

**EFEKTIVITAS PROGRAM ORIENTASI TERHADAP  
KINERJA PADA SALES BARU  
PT. JAUWHANNES TRACO**

Disusun Oleh:

**Octaviani Evelyn Balebu**

**05.92.0038**



**PERPUSTAKAAN**

INV : OS1 / S2 / MPF / C.1

: 11 Juli 2008

PARAF : Dj

**MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2008**

**EFEKTIVITAS PROGRAM ORIENTASI TERHADAP  
KINERJA PADA SALES BARU  
PT.JAUWHANNES TRACO**

Telah disetujui pada tanggal :

30 Juni 2008



Pembimbing Utama

(Th. Dewi Setyorini, S.Psi, MSi)

Pembimbing Pendamping

(Drs. Sumbodo Prabowo, MSi)



Tesis dengan judul:

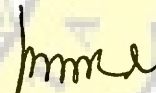
**EFEKTIVITAS PROGRAM ORIENTASI TERHADAP  
KINERJA PADA SALES BARU  
PT.JAUWHANNES TRACO**

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji Tesis  
Magister Proffesi Psikologi Program Pasca sarjana  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Pada tanggal:

10 Juni 2008

Mengesahkan,  
Ketua Program  
Magister Profesi Psikologi



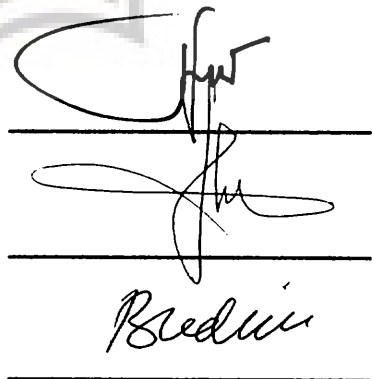
Dr. Endang Widyorini, Psi

Dewan Penguji :

1. Lucia Trisni W, Spsi, Msi, Psi

2. Dra. Sri Hartati, Msi, Psi

3. Drs. DP. Budi Susetyo, Msi, Psi



Three horizontal lines are present below the signatures, serving as a separator or a placeholder for a stamp.

**EFEKTIVITAS PROGRAM ORIENTASI TERHADAP  
KINERJA PADA SALES BARU  
PT.JAUWHANNES TRACO**

**TESIS**

Untuk memperoleh derajat Magister  
dalam Profesi Psikologi pada Program Pasca Sarjana  
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Oleh:

Octaviani Evelyn Balebu

05.92.0038

**Magister Profesi Psikologi  
Program Pasca Sarjana  
Universitas Katolik Soegijapranata  
SEMARANG  
2008**



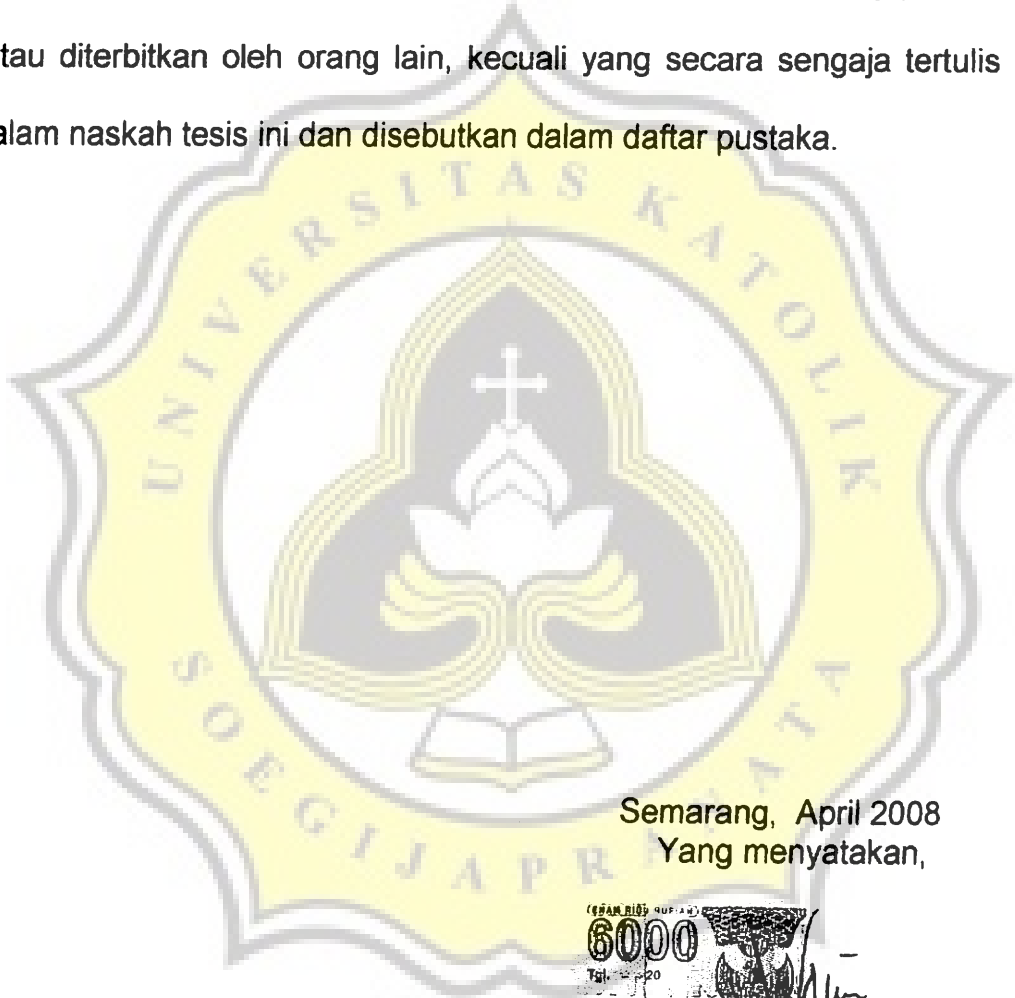
*Karya ini kupersembahkan untuk orang-orang terkasih dalam  
hidupku,  
Papa, mama, kakaku dan orang-orang yang terdekat  
Atas segala doa dan dukungannya,  
Hingga aku bisa melewati semua ini dan dapat mewujudkan segala  
cita-citaku*

The logo of Universitas Kristen Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a dove with its wings spread, perched on an open book. Above the dove is a white cross. The text "UNIVERSITAS KRISTEN SOEGIJAPRANATA" is written in a circular path around the central image.

***Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun  
juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal  
keinginanmu kepada Allah dalam doa dan  
permohonan dengan ucapan syukur  
(Filipi 4:6 )***

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa di dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah digunakan untuk memperoleh gelar kemagisteran di suatu perguruan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja tertulis diacu dalam naskah tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Semarang, April 2008  
Yang menyatakan,



Octaviani Evelyn Balebu  
05.92.0038

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas program orientasi dalam meningkatkan kinerja karyawan baru PT. Jauwhannes Traco Semarang.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan eksperimental. Desain analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksperimen atau yang disebut dengan *The One Group Pre Test- Post Test Design*.

Kinerja sales baru adalah suatu konsep yang bersifat *universal* yang merupakan pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya secara kualitas maupun kuantitas sesuai tanggung jawab yang diberikan padanya. Pengukuran berdasarkan tingkat keberhasilannya yang dilihat berdasarkan *learning* yang mengukur pengetahuan (*Knowledge*) tentang peraturan perusahaan sebelum dan sesudah pelaksanaan program orientasi dan *result* yang dapat dilihat berdasarkan hasil penjualan dan tingkat *turnover* sales sebelum dan sesudah program orientasi dilaksanakan. Program orientasi sales baru adalah sebuah program yang sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pada sales baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyusunan program orientasi karyawan baru merupakan intervensi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan terutama pada sales. Adanya program orientasi para sales dapat lebih mengenal perusahaan dilihat dengan ada peningkatan pengetahuan tentang perusahaan dan dalam bekerja mereka lebih terbantu karena bisa menjelaskan tentang produk yang mereka jual dengan adanya materi *product knowledge*. Dapat dilihat hasil penjualan setiap bulan meningkat sampai masa orientasi. Tingkat *turn over* dari 5 orang sales yang diberi program orientasi hanya satu orang yang dikeluarkan oleh perusahaan karena subyek banyak ijin keluar kantor dengan alasan yang sama dan sudah mengganggu aktivitas penjualan di perusahaan.

Kata Kunci : program orientasi, kinerja sales baru, *knowledge*, hasil penjualan, *turnover*.



## ABSTRACT

This research aim to know the effective of orientation programme in improving performance of new employees on PT. Jauwhannes Traco Semarang.

This Research method use the approach experiment. Desain analyze the data used experiment or so-called by *The One Group Pre Test- Post Test Design*.

New sales performance is an universally concept representing clear understanding where of to be done and how to do it in the quality of and also amount of according to responsibility which is passed to him able to be measured by pursuant to its efficacy storey ; level seen by pursuant to learning measuring knowledge of about company regulation of before and after programme execution orient and result able to be seen by pursuant to sales revenue and mount the turnover sales of before and after programme orient executed. Orientation programme the new sales is a systematic programme with aim to increase performance of new sales.

Result of research indicate that the programme compilation orient the employees newly represent the effective intervention to increase employees performance especially at sales. Existence of orientation programme all sales earn more recognizing of company seen with there is make-up of knowledge of about company and in working them more assisted by because can explain about product which they sell with the existence of items of product knowledge. Visible of sales revenue each month mount until a period of orientation. Mount the turn over from 5 people sales gave by the orientation programme only one who is released by company of because subject of many permission go out the office with the is same reason and have bothered the sale activity in company.

**Keywords :** *orientation programme, performance of new sales, knowledge, sales revenue, turnover.*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas semua Anugerah, Berkah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Selama penyusunan karya ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Endang Widyorini, Psi selaku koordinator Program Profesi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Th. Dewi Setyorini, S.Psi, MSi selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada penulis dari pertama penulis magang sampai penyusunan tesis. Banyak pengetahuan dan pelajaran yang ibu berikan yang tidak dapat dituliskan dengan kata-kata sehingga penulis banyak belajar. Terima kasih Bu....semoga Tuhan memberkati selalu.
3. Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si selaku pembimbing pendamping yang juga telah banyak membantu, memberikan bimbingan, pengetahuan, dan pengarahan kepada penulis. Terima kasih atas kesabarannya ...Tuhan memberkati.
4. Ibu Lucia Trisni W., S.Psi., M.Si yang telah banyak membantu penulis selama kuliah dan tesis yang selalu bersedia memberikan masukan-masukan dan informasi terima kasih..semoga Tuhan memberkati selalu.
5. Mas Edi dan mba Indah TU S2 terima kasih atas segala bantuannya selama penulis kuliah.

6. Bapak I Wayan Budi Utama selaku kepala personalia PT.Jauwhannes Traco Semarang yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membantu penulis selama melakukan penelitian.
7. Bapak David sebagai Supervisor PT.Jauwhnnes Traco Semarang yang telah banyak meluangkan waktu dalam membantu penulis memberikan informasi yang dibutuhkan.
8. Para sales PT.Jauwhannes Traco Semarang yang telah bersedia menjadi subyek penelitian dan trima kasih juga atas informasi dan waktunya.
9. Papa dan Mama tercinta serta kakakku Ime dan Edo atas segala doa, kasih sayang, dukungan materi dan moril selama penulis kuliah S2 dan mengerjakan tesis ini.
10. Christian Wibowo yang selalu memberi support, dukungan, doa dan kasih sayang kepada penulis dalam segala hal terima kasih atas semuanya.
11. Keponakan Michelle dan Mauren yang selalu menghibur dan selalu memberikan tawa dan canda.
12. Rietma Chrimadantie yang selalu memberikan doa dan dukungannya. Trima kasih juga sudah membantu dalam segala hal yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata.
13. Tuvi, Desi, Meii dan Vipty yang telah bersedia membantu dalam penelitian dan selalu menemani, memberi semangat penulis setiap waktu tidak kenal lelah....trima kasih atas persahabatan ini.
14. Teman-teman sekelas: Yulia, mba Ninuk, Beta, Nana, Mira, Lina, Feli, Fitri, mba Ika dan mba Nita terimakasih atas persahabatan selama kuliah S2 ini.

Masih banyak pihak – pihak lain yang terlibat dalam pembuatan tesis ini dan tidak dapat dituliskan satu persatu untuk mereka, penulis mengucapkan banyak terima kasih, Tuhan Yesus Kristus yang akan membalas kebaikan anda semua.

Terakhir semoga apa yang tertuang dalam tesis ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan yang berarti dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi dan khususnya bagi PT.Jauwhannes Traco Semarang. Penulis menyadari karya ini jauh dari sempurna, segala kritikan ataupun masukan sangat penulis harapkan dan hargai.



Semarang, April 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
PERNYATAAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Kinerja Karyawan.....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	13
3. Metode Peningkatan Kinerja pada Karyawan Baru.....	16
<b>B. Program Orientasi Karyawan Baru.....</b>	<b>17</b>
1. Pengertian Program Orientasi Karyawan Baru.....	17
2. Manfaat dan Tujuan Orientasi.....	19
3. Komponen-Komponen Orientasi.....	22

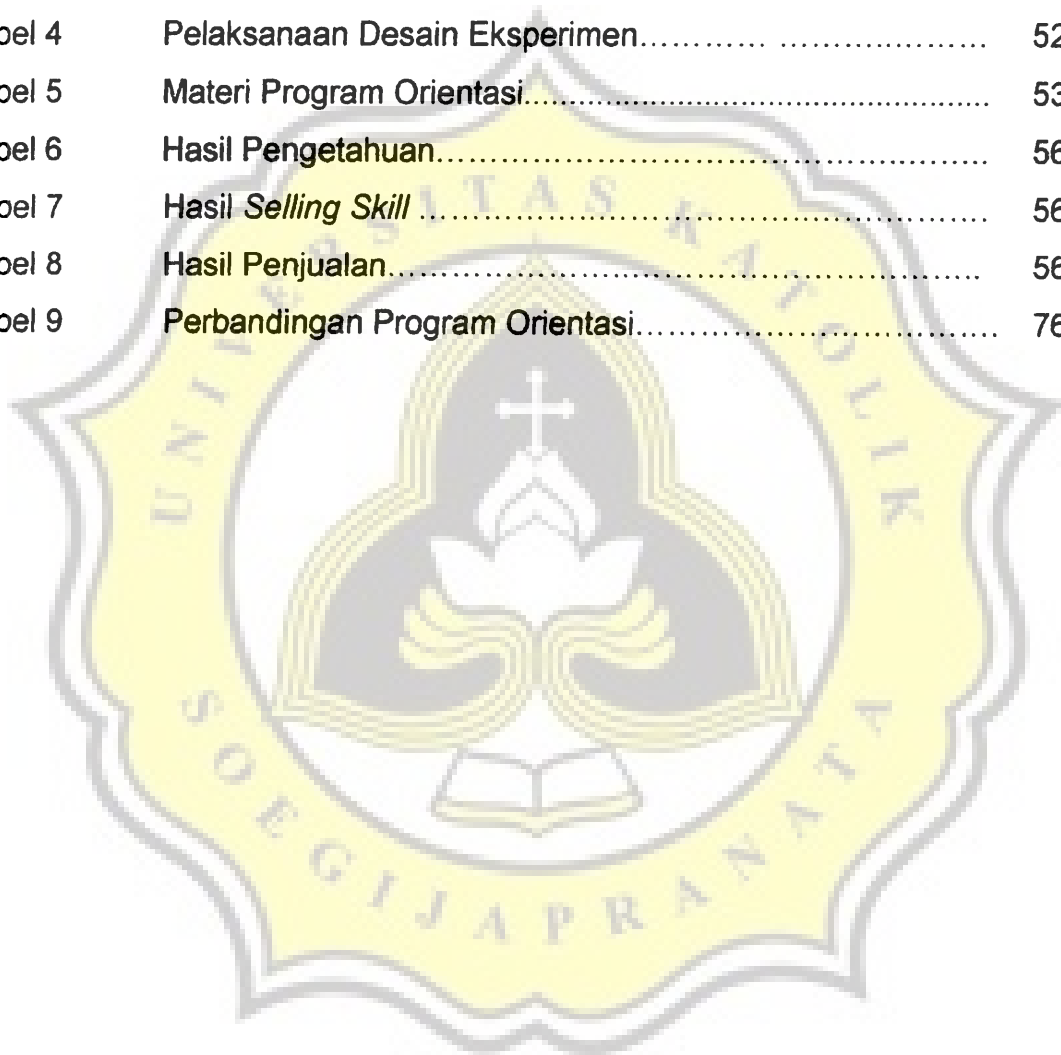
4. Tipe-Tipe Orientasi.....	23
5. Metode-Metode Orientasi.....	26
C. Pendekatan Kognitif Behavioristik.....	29
D.Tolok Ukur Keberhasilan Kinerja Melalui Program Orientasi.....	31
E. Efektivitas Program Orientasi terhadap Kinerja karyawan pada Sales.....	33
F. Hipotesis.....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Metode Penelitian .....	38
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	38
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
D. Subyek Penelitian.....	39
E. Metode Pengumpulan Data.....	39
1. Data Dokumentasi.....	39
2. Wawancara.....	40
F. Metode Analisis Data .....	41
G. Rancangan Intervensi.....	42
<b>BAB IV. PELAKSANAAN PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Orientasi Kancah Penelitian .....	47
B. Persiapan Penelitian .....	50
C. Pelaksanaan Penelitian .....	51
D. Hasil Penelitian.....	55
E. Pembahasan.....	65
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Grafik Pengetahuan Buku Saku.....	57
Grafik 2	Grafik <i>Product Knowledge</i> .....	58
Grafik 3	Grafik Tata Letak Fisik.....	58
Grafik 4	Grafik Pembayaran Gaji.....	59
Grafik 5	Grafik Kesimpulan Pengetahuan.....	60
Grafik 6	Grafik Beri Salam Pada Outlet.....	61
Grafik 7	Grafik periksa Stok Gudang Toko.....	61
Grafik 8	Grafik Merchandising.....	62
Grafik 9	Grafik Lakukan Transaksi Penjualan.....	62
Grafik 10	Grafik Salam Kunjungan Barikutnya.....	63
Grafik 11	Grafik Penjualan.....	64
Grafik 12	Grafik <i>Turnover</i> .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Topik Yang Mencakup Program Orientasi.....	29
Tabel 2	Blue Print Pengetahuan.....	41
Tabel 3	Kisi-kisi Program Orientasi .....	51
Tabel 4	Pelaksanaan Desain Eksperimen.....	52
Tabel 5	Materi Program Orientasi.....	53
Tabel 6	Hasil Pengetahuan.....	56
Tabel 7	Hasil <i>Selling Skill</i> .....	56
Tabel 8	Hasil Penjualan.....	56
Tabel 9	Perbandingan Program Orientasi.....	76





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Desain Eksperimen.....	42
Gambar 2	Proses penyusunan Program Orientasi .....	46
Gambar 3	Alur Pelaksanaan Penelitian.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

A. Jadwal Program Orientasi Sales PT. Jauwhannes Traso.....	84
B. Hasil Analisis Data	
B-1 Data Hasil Pengetahuan.....	85
B-2 Data Hasil <i>Selling Skill</i> .....	86
B-3 Data Hasil penjualan.....	87
C. Struktur Organisasi.....	88
D. Surat Keterangan	
D-1 Surat Izin Magister Profesi Psikologi .....	89
D-2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	90
D-3 Surat Kesiapan Menjadi Subyek Penelitian.....	91
E. Dokumentasi.....	92

