenal perusahaan dan beradaptasi, dimana karyawan baru difasilitasi oleh perusahaan untuk mengetahui informasi-informasi yang mendukung karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Orientasi penting dilakukan karena bertujuan untuk mengurangi kecemasan dari karyawan baru mengenai tempat kerja mereka. Selain itu, orientasi juga dilakukan untuk membuat karyawan semakin terikat secara emosional dengan perusahaan. Program orientasi yang

dijalankan secara efektif akan bermanfaat bagi karyawan dan bagi manajer lini, area pelayanan dan bagi organisasi secara lebih luas. Orientasi yang efektif dapat memainkan peran yang sangat penting bagi kepuasan kerja karyawan, kinerja, retensi dan area serupa. Sedangkan apabila orientasi dilaksanakan dengan buruk dapat menghasilkan kekecewaan, ketidakpuasan, kecemasan, pergantian karyawan dan masalah karyawan lainnya.

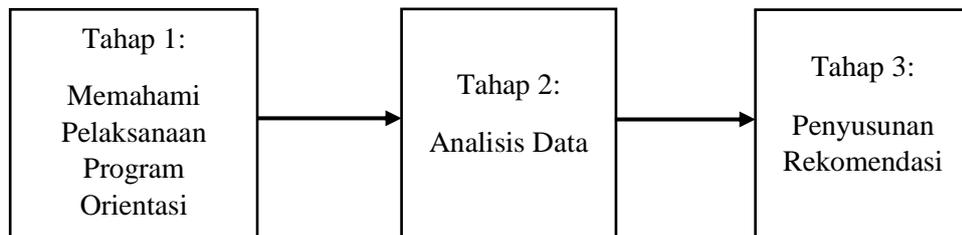
Dalam melaksanakan praktik orientasi, terdapat 4 (empat) hal dasar yang menjadi materi wajib saat pemberian orientasi yaitu: 4P (*Place, Policies, Position* dan *People*). *Place* (tempat), melalui praktik orientasi, perusahaan harus mampu mengenalkan kepada karyawan baru mengenai struktur perusahaan dan lingkungan fisik dari perusahaan. Materi *policies* (kebijakan), perusahaan mengenalkan kepada karyawan baru tentang cara berperilaku, SOP, aturan yang berlaku di unit kerja maupun di perusahaan. Materi *position* (posisi) membahas mengenai peran dari pekerjaan yang dijabat oleh karyawan baru dan bagaimana mereka beradaptasi dengan perusahaan. terakhir adalah materi mengenai *people* (orang-orang) yaitu materi yang menjelaskan kepada karyawan baru mengenai posisi dan bagian yang nantinya akan bekerjasama dengan mereka.

Materi orientasi yang telah dimiliki oleh perusahaan kemudian diberikan kepada karyawan baru dengan menggunakan metode-metode orientasi yang dapat dilakukan dengan berbagai cara yang tentunya harus dipilih oleh perusahaan sesuai dengan materi yang ingin disampaikan. Beberapa metode pemberian materi orientasi yang dapat dilakukan oleh perusahaan diantaranya adalah pemberian materi tertulis, pelatihan atau pembinaan, pelatihan secara formal yang dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan baru, pekerjaan yang dilakukan secara berkelompok, mengunjungi bagian-bagian yang berbeda dari perusahaan, penempatan kerja, *buddying* atau metode orientasi dengan cara meminta bantuan dari karyawan lama untuk menjadi teman bagi karyawan baru dan presentasi.

Pentingnya orientasi kerja ini juga disadari oleh manajemen Honda Jakarta Center terutama untuk para teknisi yang akan ditempatkan ke berbagai *dealer* Honda dan yang menentukan kepuasan dari pelayanan *aftersales*. Namun sampai sekarang tetap ada keluhan mengenai adanya pelanggaran aturan, sikap kerja dan kinerja yang dihasilkan oleh teknisi. Mondy mengatakan bahwa pada dasarnya orientasi merupakan suatu upaya pelatihan dan pengembangan, maka evaluasi program orientasi dapat menggunakan cara mengevaluasi program pelatihan. Oleh karena itu, program orientasi HTEC diteliti dengan alur penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Gambar 1.1.

Alur Penelitian



Langkah-langkah penelitian:

1. Memahami pelaksanaan program orientasi HTEC dengan cara mengumpulkan berbagai data, aspek-aspek yang dilihat adalah sebagai berikut:

- Tujuan program orientasi
- Struktur program orientasi
- Materi program orientasi
- Lama waktu pemberian program orientasi
- Metode program orientasi
- Tempat pelaksanaan program orientasi

2. Menganalisis pelaksanaan program orientasi HTEC.

Analisis dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian antara teori mengenai orientasi dengan praktik program orientasi HTEC yang sudah dimiliki oleh Honda Jakarta Center. Kemudian,

menganalisis keefektifan dari program orientasi yang dimiliki Honda Jakarta Center dengan menggunakan pendekatan evaluasi *training* (pelatihan).

3. Memberikan saran pengembangan agar program orientasi HTEC mampu menghasilkan teknisi yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya.