

TESIS

**PENINGKATAN KINERJA TIM SALES DENGAN
PENDEKATAN MIKRO MONITORING LEADER,
KOLABORASI DAN SKILL PADA BANK MUAMALAT**



DISUSUN OLEH :
AHMAD SALIHIN
A012222159

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**



Optimization Software:
www.balesio.com

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENINGKATAN KINERJA TIM SALES DENGAN PENDEKATAN MIKRO MONITORING
LEADER, KOLABORASI DAN SKILL PADA BANK MUAMALAT**

Disusun dan diajukan oleh:

**AHMAD SALIHIN
A012222159**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal 17 MEI 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



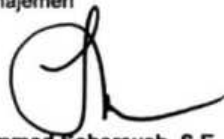
Dr. Mursalim Nohong, SE., M.Si., CRA., CRP., CWM
NIP 19710619 2000003 1 003



Dr. Hj. Wardhani Hakim, SE., M.Si
NIP 19720525 199702 2 001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. H. Muhammad Sobarsyah, S.E., M.Si.
NIP 196806291994031002



Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM.
NIP 196402051988101001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

Jalan Kundur Kampus U. Has. Barru No. 100 Makassar Telp. (0411) 325 342 - 334 (3) Fax (0411) 327 677
Kode Pos 90931 Email: info@fakhasanuddin.go.id

TANDA PERSETUJUAN PERBAIKAN
UJIAN AKHIR MAGISTER

Berdasarkan saran-saran perbaikan pada Seminar Hasil Penelitian mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **Ahmad Salihin**
Nomor Pokok : **A012222159**
Angkatan : **2022**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Konsentrasi : **Manajemen Sumber Daya Manusia**
Judul Penelitian : **"PENINGKATAN KINERJA TIM SALES DENGAN PENDEKATAN MIKRO MONITORING LEADER, KOLABORASI DAN SKILL PADA BANK MUAMALAT".**

Kami Ketua, Anggota Penasihat dan Tim Penilai setelah memeriksa hasil perbaikan menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah memperbaiki **Naskah Ujian Akhir Magister** sesuai dengan saran-saran pada pelaksanaan seminar.

No.	Nama	Jabatan	Tgl. Perbaikan	Tanda Tangan
1.	Dr. Mursalim Nohong SE, M.Si, CRA, CRP, CWM	Ketua		1.
2.	Dr. Hj. Wardhani Hakim, SE, M.Si	Sekretaris		2.
3.	Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE, M.Si., CIPM	Anggota		3.
4.	Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE, M.Agr	Anggota		4.
5.	Dr. Wahda, SE, M.Pd, M.Si	Anggota		5.

Makassar, 22 Mei 2024
Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si., CIPM
Nip. 196806291994031002



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : **Ahmad Salihin**
Nim : **A012222159**
Program studi : **Magister Manajemen**
Jenjang : **S2**

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **PENINGKATAN KINERJA TIM SALES DENGAN PENDEKATAN MIKRO MONITORING LEADER, KOLABORASI DAN SKILL PADA BANK MUAMALAT**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 18 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Ahmad Salihin



Optimization Software:
www.balesio.com

ABSTRAK

Ahmad Salihin. Peningkatan kinerja tim sales dengan pendekatan Mikro Monitoring Leader, kolaborasi dan skill pada Bank Muamalat . **(Dibimbing oleh Mursalim Nohong dan Wardhani Hakim).**

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk menganalisis pengaruh Micro Monitoring Leader untuk meningkatkan kinerja, kolaborasi dan skill tim sales pada Bank Muamalat

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 43 responden. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan yakni analisis jalur dengan menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Micro Monitoring Leader berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Tim, baik secara langsung maupun melalui kolaborasi dan melalui variabel skill pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku, dan Papua (Sulampua).

Kata Kunci:, Micro Monitoring Leader, Kolaborasi, Skill, dan Kinerja



ABSTRACT

Ahmad Salihin. *Improving the performance of the sales team with a Micro Monitoring Leader approach, Collaboration and Skills at Bank Muamalat. (Supervised by Mursalim Nohong dan Wardhani Hakim).*

The aim of this research is to analyze the influence of Mikro Monitoring Leaders to improve the performance, collaboration and skills of the sales team at Bank Muamalat

The type of research used was quantitative research with a total of 43 respondents. This research will explain the causal relationship between variables through hypothesis testing. In this research, the analysis method used is path analysis using the SPSS 26 program.

The research results show that Mikro Monitoring Leaders have a positive and significant effect on team performance, both directly and through collaboration and through skill variations at Bank Muamalat in the Sulawesi, Maluku and Papua (Sulampua) regions.

Keywords: *Micro Monitoring Leader, Collaboration, Skills, and Performance*



KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ

الْكَرِيمِ خَاتِمِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ, أَمَّا بَعْدُ:

Segala puji saya panjatkan kehadirat Allah SWT, zat yang Maha Sempurna mengajari manusia dengan perantaraan *qalam*. Dialah yang memberikan potensi kecerdasan dan kekuatan pada pikiran serta kemampuan fisik sehingga saya mampu menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Magister Manajemen” pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (FEBI- UH) Makassar.

Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Beddu Mapparennang (Almarhum) dan Ibu Sitti Sadjerah (Almarhumah) atas kasih-sayang dan doanya selama masa hidupnya, tak ada cinta melebihi cinta kasih mereka sebagai orang tua, semoga Allah membalasnya dengan keselamatan diakhirat dan tempat yang terbaik di sisiNYA. Amin YRA.

Selanjutnya, ucapan terima kasih juga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar, beserta jajarannya, atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menjadi bagian dari civitas akademik Universitas Hasanuddin
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si, CIPM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, beserta jajarannya

Dr. Mursalim Nohong, SE., M.Si., CRA., CRP., CWM. selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah membimbing, memberi arahan, memberikan dan memberi tambahan ilmu serta pendalam penulisan Tesis ini.



5. Ibu Dr. Hj. Wardhani Hakim, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing, memberi arahan, memberi masukan dan memberi tambahan ilmu serta memberikan tambahan referensi dalam penulisan Tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. Syamsu Alam, SE., M.Si., CIPM., Ibu Dr. Hj. Nurjannah, SE., M.Agr., dan Ibu Dr. Wahdah, SE., M.Pd., M.Si., selaku team Penguji yang memberi banyak masukan dan saran yang sangat membantu kesempurnaan dalam penyusunan dan penulisan Tesis ini.
7. Bapak/ibu Dosen Pengampuh selama masa perkuliahan, staf dan pegawai lingkup program studi magister manajemen selaku pegawai di Universitas Hasanuddin yang telah membantu seluruh proses perkuliahan dan pengurusan administrasi selama menjadi mahasiswa Magister Manajemen Unhas.
8. Istriku tercinta, Zuriati Usman yang selalu memberi motivasi serta dukungan yang luarbiasa, putraku yang sholeh dan tersayang Ahmad Fathan Syauqi yang setia menjadi teman diskusi yang handal dan kekinian ,serta idenya meminta saya untuk terus belajar dan kuliah lagi.
9. Kakak saya, Nurwina Sekeluarga, Adik-adik saya: Ahmad Sujamin Sekeluarga, Ahmad Jusurih sekeluarga, Ahmad Suhudi sekeluarga dan Nurhulvina sekeluarga atas dukungan dan doanya dalam penyelesaian studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
10. Ayah dan Ibu mertua, Isra Usman (Almarhum) dan Rakiah Usman (Almarhumah) yang telah banyak memberikan inspirasi dan dukungan serta doa yang senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah semasa hidupnya yang tidak lain agar penulis dapat menjadi orang yang lebih bermanfaat dan lebih baik untuk keluarga dan sesama.



ini dari Bank Muamalat Region Sulampua; Region Funtion Support Team: Norman Omang (HCBP), Agussalim (ROSM), Hadriyati Yusuf (RFTM), Saenal Abidin (RCFM), Fairuz Effendi (RBPM), Muh. Irsal (RFS), Andi Irfan (RCMSS), Indra Wulan(WMS) ,Rizky IPWP (EBPS), A. Anisha Esa Febrina (RSS), seluruh Region Function Manager, Branch Manager, Relationship Manager Business , dan semua Kru Bank Muamalat Regional Sulampua.

12. Kepada seluru teman-teman program studi magister manajemen, Kelas B3 dan juga kelas B7 angkatan 2022 SDM Universitas Hasanuddin makassar, terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan.

Besar harapan peneliti, tesis ini dapat memberikan manfaat seluas luasanya kepada semua pihak. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Makassar, 18 Mei 2024

Penulis/Peneliti

AHMAD SALIHIN
NIM. A012222159



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Transformational Leadership Theory</i>	26
2.2 Konsep Micro Monitoring Leader	28
2.3 Konsep Kinerja Tim	35
2.4 Konsep Kolaborasi Tim.....	37
2.5 Konsep Keterampilan Individu dalam Tim.....	42
2.6 Penelitian Terdahulu.....	47

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual	52
3.2 Hipotesis.....	75

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian	76
4.2 Lokasi dan Sampel Penelitian	77
4.3 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Penelitian	78
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	80
4.5 Teknik Analisis Data	81



4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	81
4.7 Teknik analisis data	83

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Instansi.....	86
5.2 Analisis Hasil Penelitian	88
5.2.1 Hasil Uji Validitas	88
5.2.2 Uji Reliabilitas	90
5.2.3 Karakteristik responden	92
5.2.4 Analisa jalur (<i>Path Analysis</i>)	100
5.2.5 Pengujian Hipotesis	101
5.2.6 Koefisien determinasi (<i>adjusted R²</i>).....	101
5.3 Pembahasan	106
5.3.1 Pengaruh Micro Monitoring Leader terhadap Kolaborasi di pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).....	106
5.3.2 Pengaruh Micro Monitoring Leader terhadap Skill di pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).....	119
5.3.3 Pengaruh Micro Monitoring Leader terhadap Kinerja di pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).....	126
5.3.4 Pengaruh Kolaborasi terhadap Kinerja tim sales di pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua) ...	134
5.3.5 Pengaruh Skill terhadap Kinerja tim sales di pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua) ...	138
5.3.6 Pengaruh Micro Monitoring Leader terhadap kinerja yang di mediasi oleh variable kolaborasi pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).....	144
5.3.7 Pengaruh Micro Monitoring Leader terhadap kinerja yang di mediasi oleh variable skill pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).....	147



BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	153
6.2 Saran	154

DAFTAR PUSTAKA	158
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu	47
Tabel 4.1 Definisi Operasional Dan Indikator Penelitian	79
Tabel 5.1 Hasil uji validitas	90
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas	91
Tabel 5.3 Karakteristik Tanggapan Responden	94
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	96
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	97
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	98
Tabel 5.7 Hasil Regresi	100
Tabel 5.8 Koefisien determinasi	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pikir Penelitian	74
Gambar 5.1 Nilai korelasi Kerangka Pikir Penelitian	102
Gambar 5.2 Uji Sobel Kolaborasi	104
Gambar 5.3 Uji Sobel Skill	105

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.2 New Costumer Indentification File	16
Grafik 1.2 Nilai Key Performance Indicator	17



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perbankan merupakan sektor ekonomi yang memainkan peran vital dalam memfasilitasi aliran dana dalam masyarakat. Salah satu fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Simpanan ini kemudian digunakan oleh bank untuk memberikan pinjaman kepada individu, bisnis, dan pemerintah. Dalam proses ini, bank bertindak sebagai perantara keuangan, menghubungkan orang-orang yang memiliki kelebihan dana dengan mereka yang membutuhkan modal untuk investasi, pembelian rumah, pendidikan, atau keperluan lainnya. Selain fungsi intermediasi keuangan, bank juga menyediakan berbagai layanan keuangan, termasuk pengelolaan aset, pembayaran, dan transaksi keuangan elektronik. Dalam konteks ekonomi makro, industri perbankan memiliki dampak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dengan memberikan akses keuangan yang lebih mudah dan memberdayakan individu dan bisnis untuk mencapai tujuan finansial mereka, perbankan memberikan kontribusi yang besar dalam memajukan perekonomian global.

Di samping peran pentingnya sebagai lembaga keuangan, industri perbankan juga dinilai berdasarkan kinerja operasional dan keuangan mereka. Bank sering diukur melalui berbagai metrik, termasuk pertumbuhan, profitabilitas, rasio kredit bermasalah, dan efisiensi operasional.



Pertumbuhan aset mencerminkan kemampuan bank dalam menarik simpanan dan memberikan pinjaman, sementara profitabilitas menggambarkan keberhasilan bank dalam mengelola risiko dan mendapatkan keuntungan dari operasinya. Rasio kredit bermasalah mencerminkan kualitas portofolio pinjaman bank, sementara efisiensi operasional menunjukkan seberapa baik bank mengelola biaya operasionalnya dalam menghasilkan pendapatan.

Lebih khusus, dalam konteks penerapan *Micro Monitoring Leader* dalam industri perbankan, fokus kinerja semakin mengerucut pada efektivitas tim penjualan. Dalam persaingan yang ketat, performa tim penjualan memiliki dampak langsung terhadap kemampuan bank dalam menarik nasabah baru, mempertahankan nasabah yang ada, dan meningkatkan pangsa pasar. Oleh karena itu, evaluasi kinerja individu dalam tim penjualan, kolaborasi antar anggota tim, dan pengembangan keterampilan penjualan menjadi faktor kunci dalam menilai keberhasilan penerapan strategi manajemen seperti *Micro Monitoring Leader*.

Pendekatan ini memungkinkan pemimpin tim penjualan untuk mengidentifikasi potensi dan kelemahan individu, memberikan umpan balik yang terarah, serta memastikan bahwa setiap anggota tim mencapai tingkat kinerja optimalnya. Dengan memantau aktivitas harian, memberikan pelatihan

sesuai, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi pengembangan pribadi, *Micro Monitoring Leader* dapat membawa dampak pada kinerja dan produktivitas tim penjualan. Dengan cara ini, bank



dapat memastikan bahwa tim penjualan mereka tidak hanya mencapai target penjualan, tetapi juga menghasilkan pertumbuhan yang berkelanjutan dan mempertahankan reputasi yang baik di pasar perbankan.

Tim Sales memiliki peran penting dalam kesuksesan bisnis modern. Pertumbuhan dan profitabilitas sebuah organisasi seringkali sangat bergantung pada kemampuan tim sales untuk mencapai target penjualan yang ditetapkan. Dalam konteks ini, pengelolaan dan pengawasan yang efektif dari tim sales menjadi kunci untuk mencapai hasil yang diinginkan (Sanjaya , 2021). Salah satu alat yang semakin dikenal dalam manajemen tim sales adalah penerapan *Micro Monitoring Leader* oleh pemimpin (leader) tim.

Menurut Rahmawati (2020) *Micro Monitoring Leader* adalah pendekatan di mana pemimpin tim secara aktif terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu dalam tim salesnya. Ini mencakup pemantauan kinerja harian, memberikan umpan balik, dan memastikan bahwa setiap anggota tim mencapai potensi terbaiknya. Pendekatan ini juga dapat berdampak pada kolaborasi yang lebih baik di antara anggota tim dan peningkatan keterampilan individu dalam tim sales.

Micro Monitoring Leader adalah suatu pendekatan manajemen di mana seorang pemimpin tim tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga

aktif terlibat dalam mengawasi dan membimbing individu yang menjadi bagian dari tim penjualan di bawahnya. Pendekatan ini melibatkan pemantauan kinerja harian dengan cermat, pemberian umpan balik yang



terarah, serta upaya untuk memastikan bahwa setiap anggota tim mampu mencapai potensi terbaiknya.

Salah satu ciri utama dari *Micro Monitoring Leader* adalah keterlibatan aktif pemimpin dalam upaya memastikan bahwa setiap anggota tim bekerja efisien dan efektif. Hal ini dapat mencakup pemantauan langsung terhadap aktivitas harian, evaluasi hasil penjualan, analisis data kinerja individu, dan pembahasan rutin mengenai cara meningkatkan kinerja.

Beberapa kondisi atau situasi yang mempengaruhi kinerja tim sales dan memerlukan pemantauan yang lebih intensif atau detail karena kondisi dimana Masih Rendahnya Penjualan, Kehilangan Pelanggan atau Retensi yang Rendah, Kinerja Individu yang masih rendah serta Perubahan Tren Pasar atau Persaingan yang Intensif.

Selain mengoptimalkan kinerja individu, pendekatan ini juga memiliki potensi untuk menghasilkan kolaborasi yang lebih baik di antara anggota tim. Ketika seorang pemimpin aktif terlibat dalam membantu setiap anggota tim mencapai tujuannya, ini dapat menciptakan lingkungan di mana anggota tim merasa didukung dan termotivasi untuk bekerja sama (Awalluddin, 2023). Pemimpin yang mendukung ini juga dapat membantu dalam mengatasi konflik dan membudayakan komunikasi yang lebih terbuka di antara anggota tim.



Micro monitoring leader dalam konteks kolaborasi tim sales menjadi ketika ada beberapa kondisi yang memengaruhi efektivitas kolaborasi memerlukan pemantauan yang lebih mendalam. Berikut adalah beberapa

kondisi yang mungkin memerlukan mikro monitoring leader dalam hal kolaborasi tim sales dimana masih terdapatnya keterlambatan dalam respons atau kurangnya responsivitas dari sebagian anggota tim sales dalam berkomunikasi antar sesama tim sales atau berkolaborasi, masih sering terjadinya kekeliruan dalam pembagian Tugas dan Tanggung Jawab antara anggota tim sales, pemantauan mikro diperlukan untuk menyinkronkan pemahaman tentang peran masing-masing anggota tim. Terkadang masih terjadi Konflik antar Anggota Tim dalam pengelolaan nasabah maupun portofolio kelolaan. Kondisi Kurangnya Komunikasi atau Komunikasi yang berjalan belum Efektif bisa memunculkan Perbedaan dalam Pendekatan atau Strategi Penjualan.

Mikro monitoring leader membantu memastikan bahwa kolaborasi di antara anggota tim sales berjalan dengan lancar, efisien, dan produktif, sehingga dapat mencapai hasil yang optimal dalam mencapai target penjualan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selain itu, *Micro Monitoring Leader* dapat memungkinkan peningkatan keterampilan individu dalam tim penjualan. Dengan memberikan umpan balik yang konstruktif dan bimbingan yang berfokus pada perkembangan pribadi, pemimpin dapat membantu anggota tim meningkatkan keterampilan penjualan

Ini dapat mencakup pelatihan tambahan, pengembangan strategi yang lebih baik, atau penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang lebih baik.



Mikro monitoring leader dalam konteks keterampilan (skill) tim penjualan menjadi penting ketika ada beberapa kondisi yang mempengaruhi kinerja individual atau tim secara keseluruhan dan memerlukan pemantauan yang lebih intensif. Sebagaimana teori "*Micro Monitoring Leadership and Employee Skill Development*" oleh Wang, H., & Chen, X (2019).

Berikut adalah beberapa kondisi yang memerlukan mikro monitoring leader dalam hal keterampilan tim penjualan:

Kondisi Penurunan Kinerja Individu, dimana mikro monitoring leader sangat diperlukan untuk memberikan tambahan pelatihan atau bimbingan yang sesuai, terjadinya perubahan yang cepat dalam kebutuhan pasar atau teknologi yang memengaruhi keterampilan yang diperlukan oleh tim penjualan, dan pemantauan mikro diperlukan untuk memastikan bahwa tim memiliki keterampilan yang relevan atau sisi pengembangan yang dibutuhkan.

Keterampilan yang ada seperti Keterampilan Komunikasi yang masih relatif Kurang, Keterampilan Penjualan atau Negosiasi yang masih harus dikembangkan, karean anggota tim penjualan menghadapi kesulitan dalam menjalankan proses penjualan atau negosiasi dengan pelanggan, pemantauan mikro diperlukan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan memberikan dukungan yang tepat akan kebutuhan

...pilan tersebut.



Faktor lain yang juga membuat kinerja belum sesuai yang ditargetkan ditemukan Keterbatasan dalam Pemanfaatan Alat Penjualan atau Teknologi yang sudah disediakan dalam hal ini Muamalat Digital Islamic Network (Mdin). Adanya keterbatasan dalam pemanfaatan alat penjualan atau teknologi yang tersedia, sebagaimana yang dijelaskan dalam teori "*The Impact of Leader Micro-Monitoring on Team Skill Acquisition*" oleh Liu, Y., & Zhang, L. (2018) maka mikro monitoring leader diperlukan untuk memastikan bahwa tim dapat mengoptimalkan penggunaan alat tersebut untuk meningkatkan kinerja. Belum meratanya Pemahaman tentang Produk atau Layanan yang ditawarkan oleh tim penjualan, yang berpengaruh pada kesuksesan tim sales dalam menjalankan penjualan sehingga pemantauan mikro diperlukan untuk memberikan pelatihan atau informasi yang diperlukan secara berkala dan berkelanjutan. Tingkat Motivasi atau Keterlibatan yang Rendah dari anggota tim penjualan, memerlukan dorongan dan bimbingan melalui mikro monitoring leader untuk mengidentifikasi penyebabnya dan mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan semua anggota tim sales.

Secara keseluruhan, pendekatan *Micro Monitoring Leader* mengarah pada manajemen yang lebih terlibat, responsif, dan berfokus pada bimbingan individu dalam tim penjualan. Dengan demikian, dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian target penjualan,



peningkatan produktivitas, kolaborasi yang lebih baik, dan perkembangan keterampilan yang berkelanjutan di dalam tim sales.

Pendekatan *Micro Monitoring Leader* memiliki beberapa kelebihan. Pertama, pemantauan yang lebih teliti memungkinkan identifikasi masalah atau kesalahan dalam kinerja individu dengan cepat, yang dapat diatasi secara lebih efektif.

Kedua, pemimpin yang terlibat secara aktif dapat memberikan umpan balik yang lebih spesifik dan membantu anggota tim untuk meningkatkan keterampilan mereka. Selain itu, pendekatan ini berpotensi meningkatkan kinerja individu, memastikan bahwa mereka bergerak menuju pencapaian target dan *Key Performance Indicator (KPI)* yang telah ditetapkan.

Terbukti dari masih besarnya komposisi tim sales yang mencapai angka KPI dibawah 70 % achievement selama tahun 2020, 2021, 2022. Melihat kondisi mengalami penurunan atau belum optimal dalam mencapai target penjualan bulanan/ kuartalan /tahunan, mikro monitoring diperlukan untuk mengidentifikasi penyebabnya dan mengambil tindakan korektif yang sesuai.

TAHUN	<70%	>70% - <100%	>100%
2020	30	7	6
2021	28	9	6
2022	19	14	10

TAHUN	<70%	>70% - <100%	>100%
2020	69.77%	16.28%	13.95%
2021	65.12%	20.93%	13.95%
2022	44.19%	32.56%	23.26%



Pemimpin yang terlibat dalam pemantauan dapat mempromosikan kolaborasi yang lebih baik di antara anggota tim. Namun, ada juga kekurangan dalam pendekatan ini, termasuk potensi untuk memakan waktu dan energi pemimpin, risiko mikro manajemen, stres yang ditanggung oleh pemimpin, dan ketidaksesuaian dengan semua jenis tim atau situasi. Kesuksesan pendekatan Mikro Monitoring Leader tergantung pada bagaimana diterapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan tim dan konteks organisasi.

Kolaborasi atau kerja sama tim adalah konsep yang mencerminkan kemampuan individu atau kelompok bekerja bersama secara efektif untuk mencapai tujuan yang sama atau hasil yang diinginkan. Ini melibatkan interaksi dan koordinasi antara anggota tim yang berkontribusi dengan keahlian, pengalaman, dan peran masing-masing untuk mencapai hasil yang lebih besar daripada yang bisa dicapai secara individu.

Pentingnya kolaborasi dalam konteks tim sangat ditekankan dalam banyak organisasi karena membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan inovatif. Beberapa elemen penting dalam kolaborasi tim seperti dengan adanya komunikasi yang Efektif, anggota tim perlu berkomunikasi dengan jelas dan terbuka untuk berbagi informasi, ide, dan masalah. Komunikasi yang buruk dapat menghambat kolaborasi. Kemudian

dengan cara pembagian tugas, pemahaman yang jelas tentang peran tanggung jawab masing-masing anggota tim penting untuk menghindari tindakan yang bertentangan dan konflik. Kolaborasi biasanya mengharuskan anggota tim



bersinergi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Ini menciptakan hubungan positif di mana setiap orang merasa bernilai dan penting. Kolaborasi memungkinkan tim untuk bekerja sama dalam mengatasi tantangan atau masalah yang mungkin muncul dalam pencapaian tujuan mereka (Sidik , 2014). Selanjutnya keputusan yang memengaruhi tim atau proyek seringkali diambil secara kolektif, dengan melibatkan pandangan dan masukan dari seluruh tim.

Memberikan penghargaan dan pengakuan terhadap kontribusi individu dalam kolaborasi memotivasi anggota tim untuk terus bekerja sama dengan baik. Kolaborasi sering mengharuskan tim untuk beradaptasi dengan perubahan situasi dan tuntutan proyek.

Kolaborasi yang efektif dalam tim dapat menghasilkan hasil yang lebih baik, meningkatkan inovasi, dan memperkuat hubungan antar anggota tim. Dalam konteks pengaruh *Micro Monitoring Leader* terhadap kolaborasi tim, kita akan melihat bagaimana pendekatan ini dapat mempengaruhi cara anggota tim bekerja sama untuk mencapai tujuan mereka.

Keterampilan tim merujuk pada berbagai kemampuan dan karakteristik yang memungkinkan kelompok individu bekerja secara efektif bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Ini mencakup keterampilan komunikasi yang

kolaborasi yang baik, kepemimpinan yang sesuai, kemampuan dalam menganalisis masalah, adaptabilitas terhadap perubahan, dan kemampuan untuk mengatasi konflik. Keterampilan tim yang kuat sangat penting untuk



mencapai kinerja yang optimal dalam tim. Dalam konteks pengaruh *Micro Monitoring Leader* terhadap keterampilan tim, kita akan mempertimbangkan bagaimana pendekatan manajemen ini dapat berkontribusi pada pengembangan dan peningkatan keterampilan tim dalam mencapai hasil yang lebih baik secara kolektif.

Penerapan Mikro monitoring Leader ini juga langsung mengaplikasikan program Apresiasi dan Reward yang terimplikasi dalam penilaian KPI masing-masing tim sales, baik dalam bentuk Reward Financial maupun sebagai sarana pendukung untuk penilaian Akhir tahun untuk dasar penentuan Kenaikan Grade maupun promosi jabatan, ataupun sebaliknya , yang bisa berdampak pada pemberian sanksi berupa teguran tertulis maupun peringatan tertulis yang berlaku. Dalam keseharian monitoring, para leader juga secara aktif memberikan apresiasi atas capaian tim baik yang reguler maupun secara spontanitas.

Dalam konteks penelitian tentang penerapan *Micro Monitoring Leader* dalam meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim, teori yang sesuai adalah "Transformational Leadership Theory" atau Teori Kepemimpinan Transformasional (Harsoyo, R. (2022). Teori ini menggambarkan peran pemimpin dalam menginspirasi dan memotivasi

tim untuk mencapai hasil yang luar biasa melalui pengembangan disiplin, peningkatan kinerja, dan peningkatan kolaborasi.



Dalam Teori Kepemimpinan Transformasional, pemimpin dianggap sebagai agen perubahan yang mampu mempengaruhi anggota tim untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi dan berkontribusi pada pengembangan keterampilan tim yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan penelitian tentang Mikro Monitoring Leader karena pendekatan ini memungkinkan pemimpin untuk terlibat secara aktif dalam pengembangan individu dalam tim melalui pemantauan harian, memberikan umpan balik, dan memotivasi mereka untuk mencapai potensi terbaik.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan perubahan cepat dalam pasar, Menurut Yam, J. H. (2020) organisasi perlu mengidentifikasi metode terbaik untuk meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim sales mereka . Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi dan menganalisis dampak dari penerapan Mikro Monitoring Leader terhadap variabel-variabel kunci ini di cabang-cabang perusahaan.

Tidak hanya akan memberikan panduan berharga bagi organisasi dalam mengoptimalkan manajemen tim sales mereka, tetapi penelitian ini juga akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang cara pemimpin dapat berperan sebagai agen perubahan yang efektif dalam menggerakkan kinerja tim dan meningkatkan kolaborasi serta keterampilan individu. Hal ini sangat

dalam menghadapi tantangan kompleks yang dihadapi oleh industri an modern.



Penelitian tentang penerapan Mikro Monitoring Leader dalam meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim, memiliki pengaruh yang signifikan dalam konteks manajemen organisasi. Ini dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan organisasi dengan memastikan bahwa setiap anggota tim mencapai potensi terbaiknya dan berkontribusi secara optimal terhadap tujuan perusahaan. Selain itu, pendekatan ini dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas tim, memperkuat keterampilan individu dalam tim, dan mempromosikan kolaborasi yang lebih baik di antara anggota tim. Dengan pemantauan harian dan bimbingan yang aktif, organisasi dapat lebih responsif terhadap perubahan dan tantangan yang muncul, sambil memberikan dukungan dan pengembangan yang diperlukan kepada karyawan. Penelitian ini juga dapat berdampak positif pada kepuasan karyawan, membantu organisasi mencapai keunggulan bersaing, memfasilitasi inovasi, dan membantu pemimpin dalam peran mereka dalam membimbing dan memotivasi tim. Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki implikasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, berorientasi pada pengembangan, dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam konteks Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua

(Papua), praktik *Micro Monitoring Leader* diimplementasikan melalui strategi yang melibatkan interaksi langsung dengan tim penjualan (Sales Team). Brief and debrief harian menjadi inti dari praktik ini, di mana setiap



pagi, Branch Manager (BM) selaku Pemimpin Cabang, memimpin sesi brief dengan seluruh tim untuk merencanakan kegiatan hari itu. Pada sore hari, sesi debrief dilakukan untuk merekapitulasi aktivitas dan mengevaluasi pencapaian. Pendekatan ini memungkinkan BM untuk mengarahkan tim dengan tepat, memberikan umpan balik langsung, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau tindak lanjut lebih lanjut.

Selain itu, program *Mentoring Clinic* dipraktikkan oleh Branch Manager (BM) untuk anggota tim yang dipilih. Baik anggota tim yang membutuhkan peningkatan kinerja maupun yang telah menunjukkan prestasi bagus mendapat bimbingan khusus. Dengan demikian, praktik ini memberikan bantuan yang spesifik dan personal bagi setiap individu dalam mencapai potensinya.

Laporan Harian Tim Sales yang disusun pada akhir hari adalah bagian dari sistem monitoring. Laporan ini memberikan pemahaman yang jelas tentang pencapaian harian, memungkinkan BM untuk mengidentifikasi pola kinerja dan mengambil tindakan yang sesuai. Selanjutnya, evaluasi kinerja tim juga dilakukan melalui *Work Loading Assessment*, yang memungkinkan tim Leaders di cabang menganalisis aktivitas sehari-hari tim penjualan. Pemantauan dan kontrol juga dilakukan secara harian melalui laporan

n yang di keluarkan oleh sistem Core Banking yang akan memberikan d terkait progress dan pertumbuhan atau pencapaian tim sales secara



berkala, memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan.

Praktik *Micro Monitoring Leader* juga mencakup pembaharuan pemahaman secara berkala. Dari hasil monitoring melalui Brief dan Dbrief harian, dapat diketahui kondisi terkait pemahaman tim sales terkait produk maupun skill penjualan yang dimiliki masing-masing tim sales, sehingga Branch Manager dan tim penjualan dapat mengikuti kelas Refresment maupun pendalaman baik secara offline maupun online terkait produk dan prosedur secara teratur, guna meningkatkan pemahaman mereka tentang produk yang ditawarkan. Selain itu, sesi *One-on-One Coaching* dengan tim sales secara rutin digelar untuk membahas produk-produk yang dipasarkan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk, memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Dengan demikian, praktik *Micro Monitoring Leader* yang diterapkan dengan seksama di Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua), bukan hanya sebuah proses rutin, melainkan fondasi yang kuat untuk pengembangan dan pertumbuhan tim sales. Melalui sesi brief and debrief harian, mentoring clinic yang personal, pemantauan aktifitas harian,

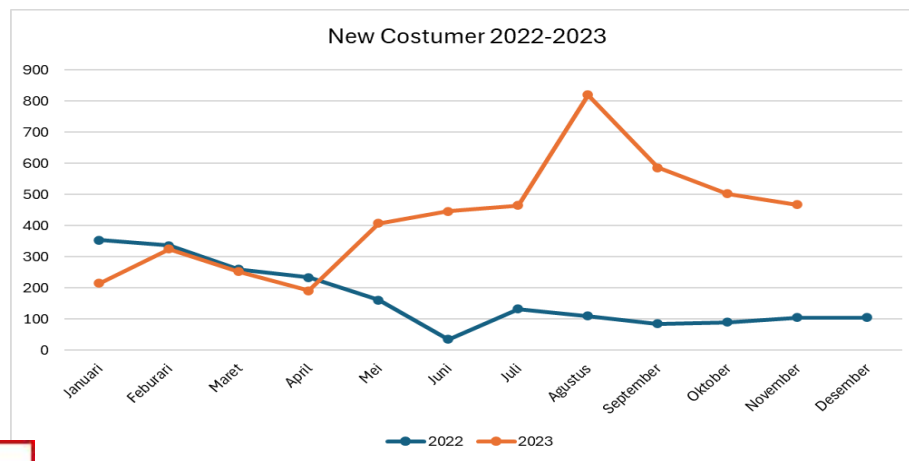
kelas produk, program mentoring dan sesi *One-on-One Coaching* tim sales (Relationship Managers), setiap aktifitas ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap anggota tim diberdayakan dan didukung dengan



baik. Dalam dunia yang kompetitif ini, penggunaan praktik *Micro Monitoring Leader* membuktikan pentingnya pengawasan yang cermat dan interaksi personal dalam meningkatkan kinerja Tim Sales pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua), Hal ini memberikan pondasi yang kokoh, memastikan bahwa tim tidak hanya mencapai target harian, tetapi juga terus berkembang dan memberikan kontribusi maksimal bagi kesuksesan organisasi.

Dengan pelaksanaan praktik *Micro Monitoring Leader* di Bank Muamalat Regional Sulawesi, Maluku, dan Papua (Sulampua) maka salah satu bentuk aplikasi kinerja tim sales dapat dilihat dari *New Costumer Identification File* (New CIF) sepanjang tahun 2022 hingga november 2023 seperti pada grafik di bawah ini :

Grafik 1.1. New Costumer Identification File (CIF) 2022-2023



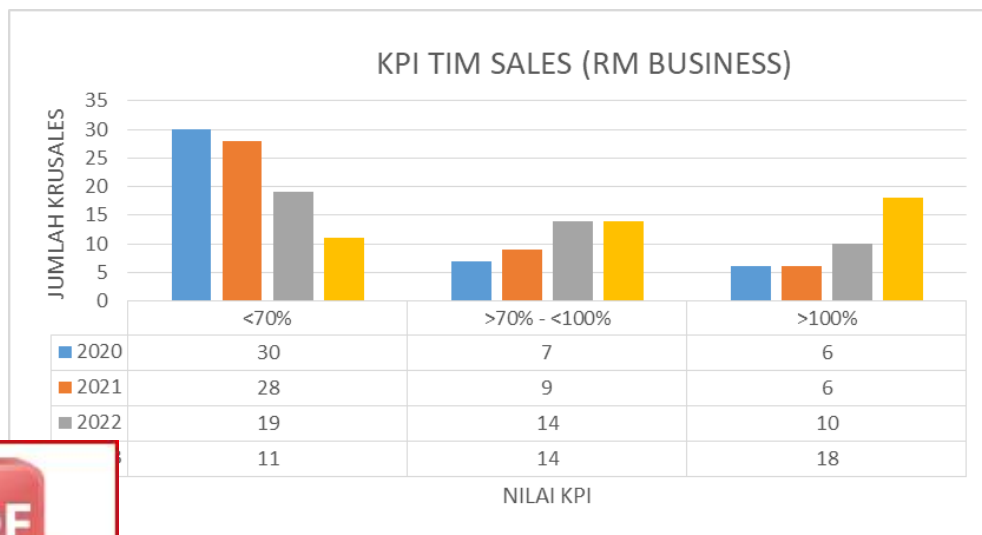
Data diolah, 2023



Berdasarkan grafik 1.1, dapat dilihat bahwa pergerakan perubahan kinerja tim dapat dilihat dari fluktuasi yang terjadi pada New CIF sepanjang tahun 2022 hingga 2023. Pada tahun 2022 terlihat grafik mengalami kurva negatif dari januari hingga desember 2022, pada bulan januari 2022 pencapaian total New CIF berada pada angka 354 sedangkan pada akhir tahun 2022 yakni bulan desember pencapaian New CIF hanya berada pada angka 105 New CIF. Selanjutnya pada tahun berjalan 2023, pada bulan januari total pencapaian New CIF berada pada angka 215 total new CIF, dan pada bulan november telah tercatat 468 total New CIF yang diperoleh.

Dalam hal *Key Performance Indicator* (KPI) tim sales juga menunjukkan peningkatan yang cukup baik dari tahun sebelum dilaksanakan Mikro monitoring dibandingkan dengan setelah dilakukan Mikro Monitoring Leader.

Grafik 1.2. Nilai Key Performance Indikator 2020-2023



Parameter KPI yang dijalankan saat ini sebagaimana tercermin dalam penjelasan dibawah.

KETENTUAN UMUM

Achievement KPI	KPI Rating
$\geq 150\%$	5-star (★★★★★)
130% - < 150%	4-star (★★★★)
110% - < 130%	3-star (★★★)
80% - < 110%	2-star (★★)
70% - < 80%	1-star (★)
<70%	No-star

1. Insentif bulanan dibayar bila KPI $\geq 70\%$
2. Syarat tambahan pembayaran insentif untuk RM, BDM / MSCM, BM C-D : minimal 2 visit / 10 call per hari yaitu 10 points Call/Visit per RM per hari kerja bulan berjalan (diinput di M-Direct).

KPI	Pengukuran	Hasil
Bulanan	KPI bulanan	KPI bulanan
Kuartalan	Rata-rata % KPI bulanan dalam 1 kuartal	KPI kuartalan
Semesteran	Rata-rata % KPI bulanan dalam 1 semester	KPI semesteran
Tahunan	Rata-rata % KPI bulanan dalam 1 tahun	KPI tahunan

Ketentuan	Periode
Perhitungan Insentif	Bulanan, berdasarkan booking (Financing) atau average balance growth dari posisi tertinggi sebelumnya selama 12 bulan terakhir (Funding)
Pembayaran Insentif	Insentif bulanan hanya dibayarkan jika pencapaian KPI Final bulanan $\geq 70\%$, namun untuk insentif Bancassurance bulanan dibayarkan jika KPI bulanan $\geq 60\%$ hanya selama periode semester-1 2022. Perhitungan KPI Final adalah KPI Regular + KPI Tactical. Insentif tahunan hanya dibayarkan jika rata-rata KPI tahunan $\geq 80\%$. KPI YTD yang digunakan adalah KPI Final (KPI Regular + KPI Tactical) Insentif Bulanan (70% dari nominal insentif bulanan) dan Tahunan (30% sisanya).

Most Important Goal (MIG)	Key Result (KR)	Bobot KR	Target / Bulan		Maximum Cap
			RM	SRM	
Funding Growth & Acquisition	CASA Net Growth	30%	Rp 450 juta	Rp 600 juta	200%
	TD Net Growth	5%	Rp 100 juta	Rp 100 juta	100%
Prohaji	Booking Volume	15%	Rp 75 juta	Rp 75 juta	300%
Fee & Services	Points (Fee)	20%	300 Points berdasarkan Tabel Points*	400 Points berdasarkan Tabel Points*	200%
	Points (Services)	30%	300 Points berdasarkan Tabel Points*	400 Points berdasarkan Tabel Points*	200%



ts dapat dilihat di slide berikutnya
th terhadap baseline < Rp 100 juta maka pencapaian sebesar 0%. Ketika TD Growth \geq Rp 100 juta,
aian sebesar 5% (target MTD)

	Unit	Points/ Unit	Remarks
Points (Fee):			
- Bancas (Tahunan)	APE	20 Points/ 1 Juta APE	Berdasarkan APE
- Bancas (3/6 Bulanan)	APE	8 Points/ 1 Juta APE	Berdasarkan APE
- Bancas (Bulanan)	APE	2 Points/ 1 Juta APE	Berdasarkan APE
- FX Transaction	USD	10 Points/ USD 10,000	Berdasarkan nominal transaksi dalam USD
- Sukuk Primer / Sekunder	Vol	10 Points/ 100 juta	Berdasarkan volume penjualan
- LC/BG/SKBDN	Vol	20 Points/ 500 juta	Berdasarkan volume penjualan
- Reksa Dana	Vol	10 Points/ 100 juta	Berdasarkan volume pembelian perdana ataupun Top Up
Points (Services):			
- CASA NTB >=1 juta	NOC	10 Points/ NOC	Berdasarkan O/S average balance ke-1 atau 2
- CASA NTP S91 PYR	NOA	2 Points/ NOA	Berdasarkan akuisisi account
- Porsi Haji	Porsi	10 Points/ Porsi	Berdasarkan Porsi dari Kemenag
- Porsi Umrah	Porsi	10 Points/ Porsi	Hanya referral ke Travel kerjasama Umrah.
- Akuisisi MQRIS	MID	10 Points/MID	Berdasarkan Code MID yang diterbitkan HO
- Referral Financing SME	Juta	30 Points/ 100 Juta	Berdasarkan nominal booking
- Referral Financing Consumer KPR	Juta	10 Points/ 25 Juta	Berdasarkan nominal booking
- Booking Financing Consumer Multi Guna	Juta	20 Points/ 25 Juta	Berdasarkan nominal booking
- Back to back Consumer	Juta	20 Points/ 100 Juta	Berdasarkan nominal booking
- MB-DIN activation	NOC	4 Points/ aktivasi	Berdasarkan aktivasi baru/konversi MB-DIN
- Akuisisi New MP	NOC	50 Points/ NOC	Berdasarkan jumlah nasabah New
- Upgrade MP	NOC	20 Points/ NOC	Berdasarkan jumlah nasabah Upgrade
- Akuisisi MADINA	NOC	20 Points/ NOC	Berdasarkan akuisisi baru CIF
- Akuisisi DPLK	Vol	4 Points/ NOA	Berdasarkan Noa akuisisi baru MTD

1. Kelebihan pencapaian CASA di atas cap dihitung sebagai pencapaian TD.
2. Average "Fee & Services" achievement minimal 50% dan minimal booking proHaji agar CASA Net Growth achievement bisa > 130%
3. Perhitungan Funding Net Growth (CASA dan TD) menggunakan Monthly Average Balance growth terhadap baseline
4. Perhitungan CASA NTB menggunakan average balance >= 1 juta (bulan 1 atau 2) dan CASA NTB tidak termasuk Tabungan Haji yang mengambil Porsi Haji.
5. 1 porsi haji khusus = 1 porsi haji regular, Porsi Haji exclude program referral dari pihak ketiga selain BPIH atau PIHK, maupun program kerjasama serupa lainnya. Porsi Haji termasuk porsi yang didapatkan dari penjualan ProHaji.
6. Porsi umrah hanya memperhitungkan referral dari BMI kepada Travel yang bekerjasama dan menghasilkan fee based income.
7. Ketentuan referral Financing mengikuti ketentuan booking Financing. (untuk Project Kantor Pusat dan Back to Back akan dinilai 25%)
8. Tabel Points dapat berubah/ bertambah/ berkurang sewaktu-waktu dengan pemberitahuan. Points dihitung prorata untuk satuan yang lebih kecil dari tabel.
9. Penjualan Bancassurance dengan premi bulanan hanya sebagai penambah pencapaian KPI namun insentifnya tidak dibayar (nihil)



Fenomena yang ada di Bank Muamalat menyoroti permasalahan yang mungkin dihadapi oleh Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua), terutama dalam divisi penjualan (tim sales). Beberapa issue yang mungkin muncul dan perlu ditangani dalam konteks ini adalah ada variasi dalam kinerja individu di tim sales. Beberapa anggota tim mungkin mencapai target penjualan mereka dengan baik, sementara yang lain mungkin menghadapi kesulitan dalam mencapai hasil yang diinginkan, selain dari personal tim terdapat pula beberapa fenomena yang mempengaruhi kemampuan penjualan tim sales, yaitu meningkatnya kompetisi antar bank dalam menarik pelanggan baru, perubahan kebijakan atau regulasi industri keuangan yang dapat memengaruhi strategi penjualan, atau bahkan perubahan perilaku konsumen terkait preferensi produk atau layanan perbankan.

Selain itu, peningkatan penggunaan teknologi dalam industri perbankan dapat memengaruhi cara tim penjualan berinteraksi dengan pelanggan serta menyediakan layanan yang lebih efisien dan terpersonalisasi. Bagaimanapun juga, berbagai dinamika ini memengaruhi strategi, taktik, dan fokus penjualan dalam mencapai target serta mempertahankan keunggulan kompetitif bagi Bank Muamalat Sulampua.

kemudian adanya perbedaan pendekatan dan strategi juga menjadi dalam kolaborasi tim. Setiap anggota tim mungkin memiliki kemampuan yang berbeda dalam menangani pelanggan atau mencapai target



penjualan. Ketika tidak ada keselarasan atau pemahaman yang seragam, hal ini dapat menciptakan kebingungan di antara tim, mengganggu kolaborasi, dan menghambat pencapaian tujuan bersama. Dengan kata lain, kurangnya kerjasama dan komunikasi yang efektif di antara anggota tim sales dapat menghambat pertukaran ide, dukungan antar tim, dan sinergi dalam mencapai tujuan bersama.

Selain itu setiap anggota tim memiliki tingkat keterampilan yang berbeda. Beberapa mungkin membutuhkan pengembangan ketrampilan teknis atau keterampilan interpersonal agar dapat lebih efektif dalam pekerjaan penjualan mereka. Pasar perbankan syariah sangat kompetitif di wilayah tersebut, dengan persaingan yang ketat antara sesama perbankan dan lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, tim sales Bank Muamalat perlu memiliki kinerja, kolaborasi, dan ketrampilan yang unggul untuk bersaing.

Pentingnya Penerapan *Micro Monitoring Leader*, Dalam menghadapi tantangan-tantangan ini, penerapan praktik *Micro Monitoring Leader* menjadi krusial. Praktik ini dapat memberikan bimbingan, umpan balik, dan dukungan yang diperlukan kepada anggota tim, serta meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan individu dalam tim sales.

Penelitian ini memiliki relevansi dan urgensi yang tinggi karena sebagai solusi terhadap issue-issue tersebut. Dengan memahami dan menganalisis dampak penerapan *Micro Monitoring Leader* pada kinerja kolaborasi, dan keterampilan dalam tim sales Bank Muamalat Region



Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua), penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan berharga untuk meningkatkan efektivitas dan daya saing tim sales serta organisasi secara keseluruhan.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang potensi penerapan Mikro Monitoring Leader, organisasi dapat memanfaatkan strategi ini untuk mencapai hasil yang lebih baik, meraih pertumbuhan yang berkelanjutan, dan mempertahankan posisi kompetitif di pasar yang berubah-ubah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi penting dalam konteks manajemen tim sales di cabang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah *Micro Monitoring Leader* berpengaruh terhadap kinerja secara signifikan pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).?
2. Apakah *Micro Monitoring Leader* berpengaruh terhadap kinerja secara tidak langsung melalui peningkatan kolaborasi pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua)?

Apakah *Micro Monitoring Leader* berpengaruh terhadap kinerja secara tidak langsung melalui peningkatan Skill pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai :

1. Pengaruh *Micro Monitoring Leader* terhadap kinerja secara signifikan pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).
2. Pengaruh *Micro Monitoring Leader* terhadap kinerja secara tidak langsung melalui kolaborasi pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).
3. Pengaruh *Micro Monitoring Leader* terhadap kinerja secara tidak langsung melalui peningkatan Skill pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang dapat diidentifikasi, termasuk:

1.4.1 Manfaat bagi Organisasi

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga kepada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua) tentang kinerja, kolaborasi, dan keterampilan individu berhubungan praktik Mikro Monitoring Leader. Dengan demikian, organisasi dapat



menggunakan temuan ini untuk meningkatkan efektivitas manajemen tim, meningkatkan kinerja, dan mengoptimalkan pengembangan karyawan.

1.4.2 **Manfaat bagi Pemimpin dan Manajemen**

Pemimpin dan manajer di Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua) dapat memanfaatkan temuan penelitian untuk mengasah pendekatan manajemen mereka. Mereka dapat memahami peran penting kinerja, kolaborasi, dan keterampilan individu dalam mencapai tujuan organisasi.

1.4.3 **Manfaat bagi Karyawan**

Karyawan di Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua) dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini melalui peningkatan pemahaman tentang bagaimana kinerja mereka dapat memengaruhi pendekatan manajemen yang diterapkan. Mereka juga dapat memahami pentingnya kolaborasi dan pengembangan keterampilan dalam konteks pekerjaan mereka.

1.4.4 **Manfaat Ilmiah**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap literatur dalam bidang manajemen dan kepemimpinan dengan memberikan wawasan tentang

na faktor-faktor tertentu memengaruhi praktik Mikro Monitoring
 ni dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti dan akademisi yang
 pada topik sejenis.



1.4.5 Manfaat sebagai Landasan Keputusan

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan bagi Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua) dalam mengambil keputusan terkait dengan pengembangan kebijakan dan strategi manajemen tim di masa depan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan, baik dalam konteks organisasi maupun dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman di bidang manajemen dan kepemimpinan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Transformational Leadership Theory*

Definisi *Transformational Leadership* Menurut Harsoyo, R., & Alim, N. (2022), *Transformational Leadership* didefinisikan sebagai seperangkat perilaku yang memotivasi pengikut untuk mencapai kinerja diluar harapan dasar dengan mengubah sikap, kepercayaan, dan nilai-nilai pengikut. *Transformational Leadership* atau kepemimpinan transformasional digambarkan sebagai proses dimana para pemimpin memainkan model peran yang ideal dan mendorong kreativitas, memberikan motivasi inspirasional, dan terlibat dalam mendukung dan membimbing pengikut untuk mencapai visi dan tujuan bersama organisasi (Armiyanti, A., Sutrisna, T., Yulianti, L., Lova, N. R., & Komara, E. (2023). *Transformational leadership* mengacu pada gaya kepemimpinan yang inovatif dimana para pemimpin memberikan perhatian pada tiap individu, memberikan arahan pada pengikut, dan memacu pertumbuhan dengan menggunakan motivasi inspirasional (Handayani, S., & Rivai, H. A. (2021).

Pembahasan tentang penggunaan "*Transformational Leadership Theory*" (Teori Kepemimpinan Transformasional) sebagai Grand Theory dalam

ini sangat relevan. Teori ini menawarkan kerangka kerja konseptual yang dapat digunakan untuk memahami bagaimana kepemimpinan dapat berpengaruh terhadap kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim.



Teori Kepemimpinan Transformasional menekankan peran pemimpin dalam menginspirasi dan memotivasi anggota tim untuk mencapai hasil yang luar biasa. Dalam penelitian ini, *Micro Monitoring Leader* dapat diinterpretasikan sebagai salah satu aspek dari kepemimpinan transformasional, di mana pemimpin aktif terlibat dalam pengembangan dan pemberdayaan anggota tim untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

Teori ini juga mencakup konsep kolaborasi yang penting. Pemimpin transformasional cenderung memotivasi anggota tim untuk bekerja sama secara lebih efektif dan berkontribusi pada tujuan bersama. Ini sesuai dengan penelitian tentang bagaimana faktor kolaborasi berpengaruh pada praktik "Mikro Monitoring Leader."

Teori Kepemimpinan Transformasional juga menggambarkan bagaimana pemimpin dapat berperan dalam mengembangkan keterampilan individu dalam tim. Ini konsisten dengan penelitian tentang keterkaitan antara keterampilan individu dan penerapan "Mikro Monitoring Leader."

Teori ini mengakui bahwa kepemimpinan tidak bersifat satu ukuran untuk semua situasi. Dalam penelitian ini, pendekatan *Micro Monitoring Leader* mungkin dianggap sebagai tanggapan situasional terhadap kebutuhan tim yang memerlukan pemantauan dan bimbingan yang lebih aktif.

Teori Kepemimpinan Transformasional menyoroti pentingnya peran pemimpin dalam meningkatkan keterampilan karyawan. Praktik Mikro Monitoring Leader yang melibatkan



pemimpin dalam pemantauan harian dan dukungan dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dengan merasa didukung dan diakui.

Penggunaan Teori Kepemimpinan Transformasional sebagai *Grand Theory* memberikan dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pendekatan Mikro Monitoring Leader dapat memengaruhi kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim. Hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Safrizal, H. B. A. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional didasarkan pada pengaruh dan hubungan pemimpin dengan pengikut atau bawahannya, menghormati pemimpin serta membuat bawahan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk berprestasi dan berkinerja yang lebih tinggi. Kepemimpinan transformasional dapat berpengaruh positif terhadap motivasi para pegawai. Ini juga memungkinkan penelitian untuk menjelajahi bagaimana peran pemimpin dalam mencapai hasil yang lebih baik dalam konteks organisasi seperti Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).

2.2 Konsep *Mikro Monitoring Leader*

Pendekatan *Micro Monitoring Leader* adalah pendekatan manajemen yang menekankan peran aktif pemimpin dalam memantau dan membimbing anggota timnya. Konsep ini mencakup praktik seperti pemantauan kinerja

memberikan umpan balik konstruktif, dan memastikan bahwa anggota mencapai potensi terbaik mereka. *Micro Monitoring Leader* berfokus pada bimbingan individu dalam tim untuk mencapai hasil yang lebih baik.



Micro Monitoring Leader adalah pendekatan kepemimpinan yang menekankan peran aktif pemimpin dalam mengawasi dan membimbing individu dalam timnya. Istilah "*micro*" menyoroti tingkat pemantauan yang mendalam yang dilakukan oleh pemimpin, terutama dalam hal kinerja individu anggota tim. Pendekatan ini melibatkan beberapa elemen yaitu pemantauan harian, Salah satu komponen utama dari *Micro Monitoring Leader* adalah pemantauan harian terhadap kinerja anggota tim. Pemimpin secara rutin mengawasi tugas dan hasil kerja individu untuk memastikan bahwa mereka berjalan sesuai dengan standar dan tujuan yang ditetapkan (Jusrin, 2022) .

Pemantauan yang dilakukan oleh pemimpin tidak hanya bersifat pengawasan, tetapi juga melibatkan memberikan umpan balik konstruktif kepada anggota tim. Umpan balik ini berfungsi sebagai alat untuk membantu anggota tim memahami area di mana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka.

Selain memberikan umpan balik, pemimpin yang mempraktikkan *Micro Monitoring Leader* juga memberikan dukungan dan bimbingan yang dibutuhkan oleh anggota tim. Hal ini bisa termasuk membantu dalam mengatasi hambatan atau kendala yang mungkin muncul dalam pekerjaan mereka. Pendekatan ini juga berfokus pada pengembangan keterampilan

dalam tim. Pemimpin bertanggung jawab untuk mengidentifikasi keterampilan yang perlu ditingkatkan dan memberikan bimbingan atau dukungan yang sesuai.



Adapun beberapa penelitian terdahulu tentang *Micro Monitoring Leader* atau pemantauan pemimpin mikro berkaitan dengan konsep memantau dan mengelola aktivitas pemimpin di level yang sangat terperinci. Penelitian ini seringkali berkaitan dengan manajemen organisasi, psikologi industri, dan bidang terkait lainnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini:

"Micro Monitoring Leader and Job Performance" (2016) oleh Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. Penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara Micro Monitoring Leader (pemantauan mikro) yang dilakukan oleh atasan dan kinerja pekerja. Hasilnya menunjukkan bahwa *Micro Monitoring Leader* yang tepat dapat meningkatkan kinerja pekerja, terutama ketika pemantauan tersebut bersifat positif dan memberikan umpan balik konstruktif.

"The Impact of Leader Micro-Monitoring on Team Cohesion and Performance" (2018) oleh Chen, J., & Lee, Y. Penelitian ini mengkaji dampak dari *Micro Monitoring Leader* yang dilakukan oleh pemimpin terhadap koheksi tim (team cohesion) dan kinerja tim. Temuan utamanya adalah bahwa Micro Monitoring Leader yang berorientasi pada membangun hubungan yang baik dengan anggota tim dapat meningkatkan kohesi tim dan kinerja secara keseluruhan, yang menciptakan keserasian antara bagian yang satu dengan lainnya dalam

seragaman yang menciptakan saling pengertian yang baik dan



"Leaders' Micro-Monitoring and Its Effects on Employees' Work Attitudes and Behaviors" (2020) oleh Wu, C.-H., & Chen, J.-C. Penelitian ini fokus pada dampak dari *Micro Monitoring Leader* yang dilakukan oleh pemimpin terhadap sikap dan perilaku kerja karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa *Micro Monitoring Leader* yang dipandu oleh pertimbangan etis dan kepedulian terhadap karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi.

"The Role of Micro Monitoring Leader in Leadership Effectiveness" (2019) oleh Singh, S., & Sharma, S. Penelitian ini menyelidiki peran *Micro Monitoring Leader* dalam efektivitas kepemimpinan, terutama dalam konteks manajemen kinerja dan pengembangan karyawan. Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya *Micro Monitoring Leader* yang bijaksana dan terarah untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

"The Influence of Leader Micro-Monitoring on Employee Engagement and Well-Being" oleh Li, Y., & Wang, M (2017). Penelitian ini mengamati pengaruh dari *Micro Monitoring Leader* yang dilakukan oleh pemimpin terhadap keterlibatan karyawan (*employee engagement*) dan kesejahteraan mereka. Temuan menunjukkan bahwa *Micro Monitoring Leader* yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan keterlibatan

kesejahteraan mereka di tempat kerja.

"Micro Monitoring Leadership: Antecedents and Outcomes in Team

Performance" oleh Jackson, L. E., & Jiang, Y. (2019) .Penelitian ini



mempelajari hubungan antara *Micro Monitoring Leader* yang dilakukan oleh pemimpin dengan kolaborasi tim. Temuan menunjukkan bahwa *Micro Monitoring Leader* yang efektif dan berorientasi pada pengembangan anggota tim dapat meningkatkan tingkat kolaborasi dan kinerja tim secara keseluruhan.

"*The Impact of Leader Micro-Monitoring on Team Collaboration and Innovation*" oleh Zhou, Y., & Liu, J. (2017)

Penelitian ini mengeksplorasi dampak dari *Micro Monitoring Leader* oleh pemimpin terhadap kolaborasi tim dan inovasi. Hasilnya menunjukkan bahwa *Micro Monitoring Leader* yang mencakup dukungan terhadap ide-ide baru dan kreativitas anggota tim dapat meningkatkan kolaborasi dan mendorong terciptanya solusi inovatif.

"*Micro Monitoring Leadership and Cross-Functional Collaboration in Organizations*" oleh Kim, S., & Lee, H. (2018)

Penelitian ini fokus pada hubungan antara *Micro Monitoring Leader* oleh pemimpin dan kolaborasi lintas fungsi dalam organisasi. Temuan menunjukkan bahwa pemantauan yang teliti dan terarah dari pemimpin dapat memfasilitasi kolaborasi yang efektif antara berbagai departemen atau unit dalam organisasi.

"*The Role of Micro Monitoring Leader in Enhancing Collaboration Among Teams*" (2020) oleh Chen, L., & Huang, Y.



Penelitian ini mengamati peran *Micro Monitoring Leader* dalam meningkatkan kolaborasi di antara tim-tim virtual. Temuan menunjukkan bahwa pemantauan yang intensif dan responsif dari pemimpin dapat membantu mengatasi tantangan kolaborasi yang terkait dengan tim virtual, seperti komunikasi yang tidak langsung dan kekurangan interaksi langsung.

"Leader Micro Monitoring Leader and Team Collaboration in Complex Projects" (2016) oleh Wang, X., & Wu, J.

Penelitian ini menyelidiki hubungan antara *Micro Monitoring Leader* oleh pemimpin dan tingkat kolaborasi dalam proyek-proyek kompleks. Temuan menyoroti pentingnya komunikasi yang terbuka, umpan balik yang konstruktif, dan dukungan yang diberikan oleh pemimpin dalam meningkatkan kolaborasi dan kinerja tim di proyek-proyek yang kompleks.

Penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana *Micro Monitoring Leader* oleh pemimpin dapat memengaruhi berbagai aspek dalam konteks organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Dengan memahami temuan-temuan ini, praktisi dan akademisi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam memanfaatkan konsep *Micro Monitoring Leader* untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan di tempat kerja.



Penerapan konsep Mikro Monitoring Leader dapat memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek dalam sebuah organisasi. Berikut adalah beberapa pengaruh utama dari konsep ini:

a. Peningkatan Kinerja

Salah satu pengaruh yang paling mencolok adalah peningkatan kinerja individu dan tim secara keseluruhan. Pemantauan harian dan umpan balik yang aktif membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah atau hambatan yang dapat memengaruhi kinerja. Dengan pemimpin yang terlibat, anggota tim cenderung lebih fokus dan produktif.

b. Kolaborasi yang Lebih Baik

Pemantauan dan bimbingan yang dilakukan oleh pemimpin juga mendorong kolaborasi yang lebih baik di antara anggota tim. Mereka menjadi lebih sadar tentang peran mereka dalam mencapai tujuan bersama dan lebih terbuka terhadap kerja sama.

c. Pengembangan Keterampilan

Konsep Mikro Monitoring Leader memberikan kesempatan bagi pengembangan keterampilan individu. Pemimpin yang aktif dalam memberikan dukungan dan pelatihan memungkinkan anggota tim untuk

ah keterampilan mereka, yang dapat membantu dalam
 pangan karir mereka.

kepuasan Karyawan



Dalam situasi di mana pemimpin aktif terlibat dalam pemantauan dan dukungan, karyawan cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Ini dapat berdampak positif pada kepuasan kerja dan retensi karyawan.

e. Perbaiki Proses

Pemantauan yang konstan juga memungkinkan untuk mengidentifikasi perbaikan dalam proses kerja. Pemimpin dapat membantu mengidentifikasi inefisiensi atau masalah dalam pelaksanaan tugas-tugas dan mendorong perbaikan.

Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penerapan "Mikro Monitoring Leader." Terlalu banyak pemantauan atau umpan balik yang negatif dapat menciptakan tekanan tambahan pada anggota tim dan mengurangi motivasi mereka (Mukhtar, A. 2021). Oleh karena itu, penting untuk menjaga keseimbangan antara pemantauan yang konstruktif dan dukungan yang diberikan kepada tim.

2.3 Konsep Kinerja Tim

Kinerja tim adalah hasil kerja bersama anggota tim dalam mencapai tujuan Bersama (Kusuma, L. P., & Sutanto, J. E. 2018).. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kinerja tim yang kuat berkontribusi pada kesuksesan organisasi. Dalam konteks "Mikro Monitoring Leader," praktik ini

meningkatkan kinerja tim dengan memastikan bahwa setiap anggota tim memenuhi standar kinerja yang tinggi.



Kinerja tim adalah ukuran hasil kerja bersama dari anggota tim dalam mencapai tujuan bersama. Konsep ini memiliki relevansi yang sangat tinggi dalam konteks "Mikro Monitoring Leader," di mana pemimpin secara aktif terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu dalam timnya. Dalam pemahaman yang lebih mendalam mengenai kinerja tim, beberapa poin berikut dapat dipertimbangkan:

Karakteristik Kinerja Tim, Kinerja tim tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga mencakup proses kerja tim dan kemampuan tim dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Ini mencakup aspek seperti kolaborasi, komunikasi, distribusi tugas, dan pemanfaatan sumber daya.

Pengukuran kinerja tim bisa menjadi tantangan, karena berbeda dengan pengukuran kinerja individu. Metrik yang digunakan untuk menilai kinerja tim dapat mencakup pencapaian tujuan, produktivitas, kualitas hasil kerja, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan proyek, serta tingkat kepuasan dan keterlibatan anggota tim. Kepemimpinan memiliki peran kunci dalam membentuk kinerja tim. Dalam konteks "Mikro Monitoring Leader," pemimpin yang aktif terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu dalam tim dapat memengaruhi secara positif kinerja tim secara keseluruhan. Mereka membantu mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan dan

memberikan dukungan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tim.

Kinerja tim yang baik seringkali berkaitan erat dengan kolaborasi yang efektif antara anggota tim. Kolaborasi yang efektif dapat mempercepat



pencapaian tujuan dan memastikan penggunaan sumber daya dengan bijak. Dalam konteks "Mikro Monitoring Leader," praktik ini juga dapat meningkatkan kolaborasi dengan memastikan komunikasi yang efektif di antara anggota tim. Kinerja tim yang kuat juga terkait dengan pengembangan keterampilan individu dalam tim. Dalam pendekatan Mikro Monitoring Leader, pemimpin berperan dalam mengidentifikasi keterampilan yang perlu ditingkatkan dan memberikan bimbingan atau pelatihan yang sesuai. Ini dapat membantu dalam mencapai kinerja tim yang lebih tinggi.

Kinerja tim yang optimal dapat memberikan berbagai manfaat, termasuk peningkatan produktivitas organisasi, inovasi, kualitas produk atau layanan, dan kepuasan klien. Ini juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan dapat meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan.

Dalam konteks penelitian yang mengkaji pengaruh *Micro Monitoring Leader* terhadap kinerja, pemahaman mendalam tentang konsep kinerja tim menjadi kunci untuk mengukur dampak praktik ini terhadap hasil kerja bersama dan pencapaian tujuan tim. Dengan memahami bagaimana pemimpin yang terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu dapat memengaruhi kinerja tim, penelitian dapat memberikan wawasan yang berharga dalam pengembangan manajemen tim yang efektif.



konsep Kolaborasi Tim

Menurut Dakabesi (2022) Kolaborasi tim adalah kemampuan anggota tim untuk bekerja sama secara efektif, berbagi informasi, dan saling

mendukung dalam mencapai tujuan bersama. Studi menunjukkan bahwa kolaborasi yang baik dapat meningkatkan inovasi dan produktivitas. Dalam konteks *Micro Monitoring Leader*, pendekatan ini dapat berdampak positif pada kolaborasi dengan memastikan komunikasi yang efektif dan koordinasi dalam tim.

Kolaborasi tim adalah kemampuan anggota tim untuk bekerja bersama secara efektif, berbagi informasi, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan bersama. Dalam konteks penelitian ini sejalan dengan teori "*Micro Monitoring Leadership and Skill Transfer in Cross-Functional Teams*" oleh Zhang, Y., & Wang, J. (2020) , Penelitian ini mengamati bagaimana micro monitoring oleh pemimpin dapat memfasilitasi transfer keterampilan di antara tim-tim lintas fungsi. Temuan menunjukkan bahwa pemantauan yang mendukung komunikasi terbuka, pembelajaran bersama, dan sharing pengetahuan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja tim, di mana praktik *Micro Monitoring Leader* diterapkan, pemahaman tentang kolaborasi tim berikut menjadi sangat penting:

a. Unsur Utama Kolaborasi

Kolaborasi tim melibatkan berbagai unsur, termasuk komunikasi yang terbuka, koordinasi, pembagian tugas, dan saling mendukung. Hal ini menciptakan

an kerja yang memungkinkan anggota tim untuk bekerja bersama inergis.



b. Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif adalah elemen penting dalam kolaborasi tim yang sukses. Anggota tim perlu dapat berkomunikasi dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan berbagi informasi secara tepat waktu. Kolaborasi yang kuat seringkali dibangun di atas fondasi komunikasi yang baik. Dengan pemimpin yang aktif terlibat dalam pemantauan individu, komunikasi antara anggota tim menjadi lebih terbuka. Anggota tim lebih cenderung berbagi informasi tentang kemajuan, hambatan, dan kebutuhan mereka. Ini memungkinkan tim untuk merespons dengan cepat terhadap perubahan situasi. Pemantauan yang rutin oleh pemimpin memastikan koordinasi yang lebih efektif di antara anggota tim. Pemimpin dapat memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab didistribusikan dengan baik, dan semua anggota tim memahami peran mereka dalam mencapai tujuan bersama.

c. Peran Pemimpin dalam Kolaborasi

Pemimpin memiliki peran penting dalam memfasilitasi kolaborasi tim yang efektif. Dalam pendekatan "Mikro Monitoring Leader," pemimpin yang aktif terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu juga dapat berperan dalam memastikan koordinasi yang baik di antara anggota tim.

d. Pengaruh Konflik pada Kolaborasi

...dalam tim adalah hal yang wajar, tetapi bagaimana tim mengelola ... tersebut dapat memengaruhi kolaborasi. Pemimpin dalam peran *Micro*



Monitoring Leader juga dapat membantu dalam menyelesaikan konflik dan memastikan bahwa mereka tidak menghambat kolaborasi. Pemimpin yang aktif dalam pemantauan juga dapat mendeteksi potensi konflik lebih awal. Hal ini memungkinkan penyelesaian konflik yang lebih cepat dan efektif, sehingga tidak menghambat kolaborasi tim. Pemimpin dalam peran *Micro Monitoring Leader* dapat berperan sebagai fasilitator kolaborasi.

e. Pengaruh Kolaborasi pada Kinerja

Kolaborasi yang kuat seringkali berdampak positif pada kinerja tim dan organisasi. Tim yang dapat bekerja bersama secara efektif cenderung lebih produktif, inovatif, dan mampu mengatasi tantangan yang muncul. Mereka dapat mengidentifikasi peluang untuk kerja sama antara anggota tim dan menggalang upaya bersama untuk mengatasi tantangan. Dengan praktik *Micro Monitoring Leader* yang berfokus pada pengembangan individu, anggota tim dapat mengembangkan keterampilan kolaborasi mereka. Mereka dapat belajar bagaimana bekerja bersama secara efektif, menghargai kontribusi masing-masing anggota tim, dan membangun kepercayaan. Kolaborasi yang kuat seringkali berdampak positif pada kinerja tim secara keseluruhan. Dengan adanya dukungan dan pengawasan yang cermat dari pemimpin, tim dapat mencapai hasil yang lebih baik dalam mencapai tujuan mereka.



Kolaborasi dan Pengembangan Keterampilan

Melalui kolaborasi, anggota tim juga dapat memperoleh pengalaman dan pembelajaran yang berharga. Kolaborasi yang baik dapat membantu dalam pengembangan keterampilan interpersonal, pemecahan masalah, dan komunikasi.

Dalam konteks penelitian ini, penting untuk menggali bagaimana praktik *Micro Monitoring Leader* dapat memengaruhi kolaborasi tim. Dengan pemimpin yang secara aktif terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu, kita dapat mengharapkan bahwa ini juga akan berdampak pada komunikasi yang lebih baik, koordinasi yang lebih efektif, dan kolaborasi tim yang lebih kuat secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana pendekatan manajemen dapat memengaruhi kolaborasi dan kinerja tim.

Pengaruh praktik *Micro Monitoring Leader* terhadap kolaborasi tim tidak selalu positif. Terlalu banyak pemantauan yang bersifat mendalam dan kontrol yang ketat dapat menciptakan rasa ketidaknyamanan di antara anggota tim dan menghambat kolaborasi. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin yang menerapkan praktik ini untuk menjaga keseimbangan yang baik antara pemantauan dan dukungan yang diberikan kepada tim.

Dalam penelitian ini, kita dapat mengharapkan untuk menemukan wawasan yang berharga tentang bagaimana praktik *Micro Monitoring Leader* memengaruhi dinamika kolaborasi tim. Ini dapat membantu organisasi dalam



mengembangkan strategi manajemen yang efektif untuk meningkatkan kolaborasi dan pencapaian tujuan tim.

2.5 Konsep Keterampilan Individu dalam Tim

Keterampilan individu dalam tim mencakup keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan kemampuan dalam pemecahan masalah. Pengembangan keterampilan individu adalah faktor kunci dalam mencapai kinerja tim yang optimal. *Micro Monitoring Leader* dapat memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan mengembangkan keterampilan individu dalam tim.

Keterampilan individu dalam tim merujuk pada beragam kemampuan, pengetahuan, dan kompetensi yang dimiliki oleh setiap anggota tim. Ini mencakup keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan kemampuan lain yang memungkinkan individu berkontribusi secara efektif dalam mencapai tujuan tim. Dalam konteks penelitian ini sejalan dengan teori "*The Role of Micro Monitoring in Developing Leadership Skills*" oleh Chen, L., & Wu, H. (2016). Penelitian ini membahas bagaimana micro monitoring oleh pemimpin dapat berkontribusi pada pengembangan keterampilan kepemimpinan individu. Temuan menunjukkan bahwa pemantauan yang inklusif dan memberikan pelatihan yang terfokus dapat membantu

kuat kemampuan kepemimpinan anggota tim., di mana praktik *Micro Monitoring Leader* diterapkan, pemahaman lebih dalam tentang keterampilan



individu dalam tim menjadi penting. Berikut adalah pembahasan yang lebih mendalam tentang konsep keterampilan individu dalam tim:

a. Keterampilan Teknis

Ini mencakup keterampilan dan pengetahuan yang berkaitan dengan tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh anggota tim. Contohnya adalah kemampuan dalam pemrograman, analisis data, keahlian bahasa, atau kemampuan teknis khusus lainnya yang relevan dengan pekerjaan.

b. Keterampilan Interpersonal

Selain keterampilan teknis, keterampilan interpersonal juga penting dalam konteks tim. Ini mencakup kemampuan berkomunikasi, berkolaborasi, memimpin, serta beradaptasi dengan berbagai tipe kepribadian dan gaya kerja di dalam tim.

c. Kemampuan Pemecahan Masalah

Kemampuan individu untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah merupakan aspek penting dalam keterampilan individu dalam tim. Ini melibatkan kemampuan berpikir kritis, kreativitas, dan kemampuan mengambil keputusan yang baik.

d. Kemampuan Manajemen Waktu



Dalam konteks tim, manajemen waktu yang baik menjadi kunci. Anggota tim perlu mengatur waktu dengan efisien untuk menyelesaikan tugas, memenuhi tenggat waktu, dan mengoptimalkan produktivitas.

e. Kemampuan Beradaptasi

Tim seringkali dihadapkan pada perubahan situasi atau tugas yang mendadak. Kemampuan beradaptasi dengan cepat dan fleksibel menjadi keterampilan yang sangat berharga dalam tim.

f. Kemampuan Belajar dan Pengembangan Diri

Anggota tim yang memiliki kemampuan untuk terus belajar dan mengembangkan diri mereka dapat berkontribusi pada perkembangan tim yang berkelanjutan. Kemampuan ini mencakup kemauan untuk menerima umpan balik, belajar dari kesalahan, dan berusaha untuk terus meningkatkan keterampilan mereka.

Pengaruh praktik *Micro Monitoring Leader* pada keterampilan individu dalam tim menjadi sangat penting dalam penelitian ini. Ini berkaitan dengan bagaimana pemimpin yang aktif terlibat dalam bimbingan dan pemantauan individu dapat memengaruhi pengembangan keterampilan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kinerja tim secara keseluruhan.



Pengaruh praktik *Micro Monitoring Leader* terhadap keterampilan dalam tim sangat signifikan. Pendekatan ini memungkinkan pemimpin

untuk mengidentifikasi kebutuhan keterampilan individu dengan lebih baik, memberikan bimbingan yang diperlukan, dan memberikan umpan balik konstruktif. Dengan pengawasan yang cermat dan bantuan yang diberikan oleh pemimpin, anggota tim dapat mengembangkan keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, serta kemampuan manajemen waktu dan pemecahan masalah. Ini juga memungkinkan individu untuk merespons perubahan dengan lebih baik dan menjadi lebih adaptif. Pengaruh praktik ini juga dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan karir individu dalam tim, serta memengaruhi budaya organisasi yang mendorong pembelajaran dan pengembangan. Dengan keterampilan individu yang ditingkatkan, tim memiliki potensi untuk bekerja lebih efisien, menghasilkan kualitas hasil yang lebih tinggi, dan bahkan menciptakan inovasi dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, pengaruh praktik *Micro Monitoring Leader* pada keterampilan individu dalam tim memiliki dampak yang sangat positif pada kinerja dan perkembangan tim secara keseluruhan.

Pendekatan *Micro Monitoring Leader* dapat dilihat sebagai salah satu bentuk kepemimpinan yang aktif dalam membimbing dan memotivasi anggota tim. Studi tentang kepemimpinan transformasional dan situasional relevan dalam konteks ini.

Kepemimpinan memiliki peran sentral dalam pengaruh praktik *Micro Monitoring Leader* dalam meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan dalam tim. Kepemimpinan adalah pendorong utama dalam



menerapkan praktik *Micro Monitoring Leader*. Pemimpin yang mengadopsi pendekatan ini akan secara aktif terlibat dalam pemantauan, bimbingan, dan pengembangan individu dalam tim. Pemimpin adalah agen yang memulai dan menjalankan praktik ini, sehingga pengaruh kepemimpinan sangat penting dalam keseluruhan dinamika tim. Pemimpin yang menerapkan *Micro Monitoring Leader* akan menjadi model perilaku bagi anggota tim. Mereka menunjukkan komitmen terhadap pengembangan individu dan menegaskan pentingnya pemantauan dan umpan balik konstruktif. Dengan demikian, pengaruh kepemimpinan menciptakan norma-norma dalam tim yang menghargai pembelajaran dan perkembangan.

Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan motivasi individu dalam tim. Ketika pemimpin terlibat secara aktif dalam pengawasan dan memberikan umpan balik, individu cenderung merasa dihargai dan didukung. Ini dapat memicu tingkat motivasi yang lebih tinggi untuk mencapai hasil yang lebih baik. Pemimpin memainkan peran kunci dalam memfasilitasi kolaborasi di antara anggota tim. Dalam konteks "*Micro Monitoring Leader*," pemimpin tidak hanya memantau individu, tetapi juga berperan dalam menghubungkan anggota tim, mendukung komunikasi yang efektif, dan menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi. Pemimpin yang menerapkan *Micro Monitoring*

memberikan dukungan aktif dalam pengembangan keterampilan. Mereka membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan keterampilan, memberikan pelatihan, dan memberikan arahan untuk meningkatkan



keterampilan individu. Pengaruh kepemimpinan ini penting dalam menciptakan tim yang memiliki keterampilan yang relevan dan berkembang.

Budaya organisasi yang mendukung pembelajaran seringkali dibentuk oleh kepemimpinan. Pemimpin yang aktif terlibat dalam praktik *Micro Monitoring Leader* menciptakan norma-norma yang mendorong pembelajaran, pengembangan, dan peningkatan terus-menerus. Dalam penelitian ini, pengaruh kepemimpinan pada implementasi praktik *Micro Monitoring Leader* sangat penting. Pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pemimpin memengaruhi dinamika tim, motivasi, dan pengembangan keterampilan individu akan memberikan wawasan yang berharga tentang dampak praktik ini dalam mencapai tujuan kinerja, kolaborasi, dan perkembangan tim.

2.6 Kajian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan terkait :

No	Nama/tahun	Judul	Hasil
1	Christian G. Kelatow (2018)	Effect Of Job Evaluation, Sallary And Work Facilities To Employee Performance In The Rs. Pancaran Kasih Manado.	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Proses evaluasi oleh pimpinan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan umpan balik konstruktif, mengidentifikasi kebutuhan pengembangan, menetapkan tujuan yang jelas, memberikan penghargaan, mengidentifikasi masalah kinerja, memperbaiki proses bisnis, dan meningkatkan kualitas pekerjaan, asalkan proses ini dilakukan dengan integritas dan transparansi untuk memotivasi karyawan dan menghindari ketidakadilan



No	Nama/tahun	Judul	Hasil
2	Ni Luh Made Herawati (2016)	Pengaruh pengawasan pimpinan, disiplin dan kompetensi pegawai pada kinerja pegawai inspektorat kabupaten Tabanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengawasan dari pimpinan sangat membantu mewujudkan kinerja pegawai yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintah
3	Bambang Jatmiko (2020)	pengaruh pengawasan internal, akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sleman,	dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pengawasan Internal terhadap kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, karena menurut Bambang Pengawasan atau monitoring adalah semua proses dalam kegiatan audit, evaluasi, review, pemantauan dan kegiatan pengawasan lainnya terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang mampu bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.
4	I Made Leona Agus Karmawan (2022)	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Gandawisesa Makmur di Jakarta	Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan sampel sebanyak 96 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini variabel pengawasan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,402 dengan kriteria baik. Variabel kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,833 dengan kriteria baik. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan



No	Nama/tahun	Judul	Hasil
			dengan nilai persamaan regresi $Y = 9,171 + 0,857X$, dan nilai koefisien korelasi 0,772 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 59,6%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$).
5	Faura Zillah (2022)	pengaruh Pelatihan, Pengawasan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan	hasil penelitian ini menunjukkan variabel pengawasan memiliki pengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai untuk meningkatkan skill yang dimiliki sehingga kinerja dalam kantor juga dapat meningkat.
6	Lolasari Novelly Hutabarat (2019)	Pengaruh Pengawasan, Budaya Organisasi dan Remunerasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara simultan variabel pengawasan, budaya organisasi dan remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pegawai pada satuan kerja Biro SDM Polda Sumatera Utara. Lolasari juga berpendapat bahwa pengawasan adalah kegiatan yang diusahakan manajer agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki. Dimana secara eksplisit subjek yang melaksanakan pengawasan atau memiliki fungsi pengawasan adalah manajer sebagai standar atau tolak ukur dari rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki.
7	Sadam Muklis Saefi, Sakinah, Riki Gana Suyatna (2024)	Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan SMK Muhammadiyah 1 Rumbia	Model analitis Data ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian juga menjadi kesimpulan penelitian Kerja sama tim secara parsial yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SMK Muhammadiyah 1 Rumbia. Salah satu dampaknya adalah komunikasi



No	Nama/tahun	Judul	Hasil
		(Lampung Tengah, Lampung)	positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan SMK Muhammadiyah 1 Rumbia. Secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil kerja karyawan. Pada saat yang sama, kerja tim, komunikasi dan Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil kerja karyawan SMK Muhammadiyah 1 Rumbia.
8	Nadya Diani Putri, Muh. Ichwan Musa, Agung Widhi Kurniawan (2024)	Pengaruh Kerjasama Tim Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Parepare	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh Kerjasama tim dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Parepare. Sampel dalam penelitian ini adalah 86 orang yaitu seluruh karyawan pada PT. Telkom Akses. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari penyebaran melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kerjasama tim (X1) dan Disiplin kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) yang dibuktikan melalui analisis uji T dan uji f, dimana variabel X memiliki t hitung > t tabel (X1) $3,596 > 1,663$ dan (X2) $3,140 > 1,663$. Hasil penelitian ini juga menunjukkan nilai f hitung > f tabel ($0,002 < 0,5$). Dan R square sebesar 0,541%.
9	Mochamad Basit Azis, Shela Indah Savitri (2024)	Pengaruh Keahlian Kerja Dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Pt Mitra Fesyenglobaldi Kota Tangerang	Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh yang digunakan sebanyak 66 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji instrumen data, uji asumsi klasik,



No	Nama/tahun	Judul	Hasil
			<p>analisis regresi, analisis koefisien koefisien determinasi, dan uji hipotesis (Uji t dan Uji f). Berdasarkan hasil penelitian Keahlian Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 58,5% dan uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,301 > 1,998). Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 57,6% dan uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5,109 > 1,998). Keahlian Kerja dan Budaya Organisasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan persamaan regresi $Y = 3,572 + 0,707 X_1 + 0,546 X_2$, nilai koefisien korelasi secara parsial dan simultan sebesar 70,7% sedangkan sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh faktor lain.</p>



BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini membentuk landasan konseptual yang penting untuk memahami hubungan antara praktik *Micro Monitoring Leader* dengan kinerja tim, kolaborasi, dan keterampilan individu dalam tim. Pertama, praktik *Micro Monitoring Leader* menciptakan fondasi penting dalam manajemen tim, dengan pemimpin yang secara aktif terlibat dalam pemantauan dan bimbingan individu. Dalam konteks ini, kepemimpinan berperan sebagai kunci yang memulai dan memfasilitasi praktik ini. Kedua, pengaruh praktik ini pada kinerja tim menjadi sentral dalam penelitian ini. Dengan pemantauan yang cermat, pemimpin dapat memastikan bahwa setiap anggota tim mencapai potensi terbaiknya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan hasil kerja tim secara keseluruhan.

Selanjutnya, kolaborasi dalam tim menjadi elemen kunci dalam kerangka konseptual ini. Praktik *Micro Monitoring Leader* diharapkan dapat memengaruhi positif kolaborasi dengan menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka, koordinasi yang efektif, dan penyelesaian konflik yang baik. Kolaborasi yang kuat dalam tim dapat berkontribusi pada

ian tujuan bersama dan dapat memicu inovasi melalui berbagi ide dan huan. Terakhir, keterampilan individu dalam tim adalah faktor penting kan dipengaruhi oleh praktik ini. Pemimpin yang terlibat dalam



bimbingan individu dapat membantu pengembangan keterampilan teknis dan interpersonal anggota tim, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kapasitas tim untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Dengan demikian, kerangka konseptual ini memberikan dasar yang kuat untuk memahami bagaimana praktik *Micro Monitoring Leader* dapat memengaruhi dinamika tim dan mencapai tujuan kinerja, kolaborasi, dan pengembangan keterampilan individu.

3.1.1 Keterkaitan Antara *Micro Monitoring Leader* dengan Kinerja

Micro Monitoring Leader melibatkan pemantauan rutin terhadap tugas-tugas harian dan aktivitas anggota tim, dapat memiliki dampak signifikan pada kinerja tim sales. Dengan adanya pemantauan yang cermat, manajer dapat mengidentifikasi area-area di mana peningkatan diperlukan, memberikan umpan balik secara real-time, dan memastikan bahwa tim bergerak sejalan dengan tujuan dan strategi perusahaan. Hal ini memberikan kesempatan untuk penyesuaian cepat terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Kemudian *Micro Monitoring Leader* juga memainkan peran kunci dalam meningkatkan kolaborasi di antara anggota tim sales. Dengan pemantauan yang mendalam, tim dapat lebih mudah berbagi informasi, strategi penjualan, dan pengalaman. Transparansi ini mendorong terbentuknya sinergi di antara

tim, meningkatkan komunikasi, dan mengurangi potensi kesalahan. Kolaborasi yang baik menjadi kunci dalam menghadapi lingkungan yang kompleks dan dinamis dalam dunia penjualan. Sedangkan untuk



pengembangan Skill dan Kemampuan Individu, *Mikro Monitoring Leader* dapat menciptakan kesempatan untuk fokus pada pengembangan skill dan kemampuan individu dalam tim sales. Dengan memahami kinerja masing-masing anggota tim secara terperinci, manajer dapat merancang pelatihan yang sesuai dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Ini membantu dalam meningkatkan kemampuan penjualan, negosiasi, dan pelayanan pelanggan. Pengembangan individu ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas tim secara keseluruhan.

Micro Monitoring Leader memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan tim sales sesuai dengan tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Dengan pemahaman yang mendalam tentang aktivitas harian, manajer dapat menilai sejauh mana pencapaian target dan apakah strategi penjualan perlu disesuaikan. Ini membantu tim sales untuk tetap fokus pada pencapaian tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dengan kinerja tim penjualan (sales) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemantauan Aktivitas Penjualan

Micro Monitoring Leader secara aktif memantau dan mengawasi aktivitas penjualan yang dilakukan oleh anggota tim sales. Hal ini

encakup pemantauan terhadap jumlah panggilan penjualan, pertemuan dengan pelanggan, presentasi produk, dan negosiasi penjualan yang dilakukan oleh setiap anggota tim. Dalam konteks



penelitian tentang penerapan *Micro Monitoring Leader* dalam meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim, teori yang sesuai adalah "Transformational Leadership Theory" atau Teori Kepemimpinan Transformasional (Harsoyo, R. (2022). Teori ini menggambarkan peran pemimpin dalam menginspirasi dan memotivasi anggota tim untuk mencapai hasil yang luar biasa melalui pengembangan keterampilan, peningkatan kinerja, dan peningkatan kolaborasi.

2. Umpan Balik dan Koreksi Langsung.

Pemantauan yang cermat memungkinkan *Micro Monitoring Leader* untuk memberikan umpan balik secara langsung terhadap kinerja tim sales. Jika terdapat ketidaksesuaian atau kesalahan dalam pendekatan penjualan, pemimpin dapat memberikan koreksi dan arahan yang diperlukan agar anggota tim dapat memperbaiki kinerja mereka.

3. Penyesuaian Strategi Penjualan .

Dengan pemantauan yang cermat, pemimpin dapat mengidentifikasi tren penjualan, kebutuhan pelanggan, dan perubahan pasar yang memengaruhi kinerja tim sales. Hal ini memungkinkan pemimpin untuk melakukan penyesuaian strategi penjualan dan memberikan arahan

yang tepat kepada tim sales agar dapat mencapai target penjualan yang ditetapkan. Menghadapi persaingan yang semakin ketat dan perubahan cepat dalam pasar, Menurut Yam, J. H. (2020) organisasi perlu



mengidentifikasi metode terbaik untuk meningkatkan kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim sales mereka . Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi dan menganalisis dampak dari penerapan Mikro Monitoring Leader terhadap variabel-variabel kunci ini di cabang-cabang perusahaan.

4. Meningkatkan Motivasi dan Keterlibatan.

Micro Monitoring Leader yang aktif memantau kinerja tim sales dapat memberikan apresiasi dan pengakuan atas pencapaian yang baik. Hal ini dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan anggota tim sales, serta menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada pencapaian target dan peningkatan kinerja.

5. Pengembangan Keterampilan

Melalui pemantauan yang cermat, pemimpin dapat mengidentifikasi area keterampilan yang perlu ditingkatkan dalam tim sales. Ini dapat meliputi pelatihan dan pengembangan keterampilan penjualan, komunikasi, negosiasi, dan manajemen waktu, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja tim sales secara keseluruhan.

6. Mencapai Target Penjualan

Dengan adanya *Micro Monitoring Leader* yang efektif, keterkaitan yang baik antara pemantauan yang cermat dan kinerja tim sales dapat membantu tim mencapai target penjualan yang ditetapkan.



Pemantauan yang terus-menerus memastikan bahwa tim sales tetap fokus dan berkinerja tinggi dalam mencapai tujuan penjualan mereka.

Keseluruhan, keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dengan kinerja tim sales sangat penting dalam mencapai keberhasilan dalam penjualan. Pemantauan yang cermat, umpan balik yang tepat, pengembangan keterampilan, dan motivasi yang diberikan oleh pemimpin dapat membantu meningkatkan kinerja tim sales dan mencapai target penjualan dengan lebih efektif.

Teori ini menyoroti hubungan antara keterampilan individu dan kinerja. Dalam konteks *Micro Monitoring Leader*, pemimpin dapat menggunakan pemantauan yang cermat untuk mengidentifikasi keterampilan kunci yang perlu ditingkatkan dalam tim penjualan, serta memberikan bimbingan dan pelatihan yang tepat untuk meningkatkan keterampilan dan kinerja secara keseluruhan.

Dengan menerapkan *Micro Monitoring Leader* secara efektif, pemimpin dapat memperkuat hubungan antara pemantauan yang cermat terhadap aktivitas penjualan dan kinerja tim penjualan secara keseluruhan. Hal ini dapat membantu mencapai target penjualan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada pencapaian hasil dalam penjualan.



Dengan memanfaatkan prinsip-prinsip *Micro Monitoring Leader*, tim sales dapat menjadi lebih responsif, adaptif, dan efektif dalam menghadapi dinamika pasar. Pemantauan yang cermat menciptakan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang informasional, memberikan peluang untuk meningkatkan kinerja, membangun kolaborasi yang erat, dan mengembangkan kemampuan individu untuk mencapai kesuksesan bersama.

3.1.2 Keterkaitan Antara Micro Monitoring Leader dengan Kolaborasi

Kolaborasi adalah kerjasama antara anggota tim atau individu untuk mencapai tujuan bersama. Dalam penjualan perbankan, kolaborasi melibatkan koordinasi dan komunikasi yang erat antara anggota tim, berbagi informasi tentang prospek baru, menyelaraskan strategi penjualan, dan memberikan dukungan satu sama lain.

Hubungan antara *Micro Monitoring Leader* dan kolaborasi terletak pada bagaimana pemahaman yang terperinci dari *Micro Monitoring Leader* dapat meningkatkan kolaborasi dalam tim penjualan. Informasi yang dikumpulkan dari *Micro Monitoring Leader*, seperti data penjualan harian, statistik kinerja individu, atau tren pasar, dapat menjadi dasar untuk berkolaborasi. Tim dapat menggunakan informasi ini untuk memutuskan strategi penjualan yang lebih

berbagi pengetahuan untuk meningkatkan kinerja, atau merancang strategi yang lebih efektif dalam menangani pelanggan.



Jadi, *Micro Monitoring Leader* memungkinkan tim penjualan untuk memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek spesifik dari proses penjualan, sementara kolaborasi memanfaatkan informasi tersebut untuk meningkatkan strategi dan kinerja secara keseluruhan. Gabungan dari keduanya membantu menciptakan tim penjualan yang lebih efisien, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan pasar, memungkinkan mereka untuk mencapai target penjualan dan meraih kesuksesan dalam industri perbankan.

Penggunaan Teori Kepemimpinan Transformasional sebagai *Grand Theory* memberikan dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pendekatan Mikro Monitoring Leader dapat memengaruhi kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim. Hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Safrizal, H. B. A. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional didasarkan pada pengaruh dan hubungan pemimpin dengan pengikut atau bawahannya, menghormati pemimpin serta membuat bawahan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk berprestasi dan berkinerja yang lebih tinggi.

Keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dengan kolaborasi tim sales dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pemantauan Keterlibatan dan Kontribusi.



Monitoring Leader dapat menggunakan pemantauan yang cermat untuk memastikan bahwa setiap anggota tim sales terlibat aktif dalam proses

kolaborasi. Pemimpin dapat mengamati tingkat kontribusi anggota tim, keberhasilan kerja sama antar anggota tim, dan komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan bersama.

2. Memfasilitasi Komunikasi dan Koordinasi.

Melalui pemantauan yang cermat, *Micro Monitoring Leader* dapat memfasilitasi komunikasi dan koordinasi yang efektif di antara anggota tim sales. Hal ini mencakup menyediakan platform komunikasi yang tepat, mengklarifikasi tujuan bersama, dan memastikan bahwa informasi penting dan sumber daya dibagikan dengan baik di seluruh tim.

3. Memberikan Dukungan dan Bimbingan.

Pemantauan yang cermat juga memungkinkan *Micro Monitoring Leader* untuk memberikan dukungan dan bimbingan yang tepat kepada anggota tim sales dalam menjalankan tugas mereka secara kolaboratif. Pemimpin dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan memfasilitasi pemecahan masalah yang muncul dalam proses kolaborasi.

4. Mendorong Pertukaran Pengetahuan dan Pengalaman.

Kolaborasi yang efektif memungkinkan pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan praktik terbaik di antara anggota tim sales. *Micro Monitoring Leader* dapat mendorong inisiatif ini dengan mempromosikan budaya pembelajaran dan



berbagi informasi di seluruh tim, serta memfasilitasi sesi pembelajaran dan pelatihan yang bersifat kolaboratif.

5. Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Kolaboratif.

Dengan menggunakan pemantauan yang cermat, *Micro Monitoring Leader* dapat mengukur dan mengevaluasi kinerja kolaboratif tim sales. Pemimpin dapat melihat sejauh mana kolaborasi berkontribusi pada pencapaian target penjualan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis.

6. Menciptakan Lingkungan Kerja Kolaboratif

Micro Monitoring Leader yang efektif juga bertanggung jawab dalam menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi yang baik di antara anggota tim sales. Hal ini meliputi pembangunan trust, pembagian tanggung jawab yang jelas, pengakuan atas kontribusi anggota tim, dan penyelesaian konflik dengan cara yang konstruktif.

Keseluruhan, keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dengan kolaborasi tim sales mengacu pada upaya pemimpin untuk memastikan bahwa tim sales bekerja secara sinergis, berkomunikasi dengan efektif, dan memanfaatkan kekuatan kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama dengan

k. Dengan menggunakan pemantauan yang cermat, pemimpin dapat kuat kinerja kolaboratif tim sales dan mencapai hasil yang lebih optimal penjualan dan pelayanan kepada pelanggan.



3.1.3 Keterkaitan Antara Micro Monitoring Leader dengan Skill Individu

Micro Monitoring Leader dalam konteks penjualan perbankan berkaitan erat dengan pengembangan skill individu dalam tim penjualan. *Micro Monitoring Leader* melibatkan pemantauan detail kecil dari aktivitas penjualan, seperti jumlah panggilan yang dilakukan, presentasi yang sukses, atau pencapaian target penjualan individu.

Micro Monitoring Leader memungkinkan manajer atau anggota tim penjualan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing anggota tim. Misalnya, dengan melihat data aktivitas harian, dapat dilihat apakah seseorang memiliki keahlian khusus dalam menarik pelanggan baru atau dalam menutup penjualan.

Dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari *Micro Monitoring Leader*, tim penjualan dapat mengarahkan upaya pengembangan skill ke area yang tepat. Jika seseorang kurang dalam melakukan panggilan proaktif, pelatihan atau bimbingan dapat difokuskan pada keterampilan komunikasi atau teknik negosiasi.

Micro Monitoring Leader membantu mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan dalam kinerja individu. Dengan demikian, tim penjualan dapat

gunakan pendekatan dan strategi untuk membantu setiap anggota tim mencapai potensi maksimal mereka.



Data dari *Micro Monitoring Leader* juga memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik antar anggota tim. Jika seseorang menunjukkan keunggulan dalam suatu area, dia dapat berbagi pengetahuan atau strategi dengan anggota tim lainnya, memungkinkan pertukaran ide dan praktik terbaik.

Penggunaan Teori Kepemimpinan Transformasional sebagai *Grand Theory* memberikan dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pendekatan Mikro Monitoring Leader dapat memengaruhi kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim. Hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Safrizal, H. B. A. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional didasarkan pada pengaruh dan hubungan pemimpin dengan pengikut atau bawahannya, menghormati pemimpin serta membuat bawahan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk berprestasi dan berkinerja yang lebih tinggi.

Dengan demikian, *Micro Monitoring Leader* membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan skill individu dalam tim penjualan. Ini memungkinkan pengembangan skill yang terarah, peningkatan kinerja, dan kolaborasi yang lebih efektif antar anggota tim, yang secara keseluruhan dapat meningkatkan hasil penjualan dalam industri perbankan.

Berikut adalah uraian keterkaitan tersebut secara lebih mendalam:



Identifikasi Keterampilan.

Dengan *Micro Monitoring Leader*, seorang pemimpin dapat secara lebih terperinci mengidentifikasi keterampilan kunci yang dimiliki oleh setiap anggota tim. Pemantauan yang cermat memungkinkan pemimpin untuk melihat kekuatan dan kelemahan keterampilan individu, serta untuk menetapkan arahan dan pelatihan yang sesuai.

2. Penyusunan Pengembangan Keterampilan

Berdasarkan pemantauan *Micro Monitoring Leader*, pemimpin dapat merencanakan program pengembangan keterampilan yang lebih terarah dan efektif. Misalnya, bagi anggota tim yang perlu meningkatkan keterampilan penjualan, pemimpin dapat memberikan pelatihan khusus atau proyek-proyek yang mendukung pengembangan tersebut.

3. Pemantauan Kinerja

Micro Monitoring Leader juga memungkinkan pemimpin untuk terus memantau kinerja individu dalam hal penerapan keterampilan mereka. Dengan informasi yang diperoleh dari pemantauan, pemimpin dapat memberikan umpan balik yang tepat waktu dan mendetail untuk membantu anggota tim memperbaiki dan mengoptimalkan penerapan keterampilan mereka.

4. Bimbingan yang Tepat Sasaran

Pemantauan *Micro Monitoring Leader* juga memungkinkan pemimpin untuk memberikan bimbingan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan keterampilan individu. Ini termasuk memberikan arahan yang jelas,



memberikan contoh-contoh praktis, dan memfasilitasi sesi-sesi coaching yang mendalam untuk membantu anggota tim meningkatkan keterampilan mereka.

5. Pengakuan dan Penghargaan

Selain memberikan bimbingan, pemantauan *Micro Monitoring Leader* juga memungkinkan pemimpin untuk memberikan pengakuan dan penghargaan kepada anggota tim yang telah berhasil mengembangkan dan menggunakan keterampilan mereka dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan motivasi dan komitmen anggota tim untuk terus meningkatkan keterampilan mereka.

6. Pengukuran Kinerja dan Pencapaian

Akhirnya, *Micro Monitoring Leader* membantu pemimpin dalam mengukur kinerja dan pencapaian anggota tim berdasarkan penggunaan keterampilan mereka. Ini memungkinkan pemimpin untuk melihat dampak langsung dari pengembangan keterampilan terhadap kinerja individu dan keseluruhan tim, serta untuk membuat penyesuaian yang diperlukan dalam strategi pengembangan keterampilan ke depannya.

Keseluruhan, keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dan keterampilan individu menciptakan siklus pengembangan yang terus-menerus, dimana pemantauan, bimbingan, dan pengakuan berkontribusi pada peningkatan keterampilan dan kinerja yang berkelanjutan dalam tim.

Teori yang menjelaskan keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dan keterampilan tim sales dapat dijelaskan melalui beberapa konsep dan



teori manajemen yang relevan. Berikut adalah beberapa teori yang dapat menjelaskan keterkaitan tersebut:

Teori Kepemimpinan Transformasional sebagai *Grand Theory* memberikan dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pendekatan Mikro Monitoring Leader dapat memengaruhi kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim. Hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Safrizal, H. B. A. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional didasarkan pada pengaruh dan hubungan pemimpin dengan pengikut atau bawahannya, menghormati pemimpin serta membuat bawahan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk berprestasi dan berkinerja yang lebih tinggi.

Teori ini menekankan bahwa kepemimpinan yang efektif beradaptasi dengan situasi dan karakteristik individu dalam tim. Pemimpin yang menerapkan *Micro Monitoring Leader* harus mampu menyesuaikan pendekatan mereka berdasarkan pada tingkat keterampilan dan kemampuan anggota tim sales. Hal ini memastikan bahwa bimbingan yang diberikan relevan dengan kebutuhan dan membantu dalam pengembangan keterampilan yang sesuai.

Keterkaitan antara *Micro Monitoring Leader* dengan keterampilan tim sales dapat dipahami melalui kerangka kerja teoritis yang mengintegrasikan

konsep kepemimpinan, manajemen sumber daya manusia, dan pengaruh individu terhadap kinerja dalam konteks penjualan. Dengan menerapkan strategi *Micro Monitoring Leader* yang tepat, pemimpin dapat



memfasilitasi pengembangan keterampilan yang diperlukan dan meningkatkan kinerja tim sales secara keseluruhan.

3.1.4 Keterkaitan Antara Kolaborasi dengan Kinerja

Secara individual, kolaborasi memungkinkan individu untuk memanfaatkan keahlian dan pengetahuan yang berbeda-beda untuk mencapai tujuan bersama. Dengan berkolaborasi, individu dapat saling mendukung, menginspirasi, dan memotivasi satu sama lain untuk mencapai hasil yang lebih baik daripada yang dapat mereka capai secara mandiri.

Di sisi lain, dalam konteks kelompok atau tim, kolaborasi memfasilitasi koordinasi yang efektif antara anggota tim, memungkinkan mereka untuk bekerja bersama-sama menuju tujuan bersama. Ketika anggota tim dapat berkolaborasi dengan baik, mereka dapat membagi tanggung jawab, menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih efisien, dan memanfaatkan kekuatan individu untuk mengatasi tantangan yang kompleks.

Kolaborasi yang baik juga membuka peluang untuk pembelajaran dan pengembangan individu. Dalam kerangka kerja tim yang kolaboratif, individu dapat belajar dari keahlian dan pengalaman satu sama lain, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Ini berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan juga memperkuat kinerja kelompok secara keseluruhan.

Keterkaitan antara kolaborasi dan kinerja tim sales merupakan aspek yang penting dalam mencapai kesuksesan penjualan. Berikut adalah uraian mengenai keterkaitan tersebut:



1. Pengembangan Strategi Penjualan yang Efektif

Kolaborasi dalam tim sales memungkinkan anggota tim untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan ide-ide baru dalam mengembangkan strategi penjualan yang lebih efektif. Melalui diskusi, brainstorming, dan evaluasi bersama, tim sales dapat mengidentifikasi pendekatan terbaik untuk mencapai target penjualan dan memperluas pangsa pasar.

2. Peningkatan Pengalaman Pelanggan

Kolaborasi yang baik antara anggota tim sales dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dengan berbagi informasi tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, tim sales dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan layanan yang lebih personal, meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat.

3. Optimalisasi Pemanfaatan Sumber Daya

Dalam tim sales yang kolaboratif, anggota tim dapat bekerja sama dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan lebih efisien. Hal ini termasuk penggunaan data dan analisis yang akurat, alat penjualan yang tepat, dan dukungan dari berbagai departemen dalam organisasi. Kolaborasi memastikan bahwa sumber daya dimanfaatkan dengan maksimal untuk mencapai tujuan penjualan.



Tim yang Terorganisir dan Efisien

Kolaborasi yang efektif memungkinkan tim sales untuk menjadi lebih terorganisir dan efisien dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari. Dengan

adanya komunikasi yang lancar, alokasi tugas yang jelas, dan koordinasi yang baik, tim sales dapat bekerja dengan lebih produktif dan fokus pada pencapaian target penjualan.

5. Pengembangan Keterampilan dan Pengetahuan

Kolaborasi dalam tim sales menciptakan kesempatan untuk pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang berkelanjutan. Melalui berbagi pengalaman, pelatihan internal, dan mentorship antar anggota tim, individu dapat terus meningkatkan keterampilan penjualan mereka dan menjadi lebih kompeten dalam menghadapi tantangan pasar yang berubah-ubah.

6. Meningkatkan Kreativitas dan Inovasi

Kolaborasi yang erat dalam tim sales juga mendorong kreativitas dan inovasi. Anggota tim dapat saling menginspirasi, mengajukan ide-ide baru, dan mencoba pendekatan yang berbeda dalam penjualan. Hal ini dapat membantu tim sales untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar yang dinamis.

Dengan demikian, keterkaitan antara kolaborasi dan kinerja tim sales sangat penting dalam mencapai hasil penjualan yang sukses. Melalui kerjasama yang efektif, tim sales dapat meningkatkan efisiensi, meningkatkan pengalaman pelanggan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan terus mengembangkan keterampilan serta inovasi dalam mencapai tujuan

n mereka.



Ada beberapa teori dan konsep dalam manajemen yang mendukung keterkaitan antara kolaborasi dan kinerja. Berikut adalah beberapa teori yang dapat menjelaskan hubungan tersebut:

Teori Kepemimpinan Transformasional sebagai *Grand Theory* memberikan dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pendekatan Mikro Monitoring Leader dapat memengaruhi kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim. Hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Safrizal, H. B. A. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional didasarkan pada pengaruh dan hubungan pemimpin dengan pengikut atau bawahannya, menghormati pemimpin serta membuat bawahan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk berprestasi dan berkinerja yang lebih tinggi.

Keseluruhan, teori-teori ini menyediakan landasan konseptual yang dapat menjelaskan pentingnya kolaborasi dalam meningkatkan kinerja tim. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip kolaborasi yang efektif, tim sales dapat mencapai hasil yang lebih baik dan berkelanjutan dalam mencapai tujuan bisnis mereka.

Kolaborasi yang efektif juga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi organisasi, seperti peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas produk atau layanan, dan peningkatan inovasi. Dengan demikian,

si dapat menjadi faktor penting dalam mencapai kinerja yang tinggi
 erhasilan organisasi secara keseluruhan

1.5 Keterkaitan Antara Skill dengan Kinerja



Keterampilan yang dimiliki individu secara langsung memengaruhi kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien. Individu dengan keterampilan yang relevan dan berkualitas cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Keterampilan teknis, seperti kemampuan komputer atau keahlian dalam bahasa pemrograman, memungkinkan individu untuk mengatasi tugas-tugas yang berkaitan dengan bidang pekerjaan mereka dengan lebih baik.

Selain itu, keterampilan interpersonal, seperti kemampuan komunikasi dan kerja sama, juga penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Individu yang memiliki keterampilan interpersonal yang kuat cenderung lebih mampu berkolaborasi dengan rekan kerja, memecahkan masalah, dan menangani konflik dengan lebih baik, yang semuanya berkontribusi pada kinerja keseluruhan.

Keterkaitan antara keterampilan (skill) dan kinerja tim sales team adalah salah satu aspek kunci dalam mencapai kesuksesan dalam penjualan. Berikut adalah beberapa poin yang menguraikan hubungan antara keterampilan individu dengan kinerja tim penjualan:

1. Penyumbang Utama Kinerja

Keterampilan individu seperti kemampuan berkomunikasi yang baik, presentasi produk, dan pemahaman yang mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan adalah penyumbang utama dalam



mencapai kinerja yang baik dalam penjualan. Semakin tinggi tingkat keterampilan yang dimiliki oleh anggota tim penjualan, semakin besar kemungkinan mereka mencapai target penjualan dan mencapai hasil yang diharapkan.

2. Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan

Keterampilan anggota tim penjualan memiliki dampak langsung pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan. Keterampilan dalam berkomunikasi dengan baik, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, dan menyajikan solusi yang sesuai akan meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan.

3. Efisiensi dan Produktivitas

Keterampilan yang kuat juga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas tim penjualan. Misalnya, kemampuan dalam mengatur waktu dengan baik, mengelola pipeline penjualan dengan efektif, dan memprioritaskan prospek yang potensial dapat membantu tim penjualan bekerja secara lebih efisien, mengurangi pemborosan waktu, dan meningkatkan tingkat konversi.

4. Pengembangan Hubungan Bisnis

Keterampilan dalam membangun dan menjaga hubungan bisnis yang baik juga

dalam meningkatkan kinerja tim penjualan. Kemampuan untuk berkolaborasi dengan pelanggan, membangun kepercayaan, dan menangani situasi sulit atau negatif dengan bijaksana dapat membantu



memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kesetiaan mereka terhadap merek atau produk yang ditawarkan.

5. Kemampuan Menghadapi Tantangan

Keterampilan individu juga memengaruhi kemampuan tim penjualan dalam menghadapi tantangan dan perubahan dalam lingkungan bisnis. Kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat, mengidentifikasi peluang baru, dan memecahkan masalah dengan kreatif dapat membantu tim penjualan tetap kompetitif dan relevan dalam pasar yang terus berubah.

6. Peningkatan Motivasi dan Kepuasan Kerja

Anggota tim penjualan yang merasa mampu dan percaya diri dalam menggunakan keterampilan mereka cenderung lebih termotivasi dan merasa puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan retensi karyawan, kolaborasi yang lebih baik di dalam tim, dan kinerja yang lebih baik secara keseluruhan.

Selanjutnya Teori-teori berikut ini sangat relevan dengan keterkaitan antara keterampilan (skill) dengan kinerja: Teori Kepemimpinan Transformasional sebagai *Grand Theory* memberikan dasar konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pendekatan Mikro Monitoring Leader dapat memengaruhi kinerja, kolaborasi, dan keterampilan tim. Hal ini sejalan dengan

akukan oleh Safrizal, H. B. A. (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional didasarkan pada pengaruh dan hubungan dengan pengikut atau bawahannya, menghormati pemimpin serta

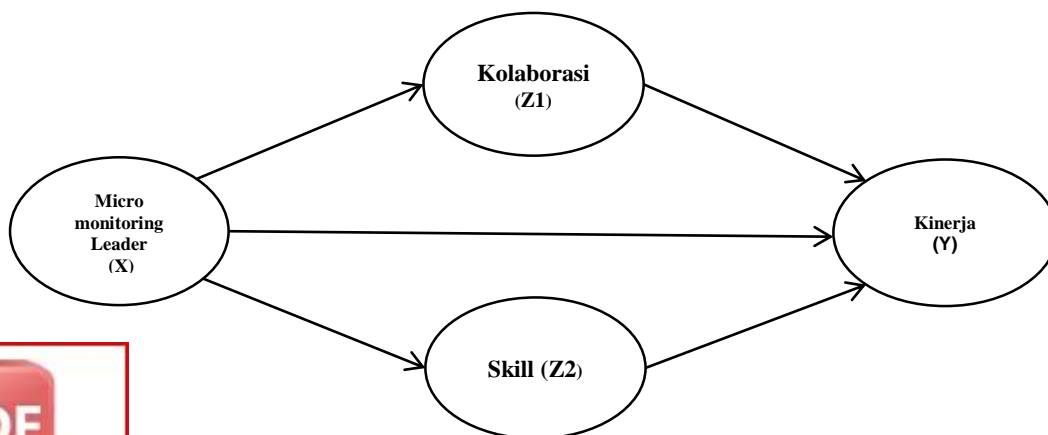


membuat bawahan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk berprestasi dan berkinerja yang lebih tinggi.

Dengan demikian, pengembangan keterampilan secara terus-menerus merupakan investasi penting bagi individu dan organisasi untuk mencapai kinerja yang optimal.

Selain itu, keterampilan manajerial juga penting dalam membentuk kinerja individu dan tim. Kemampuan untuk mengelola waktu, merencanakan dan mengatur tugas, serta memimpin dan memotivasi tim, semuanya merupakan keterampilan manajerial yang berkontribusi pada kinerja yang sukses. Manajer yang mahir dalam mengelola sumber daya, mengambil keputusan yang tepat, dan memotivasi anggota timnya dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memotivasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kerangka pikir penelitian dapat di gambarkan pada skema 3.2 :



Gambar 3. 3 Kerangka Pikir Penelitian



3.2 Hipotesis

Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. *Micro Monitoring Leader* berpengaruh terhadap kinerja secara signifikan pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).
2. *Micro Monitoring Leader* berpengaruh terhadap kinerja secara tidak langsung melalui kolaborasi pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).
3. *Micro Monitoring Leader* berpengaruh terhadap kinerja secara tidak langsung melalui Skill pada Bank Muamalat Region Sulawesi, Maluku dan Papua (Sulampua).

