

## WORKSHOP PENINGKATKAN *GRIT* PADA TENAGA PEMASAR DI PT SRIKANDI DIAMOND MOTORS (DEALER MITSUBISHI CAKUNG)

Sonny Taufan<sup>1)</sup>, Astriyani Sandya Paramita<sup>2)</sup>, Mujiyono<sup>3)</sup>

<sup>1\*,2,3)</sup> Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif, Politeknik STMI Jakarta

Jl. Letjen Suprpto No.26, RT.10/RW.5 Cemp. Putih Jakarta, 10510

sonny@stmi.ac.id <sup>1)</sup>; astriyanisp@stmi.ac.id <sup>2)</sup>; mujiyono@stmi.ac.id <sup>3)</sup>

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel :

Diterima : 23 Desember 2022

Disetujui : 28 Mei 2023

#### Kata Kunci :

Workshop, *Grit*, Tenaga

Pemasar, *Sales Performance*

### ABSTRAK

Suatu dealer mobil harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik terutama bagian *front office* yang langsung berhubungan dengan konsumen. Bagian *front office* yang menjadi salah satu kunci sukses pada dealer yaitu tenaga pemasar. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, tenaga pemasar perlu memiliki kinerja yang baik. Sesuai dengan kebutuhan dari mitra untuk menganalisa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawannya dalam mencapai target penjualan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja seorang tenaga pemasar adalah *grit*. Selain bakat dan potensi diri yang dimiliki oleh seorang tenaga pemasar juga diperlukan karakter *grit* yang tinggi dalam mencapai tujuan. Karakter *grit* yang tinggi akan memotivasi seseorang dalam bekerja sehingga *sales performance* juga akan tinggi pula. Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat menjadi sarana peningkatan *grit* pada diri seorang tenaga pemasar pada Dealer Mitsubishi Cakung. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yakni penyuluhan dan workshop langsung berupa pemaparan materi *grit* dan hubungannya dengan motivasi dan *sales performance*. Sasaran dan target pada kegiatan ini adalah seluruh tenaga pemasar di Dealer Mitsubishi Cakung. Hasil yang diperoleh dari kegiatan ini adalah peningkatan tingkat pemahaman peserta terkait dengan *grit* pada diri sehingga dapat memotivasi dalam bekerja dan dapat meningkatkan *performance* dalam mencapai target penjualan dan tujuan perusahaan.

### ARTICLE INFO

#### Article History :

Received : 23 December 2022

Accepted : 28 May 2023

#### Keywords:

Workshop, *Grit*, *Sales*, *Sales Performance*

### ABSTRACT

*A car dealer must have good quality human resources, especially the front office that deals directly with consumers. The front office part which is one of the keys to success at a dealer is the marketer. In carrying out their duties and responsibilities, marketers need to have good performance. In accordance with the needs of partners to analyze factors that can affect the motivation of employees in achieving sales targets. One of the factors that can affect the work motivation of a marketer is grit. In addition to the talent and self-potential possessed by a marketer, a high grit character is also needed in achieving goals. High grit character will motivate someone to work so that sales performance will also be high too. Through this activity, it is hoped that it can become a means of increasing grit in a marketer at a Mitsubishi Cakung Dealer. The method used in this activity is counseling and direct outreach in the form of exposure to grit material and its relationship to motivation and sales performance. The goals and targets for this activity are all marketers at Mitsubishi Cakung Dealers. The results obtained from this activity are an increase in the level of understanding of participants related to self-grit so that they can be motivated at work and can improve performance in achieving sales targets and company goals.*

## 1. PENDAHULUAN

Industri otomotif merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi terhadap perekonomian nasional. Oleh sebab itu, industri otomotif memiliki peran yang penting dalam memajukan perekonomian nasional. Perusahaan otomotif seperti dealer merupakan salah satu bagian yang ada di dalam industri otomotif. Suatu dealer mobil perlu meningkatkan penjualan sehingga perusahaan tetap bertahan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Salah satu kunci kesuksesan pada suatu perusahaan untuk tetap bertahan meskipun dalam masa yang penuh ketidakpastian, yaitu dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi. Kualitas sumber daya manusia yang dimiliki suatu perusahaan akan menentukan perusahaan di masa yang akan datang. Pada dealer juga harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik terutama bagian front office yang langsung berhubungan dengan konsumen. Bagian front office yang menjadi salah satu kunci sukses pada dealer yaitu tenaga pemasar (sales). Tenaga pemasar (sales) bertugas untuk menawarkan dan menjual produk, serta melayani konsumen secara langsung.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, tenaga pemasar (sales) perlu memiliki kinerja yang baik. Sales dengan kinerja yang baik perlu memiliki karakter grit dalam dirinya agar dapat memotivasi dalam mencapai tujuannya. Grit sangat penting dimiliki oleh seorang sales karena dapat menumbuhkan daya juang yang digunakan dalam mencapai target dari penjualan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan (Kim, Lee and Kim, 2019). Seseorang dengan grit yang tinggi akan dapat mencapai kesuksesan yang lebih dibandingkan dengan seseorang dengan grit yang kurang (Angela Duckworth, 2014). Oleh sebab itu, penanaman karakter grit pada diri seorang sales pada suatu organisasi khususnya dealer sangat penting karena dapat meningkatkan daya juang seseorang dalam mencapai tujuan jangka panjang (Southwick, Tsay and Duckworth, 2019).

Semakin tinggi *grit* seorang *sales*, maka akan semakin meningkatkan motivasi dalam

mencapai tujuan. Motivasi juga menjadi faktor dalam meningkatkan sales performance, tetapi motivasi juga bisa tidak signifikan. Salah satu keadaan di mana motivasi menjadi faktor yang tidak signifikan dalam meningkatkan sales performance terjadi ketika sales kurang kesadaran dan kemauan untuk melakukan pekerjaan mereka. Pengaruh *grit* secara tidak langsung berpengaruh terhadap *sales performance* melainkan melalui motivasi yang dimiliki seorang sales (Luthans, Luthans and Chaffin, 2019). Semakin besar penurunan motivasi kerja, maka semakin menurun pula kinerja karyawan dan demikian pula sebaliknya (Ratna Wijayanti, 2016). Selain itu, kedisiplinan juga dapat mempengaruhi kinerja sehingga diharapkan pekerjaan akan dilakukan seefektif dan seefisien mungkin (Ningsih and Dewi, 2022).

Berdasarkan fenomena yang berkembang dan kebutuhan dari mitra mengenai arti pentingnya grit pada diri karyawan yang dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja sehingga performance juga akan meningkat juga. Maka, pengenalan dan pendalaman karakter grit sangat diperlukan bagi setiap individu. Bukan hanya bakat yang perlu dimiliki oleh seorang karyawan khususnya tenaga pemasar untuk mencapai tujuan dan target penjualan, namun juga perlu memiliki grit yang tinggi juga. Melihat pentingnya grit dan kebutuhan mitra, maka para dosen dan mahasiswa tergerak untuk mengadakan workshop pengabdian masyarakat berjudul “Peningkatan *Grit*”.

Tujuan dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk membantu industri terkait dalam menumbuhkan dan meningkatkan karakter grit pada karyawan khususnya tenaga pemasar sehingga target penjualan dapat terpenuhi dan dapat meningkatkan volume penjualan. Permasalahan pada Dealer Mitsubishi Cakung adalah terkait dengan masalah disiplin kerja, kualitas kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan karyawan. Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dilakukan adanya workshop terkait peningkatan grit pada diri karyawan khususnya tenaga pemasar agar dapat memotivasi mereka sehingga memiliki kinerja yang baik. Hal tersebut merupakan langkah yang dapat ditempuh guna menyelesaikan permasalahan yang ada.

## 2. METODE

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dimulai dengan melakukan survei industri dan studi literatur. Survei industri yang dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan PT Srikandi Diamond Motors (Dealer Mitsubishi Cakung). Perusahaan tersebut merupakan perusahaan otomotif yang memberikan pelayanan yang meliputi servis, spare part, body repair dan car financing. PT Srikandi Diamond Motors adalah merupakan salah satu dealer resmi dari PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors yang merupakan ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) dari merk dagang kendaraan Mitsubishi yang berpusat di Jepang.

Dealer Mitsubishi Cakung merupakan salah satu cabang dari PT. Srikandi Diamond motor yang ada di Jakarta yang beralamat di Jalan Raya Bekasi No.KM 25, RT.1/RW.4, Ujung Menteng, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 13960.

Langkah selanjutnya yaitu mengambil data-data yang diperlukan. Setelah data-data tersebut diperoleh, dilakukan analisis hasil sehingga dapat muncul kesimpulan dan rekomendasi yang sesuai pada PT Srikandi Diamond Motors (Dealer Mitsubishi Cakung). Jika kesimpulan dan rekomendasi sudah ada, workshop terkait peran grit dalam meningkatkan sales performance akan dilakukan untuk validasi serta langkah yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui penyuluhan dan workshop dengan Tema “Peningkatan Grit pada tenaga pemasar” yang diselenggarakan secara langsung di kantor dealer Mitsubishi Cakung. Sasaran dan target peserta dari kegiatan workshop ini adalah seluruh tenaga pemasar yang ada pada dealer Mitsubishi Cakung. Maksud dan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan wawasan mengenai grit agar dapat memotivasi dalam bekerja sehingga *performance* tenaga pemasar tersebut akan meningkat dan berhasil mencapai target penjualan yang ditentukan perusahaan. Selain itu, kegiatan workshop ini diharapkan juga bahwa tenaga pemasar dapat teredukasi dan lebih menggali potensi diri dalam membangun

karakter *grit* sehingga dapat mencapai tujuan tertentu.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul workshop untuk meningkatkan grit pada tenaga pemasar telah dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 2 Juli 2022  
Tempat : Dealer Mitsubishi Cakung  
Waktu : 09.00 – selesai  
Peserta : Tenaga pemasar (*sales*)

Kegiatan pengabdian ini diikuti oleh seluruh tenaga pemasar yang ada pada Dealer Mitsubishi Cakung yang berjumlah 4 tim. Tenaga pemasar (*sales*) yang mengikuti kegiatan pengabdian adalah tenaga pemasar yang bekerja pada Dealer tersebut yang berstatus karyawan tetap. Tenaga pemasar (*sales*) bertugas untuk menawarkan dan menjual produk, serta melayani konsumen secara langsung. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, tenaga pemasar (*sales*) perlu memiliki kinerja yang baik. *Sales* dengan kinerja yang baik perlu memiliki karakter *grit* dalam dirinya agar dapat memotivasi dalam mencapai tujuannya. *Grit* sangat penting dimiliki oleh seorang sales karena dapat menumbuhkan daya juang yang digunakan dalam mencapai target dari penjualan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan (Kim, Lee and Kim, 2019). Seseorang dengan *grit* yang tinggi akan dapat mencapai kesuksesan yang lebih dibandingkan dengan seseorang dengan *grit* yang kurang. Oleh sebab itu, penanaman karakter *grit* pada diri seorang sales pada suatu organisasi khususnya dealer sangat penting karena dapat meningkatkan daya juang seseorang dalam mencapai tujuan jangka panjang (Southwick, Tsay and Duckworth, 2019).

Semakin tinggi *grit* seorang sales, maka akan semakin meningkatkan motivasi dalam mencapai tujuan. Motivasi juga menjadi faktor dalam meningkatkan *sales performance*, tetapi motivasi juga bisa tidak signifikan. Salah satu keadaan di mana motivasi menjadi faktor yang tidak signifikan dalam meningkatkan *sales performance* terjadi ketika *sales* kurang kesadaran dan kemauan untuk melakukan pekerjaan mereka (Suhaji and Widiastuti, 2016). Pengaruh *grit* secara tidak langsung berpengaruh

terhadap *sales performance* melalui motivasi yang dimiliki seorang *sales*.

Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa terdapat tenaga pemasar yang belum memahami arti pentingnya *grit* dan bakat dalam diri, sehingga dengan adanya kegiatan pengabdian diharapkan mampu memberikan wawasan bagi para tenaga pemasar tentang pentingnya meningkatkan *grit* dalam diri. Berdasarkan hasil kegiatan diketahui bahwa tenaga pemasar sangat antusias dan memberikan respon positif terhadap kegiatan yang diberikan. Kegiatan pengabdian diawali dengan sambutan dari ketua tim pengusul dan dilanjutkan dengan penyuluhan dan workshop untuk meningkatkan *grit*. Kegiatan diberikan secara langsung kepada tenaga pemasar di kantor bagian pemasaran pada Dealer Mitsubishi Cakung. Materi atau informasi yang diberikan terkait dengan pengertian dan arti penting *grit*, serta hubungannya dengan motivasi dan *sales performance*. Hasil dari kegiatan ini berupa tercapainya tujuan kegiatan yaitu memberikan edukasi pada tenaga pemasar untuk meningkatkan *grit* pada diri sehingga dapat motivasi dalam bekerja dan dapat meningkatkan *performance* dalam mencapai target penjualan dan tujuan perusahaan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah membuat perusahaan yang dijadikan obyek kegiatan mengalami peningkatan dari berbagai aspek. Aspek-aspek tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, pelayanan, dan kemampuan manajemen. Hal ini tercermin dari hasil *survey* yang menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan dengan sebelum adanya kegiatan tersebut. Tenaga pemasar di Dealer Mitsubishi Cakung mengalami peningkatan dibidang pengetahuan mengenai *grit* dan pengaruhnya terhadap kinerja mereka, adanya peningkatan dalam keterampilan terkait dengan faktor yang dapat meningkatkan performa kerja mereka, meningkatkan pelayanan terhadap customer dengan menerapkan *grit* pada diri mereka, dan meningkatkan kemampuan manajemen diri sendiri. Selain itu, perusahaan perlu mengembangkan *grit* yang ada pada diri karyawannya agar dapat memotivasi mereka dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka. Hal tersebut merupakan salah satu solusi bagi permasalahan yang dialami

perusahaan terkait dengan masalah disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kualitas kinerja karyawan.

## 4. PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, maka kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa diyakini bersama bahwa terhadap peningkatan *grit* pada diri selain bakat adalah penting dan amat dibutuhkan dalam mencapai tujuan. Peningkatan karakter *grit* pada diri seorang *sales* pada suatu organisasi khususnya dealer sangat penting karena dapat meningkatkan daya juang seseorang dalam mencapai tujuan jangka panjang. Semakin tinggi *grit* seorang *sales*, maka akan semakin meningkatkan motivasi dalam mencapai tujuan sehingga dapat meningkatkan *sales performance*-nya. Pengaruh *grit* secara tidak langsung berpengaruh terhadap *sales performance* melalui motivasi yang dimiliki seorang *sales*. Para tenaga pemasar pada Dealer Mitsubishi Cakung pada awalnya masih minim informasi dan wawasan mengenai pentingnya karakter *grit* pada diri seorang *sales*. Setelah dilakukan workshop melalui pendekatan langsung selama kegiatan diketahui bahwa *sales* menjadi lebih memahami pentingnya peningkatan karakter *grit* dan mampu menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari khususnya selama bekerja.

Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

### 4.2. Saran

Saran setelah dilakukan kegiatan ini adalah diharapkan tenaga pemasar di Dealer Mitsubishi Cakung senantiasa meningkatkan karakter *grit* dalam diri dan menggali bakat serta potensi yang dimiliki dalam kehidupan sehari-hari. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini memiliki beberapa kekurangan yang dapat ditindaklanjuti dalam kegiatan penelitian dosen di waktu yang akan datang. Saran bagi kegiatan penelitian atau kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di waktu yang akan datang adalah penelitian terkait

peningkatan karakter *grit* pada jabatan atau bagian lainnya tidak hanya pada tenaga pemasar.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Angela Duckworth (2014) 'Grit: The Power of Passion and Perseverance'.
- Kim, M., Lee, J. and Kim, J. (2019) 'The Role of Grit in Enhancing Job Performance of Frontline Employees: The Moderating Role of Organizational Tenure', *Advances in Hospitality and Leisure*, 15, pp. 61–84. doi:10.1108/s1745-354220190000015004.
- Luthans, K.W., Luthans, B.C. and Chaffin, T.D. (2019) 'Refining Grit in Academic Performance: The Mediation Role of Psychological Capital', *Journal of Management Education*, 43(1), pp. 35–61. doi:10.1177/1052562918804282.
- Ningsih, Ieni Setia and Dewi, Putu Purnama (2022) 'UPAYA PENERAPAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEBERLANGSUNGAN KINERJA KARYAWAN PADA UPTD . KPH BALI SELATAN', *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 9(3), pp. 237–241.
- Ratna Wijayanti, M. (2016) 'Pengaruh kepemimpinan islami, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel moderating', *Jurnal PPKM III*, 3(3), pp. 185–192.
- Southwick, D.A., Tsay, C.J. and Duckworth, A.L. (2019) 'Grit at work', *Research in Organizational Behavior*, 39(2019), p. 100126. doi:10.1016/j.riob.2020.100126.
- Suhaji, S. and Widiastuti, T. (2016) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Tenaga Penjualan (Studi pada Tenaga Penjualan Farmasi di Semarang)', *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13.
- PT. Srikandi Diamond Motors. (n.d.). Tentang Perusahaan.  
<http://dealermitsubishijakartaselatan.com/tentang-dealer-resmi-mitsubishi-pt-srikandi-diamond-motors>.