

# PENGARUH KOMPETENSI TENAGA PENJUALAN, KUALITAS HUBUNGAN DAN SISTEM KONTROL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN (STUDI KASUS PADA PT. BRI CABANG SOLOK)

Mega Usvita

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pasaman, Simpang Empat, Pasaman Barat  
Jl. Mayor Said Zamzam, Pujarahayu Ophir, 26368. Email : megausvita@yahoo.com

Diterima 2 April 2017

Disetujui 29 April 2017

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksud untuk melihat bagaimana pengaruh kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan dan sistem kontrol terhadap kinerja tenaga penjualan (Studi kasus pada PT. BRI Cab.Solok). Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh dimana semua karyawan *account officer* (AO) yang berjumlah 60 orang. Dari hasil penelitian ini didapatkan variabel kompetensi tenaga penjualan ( $X_1$ ), kualitas hubungan ( $X_2$ ) dan sistem kontrol ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan kinerja tenaga penjualan ( $Y$ ) dengan tingkat signifikannya adalah 0,000. Besarnya pengaruh kompetensi tenaga penjualan ( $X_1$ ), kualitas hubungan ( $X_2$ ) dan sistem kontrol ( $X_3$ ) terhadap kinerja tenaga penjualan ( $Y$ ) adalah 0,307 ( $R^2 = 30,7\%$ ).

**Kata kunci** :Kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan, Sistem Kontrol, Kinerja Tenaga Penjualan

## ABSTRACT

*This research is intended to see how the influence of sales force competence, relationship quality and control system to salesperson performance (case study at PT BRI, Branch Solok). The population and sample in this study used a saturated sample in which all employees account officers (AO), amounting to 60 people. From the result of this research, it can be found that sales competence variable ( $X_1$ ), quality of relationship ( $X_2$ ) and control system ( $X_3$ ) have positive and significant salesperson performance ( $Y$ ) with significant level is 0,000. The magnitude of the influence of sales force competence ( $X_1$ ), relationship quality ( $X_2$ ) and control system ( $X_3$ ) on salesperson performance ( $Y$ ) is 0,307 ( $R^2 = 30,7\%$ ).*

**Keywords:** Sales Force Competence, Relationship Quality, Control System, Salesperson Performance

## PENDAHULUAN

Sebagai sebuah organisasi bisnis yang memiliki peran penting adalah tenaga penjual yang merupakan sumber daya manusia yang memiliki kontribusi dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Kinerja penjual dalam menjalankan setiap aktivitas yang akan dikerjakannya dari segi pemahaman dan pengetahuan akan sesuatu akan dipengaruhi oleh karakteristik dari setiap individu tenaga penjual. Keterlibatan tenaga penjual dalam kaitannya dengan kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi akan memberikan pengaruh terhadap kinerja tenaga penjual.

Dalam sebuah perusahaan sangat diharuskan untuk menerapkan standar kompetensi tenaga penjualan, menjalin hubungan dengan nasabah dan sistem kontrol yang tepat agar dapat

mencapai kinerja yang baik. PT. BRI Cabang Solok merupakan perusahaan yang saat sekarang ini memiliki nasabah yang cukup banyak, hal ini disebabkan bank tersebut telah menetapkan standar kompetensi pemasaran, dimana standar ini digunakan untuk mengarahkan dan memonitor agar setiap tenaga penjual (*Account Officer*) di PT. BRI Cabang Solok lebih profesional dan kompeten dalam melakukan tugasnya, dan dengan kompetensi yang ada pada tenaga penjual tersebut di harapkan target-target yang ditetapkan bisa tercapai.

Buttle (2007) relationship adalah serangkaian episode yang terjadi antara dua belah pihak dalam rentang waktu tertentu dimana masing-masing episode terdiri atas serangkaian interaksi yang berkelanjutan dalam perusahaan sedangkan kualitas menurut kotler dan Keller

(2009) merupakan kunci untuk menciptakan nilai terhadap pelanggan. Kualitas hubungan telah dianggap sebagai konstruksi tatanan yang lebih tinggi dan peran penting dalam meningkatkan jumlah nasabah, hal ini disebabkan karena kualitas hubungan yang tinggi berarti bahwa nasabah secara konsisten puas atas kinerja tenaga penjual perusahaan dalam pengalaman konsumsi masa lalu.

Kualitas sistem kontrol yang baik terhadap kinerja tenaga penjual, diharapkan mampu meningkatkan kompetensi tenaga penjual. Challagala dan Shervani (2006) mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kontrol manajemen, kepuasan pada pimpinan dan kinerja tenaga penjualan, Oliver (1997) mengidentifikasi sistem kontrol penjualan sebagai suatu rangkaian kisaran dari orientasi perilaku (*behavior based*) dan orientasi hasil (*Outcome based*). Tujuan akhir dari sistem kontrol ini adalah mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu kontrol merupakan fungsi sentral dari setiap perusahaan (Challagalla dan Servani, 2006).

Berdasarkan pentingnya kompetensi tenaga penjual, kualitas hubungan dan sistem kontrol mempengaruhi kinerja tenaga penjualan, maka perlu dilakukan penelitian tentang faktor tersebut dalam mempengaruhi kinerja tenaga penjualan pada PT, BRI Cabang Solok.

Berdasarkan fenomena diatas, dapat disimpulkan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi tenaga penjual berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan di PT. BRI Cabang Solok ?
2. Apakah kualitas hubungan berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan di PT. BRI Cabang Solok ?
3. Apakah sistem kontrol berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan di PT. BRI Cabang Solok ?

## **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

### **Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan**

Kompetensi tenaga penjual adalah kesanggupan atau keterampilan seseorang tenaga penjual dalam memasarkan atau mempresentasikan produknya kepada pembeli sehingga terjadi transaksi penjualan. Orientasi kompetensi merupakan usaha manajer penjualan untuk mengembangkan kompetensi tenaga penjualan dan

menanamkan dalam kualitas perilaku mereka, seperti pada presentasi penjualan (Spiro dan Weitz, 1990).

Kemampuan menjual ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu kemampuan mikro dan kemampuan makro. Kemampuan mikro lebih cenderung pada kemampuan individual tenaga penjual, seperti kemampuan mendengarkan, dan kemampuan beradaptasi. Sedangkan kemampuan makro lebih focus pada pengidentifikasikan pengetahuan. Kemampuan mikro dan kemampuan makro dapat memberikan manfaat pada peningkatan kemampuan jual secara keseluruhan, dimana ditujukan untuk meningkatkan kinerja tenaga penjual, dimana kemampuan jual memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjual (Rentz, 2002).

**H1 : Semakin baik kompetensi tenaga penjual maka akan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan.**

### **Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan**

Relationship Quality adalah serangkaian episode interaksi perusahaan yang terjadi antara dua belah pihak dengan konsumen dalam rentang waktu tertentu untuk menjalin hubungan dengan kualitas yang mencapai satu tujuan bersama.

Ketika *true relationship* terjalin antara penyedia jasa dengan pelanggan, karena sudah adanya hubungan saling percaya antara pelanggan dengan sales, maka pelanggan bisa memaklumi sales apabila mengalami hal yang tidak diinginkan oleh pelanggan dalam hal menjual.

Kualitas hubungan yang tinggi berarti bahwa pelanggan secara konsisten puas dengan kinerja tenaga penjualan yang disediakan perusahaan dalam pengalaman konsumsi masa lalu.

**H2 : Semakin baik kualitas hubungan maka akan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan.**

### **Pengaruh Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan**

Sistem kontrol tenaga penjual merupakan seperangkat alat untuk mencapai tujuan dengan cara memonitor, mengevaluasi kemajuan, dan member umpan balik, guna memperkuat tenaga penjualan sebagai basis dari kinerja tenaga penjualan (Challagala dan Shervani, 2006).

Tujuan dari kontrol penjualan adalah memaksimalkan kemungkinan bahwa organisasi penjualan dapat mencapai tujuannya, baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek. Sistem ini juga memungkinkan tenaga penjualan untuk mempelajari cara-cara yang lebih baik dalam melaksanakan tugas penjualannya dan mendorong perilaku-perilaku yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan (Challagala dan Shervani, 1996).

Dimensi Yang Digunakan dalam Baldauf et al. (2001) antara lain memonitor kinerja tenaga penjualan dilapangan, membimbing tenaga penjualan dalam melakukan pekerjaan, mengevaluasi kualitas presentasi penjualan tenaga penjualan, dan memberikan reward terhadap kinerja penjualan. Pengaruh positif antara sistem kontrol berdasarkan perilaku terhadap kinerja perilaku juga diperoleh pada penelitian yang dilakukan oleh Baldauf et al. (2001).

**H3 : Semakin baik system control yang dilakukan maka akan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan**

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini maka desain penelitian ini merupakan pengujian hipotesis. Menurut Sekaran (2006) bahwa studi yang termasuk dalam pengujian hipotesis biasanya menjelaskan sifat hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan antar kelompok atau kebiasaan (independensi) dua atau lebih variabel dalam suatu situasi. Jadi penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan dan sistem kontrol terhadap kinerja tenaga penjualan (Studi Kasus Pada PT. BRI Cabang Solok).

## Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran (2006) populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BRI bagian *Account Officer* (AO) yang terdiri dari 60 orang. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2007). Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka teknik penentuan sampel dalam penelitian ini teknik sampling jenuh dimana seluruh populasi di jadikan sampel.

**Tabel 1 : Rekapitulasi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Kinerja Tenaga Penjualan (Y)	- Cepat memenuhi target - New open account (NOA) - Outstanding (volume) - Growth - Tingkat keuntungan/profitability - Pembiayaan/ kredit macet	Ferdinand, 2000
2	Kompetensi Tenaga Penjualan (X <sub>1</sub> )	- Perencanaan kunjungan - Screening calon nasabah potensial - Pengetahuan tentang produk - Melakukan presentasi - Kemampuan menjual - Mencapai target penjualan - Mampu menyelesaikan masalah - Mengarahkan calon nasabah - Berkomunikasi secara efektif	Rentz, 2002
3	Kualitas Hubungan (X <sub>2</sub> )	- Saling berbagi informasi - Saling membutuhkan - Saling percaya - Menjaga keeratan hubungan	Cannon & Homburg, 2009
4	Sistem Kontrol (X <sub>3</sub> )	- Monitoring pekerjaan tenaga penjualan - Pengaturan sistem kerja - Evaluasi pencapaian tenaga penjualan - Penentuan SOP	Oliver, 1997

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum hasil data kuesioner penelitian dianalisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur penelitian untuk membuktikan apakah alat ukur yang digunakan memiliki kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*) untuk mengukur apa yang seharusnya menjadi ukurnya, yaitu untuk menguji apakah kuesioner telah mengukur secara tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan menunjukkan bahwa setiap pernyataan indikator telah memenuhi syarat validitas, karena semua pernyataan indikator berada diatas nilai 0,30. Selain valid, alat ukur juga harus memiliki kehandalan atau reliabilitas, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan

berulang kali akan memberikan hasil relatif sama (tidak beda jauh).

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas bahwa Kinerja tenaga penjualan, kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan dan sistem control menunjukkan reliabel karena cronbach's alpha diatas 0,70.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2007).

Hasil analisis regresi linear berganda untuk membuktikan pengaruh kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan dan sistem kontrol terhadap kinerja tenaga penjualan (Studi Kasus Pada PT. BRI Cabang Solok), dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 2 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Independen	Koefisien	Sig	Keterangan
Konstanta	2,619	0,011	-
Kompetensi tenaga penjualan ( $X_1$ )	0,432	0,017	Signifikan
Kualitas hubungan ( $X_2$ )	0,396	0,019	Signifikan
Sistem kontrol ( $X_3$ )	0,482	0,008	Signifikan
Koefisien korelasi $R^2$	0,554		
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	0,307		
Nilai F	11,200		
Signifikansi F	0,000		

**Sumber : Pengolahan Data Primer (2017)**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,619 + 0,432 X_1 + 0,396 X_2 + 0,482 X_3$$

Hasil analisis regresi linear berganda dapat diinterpretasikan bahwa variabel kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan, dan sistem kontrol berperpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cabang Solok) karena memiliki nilai signifikan lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan pengaruh secara bersama-sama antara kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan dan sistem kontrol terhadap kinerja tenaga penjualan adalah 30,7 % ( $R^2 = 0,307$ ).

### Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjualan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cabang Solok)

**Hipotesis 1** menyatakan “ semakin baik kompetensi tenaga penjual maka akan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan”. Hasil uji analisis regresi pada table 1 diatas menunjukkan bahwa nilai Sig.  $0,017 < 0,05$  sehingga **hipotesis 1 diterima**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi tenaga penjual mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan pada PT. BRI Cab.Solok.

### Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cabang Solok)

**Hipotesis 2** menyatakan “ semakin bagus kualitas hubungan dengan nasabah maka akan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan”. Hasil uji analisis regresi pada table 1 diatas menunjukkan bahwa nilai Sig.  $0,019 < 0,05$  sehingga **hipotesis 2**

**diterima.**Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas hubungan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan pada PT. BRI Cab. Solok.

### **Pengaruh Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cabang Solok)**

**Hipotesis 3** menyatakan “ semakin baik sistem kontrol maka akan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan”. Hasil uji analisis regresi pada table 1 diatas menunjukkan bahwa nilai Sig. 0,008 < 0,05 **sehingga hipotesis 3 diterima.**Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas hubungan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan pada PT. BRI Cab. Solok.

### **KESIMPULAN**

Secara umum, hipotesis merupakan dugaan sementara tentang hubungan yang logis antara dua variabel atau lebih yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang perlu diuji kebenarannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, maka berikut ini dapat disajikan ringkasan hasil uji hipotesis penelitian sebagai :

1. Kompetensi tenaga penjualan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cab. Solok)
2. Kualitas hubungan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cab. Solok)
3. Sistem kontrol berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan (studi kasus pada PT. BRI Cab. Solok)

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh karyawan PT. BRI Cab.Solok yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman serta semua pihak yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Baldauf, Artur, Cravens, David W, Piercy, Nigel F, (2001),” *Examining Business Strategy, Sales Management, and Salesperson Antecedent of Sales Organization Effectiveness*”, The Journal of Personal Selling & Sales Management; Spring

2001, pg. 109. Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta.

Cannon, Joseph P, William D. Perreault, Jerome McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Challagalla, N. Goutham & Shervani, A. Tasadduq, 2006, ”*Dimensional and type of Supervisory Control: Effect on Salesperson Performance and Satisfaction*”, Journal of Marketing, Vol. 60. January

Ferdinand, Augusty, (2000),” *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Stratejik*”, Research Paper Series, No. 1, p.1-55

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Ekonomika Industri Indonesia : Menuju Negara Industri Baru 2030*. Andi Yogyakarta.

Oliver, Richard I, 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*, The McGraw-Hill Companies, Inc : New York

Rentz, Joseph. O, David Sheperd, Armend Tashcian, Pratiba. Dabholkar, dan Robert T. Ladd, (2002).” *A Measure of selling Skill : Scale Development and Validation*”, Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol XXII.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Method For Business (A Skill Building Approach Job)*. Wiley & Son)

Spiro, dan Weitz. 1990. *Personal Selling Process*. Journal of Bussines & Industrial Marketing

Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.