

**ANALISA PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN
MENJUAL TERHADAP KINERJA TENAGA
PENJUALAN
(Studi Kasus PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri
Departemen Distribusi *General Book Area* Jawa Tengah)**

Tesis

Minat Utama Bidang Psikologi Industri dan Organisasi



Diajukan Oleh :

AMANI, S.Psi
T100100152

**PROGRAM PENDIDIKAN MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

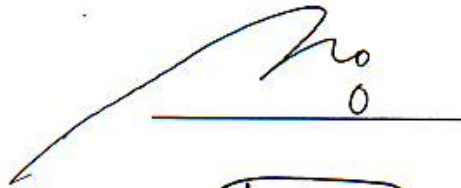
HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN MENJUAL
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Kasus PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri Departemen Distribusi
General Book Area Jawa Tengah)**

Disusun oleh:
AMANI
T 100 100 152

**Telah disetujui untuk dipertahankan
didepan Tim Penguji**

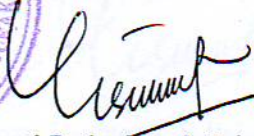

1. Dr. Moordiningsih, M.Si
Pembimbing I



2. Susatyo Yuwono, S.Psi, M. Si, Psi
Pembimbing II



Surakarta, **17 SEP 2014** 2014
Ketua Prodi Magister Profesi Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



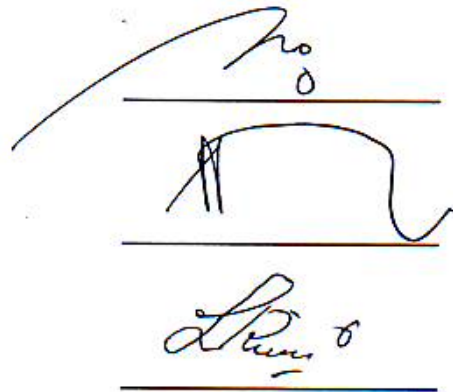
Lisnawati Ruhaena, S.Psi, M.Si, Psi

HALAMAN PENGESAHAN**ANALISA PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN MENJUAL
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Kasus PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri Departemen Distribusi
General Book Area Jawa Tengah)**

Disusun oleh:
AMANI
T 100 100 152

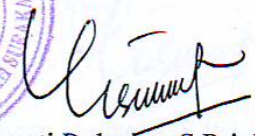
Telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing

1. Dr. Moordinarsih, M.Si
Pembimbing I
2. Susatyo Yuwono, S.Psi, M. Si, Psi
Pembimbing II
3. Rini Lestari, S.Psi, M.Si, Psi
Penguji



Surakarta, **17 SEP 2014** 2014
Ketua Prodi Magister Profesi Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Lisnawati Ruhaena, S.Psi, M.Si, Psi

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa, Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi Universitas Muhammadiyah merupakan hasil karya tulis saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditentukan adanya piagiat dalam Tesis ini, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, Mei 2014



Amani

T 100 100 152

MOTTO

"Boleh Jadi kamu membenci sesuatu, Padahal ia Amat baik bagimu, dan boleh Jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, Padahal ia Amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui." **(QS. Al-Baqarah : 216)**

“Wahai anak muda, sesungguhnya akan kuajarkan kepadamu beberapa kalimat. Jagalah Allah, niscaya Ia juga akan menjagamu. Jagalah Allah niscaya engkau akan mendapati-Nya ada di hadapanmu. Apabila engkau meminta sesuatu, mintalah kepada Allah. Jika engkau memohon pertolongan, mohonlah kepada Allah. Ketahuilah, andaikan saja umat seluruhnya berkumpul untuk memberikan manfaat kepadamu, mereka tidak akan bisa memberikan manfaat kepadamu kecuali sesuatu yang telah ditetapkan Allah untukmu. Dan andaikan saja mereka bersatu untuk menimpakan bahaya kepadamu, mereka tidak akan bisa memberikan bahaya itu kepadamu kecuali sesuatu yang Allah tetapkan atasmu. Pena telah diangkat dan lembar catatan telah kering.” **(HR. Tirmidzi)**

"Orang tua mungkin tidak secerdas dirimu, tapi untuk meraih sukses, ridha mereka lebih menentukan daripada kecerdasanmu". **(Penulis)**

PERSEMBAHAN

*Setulusnya Kupersembahkan Sebagai Tanda Bakti, Cinta Dan Terima Kasihku
Kepada:*

Penciptaku Alloh SWT,

Nabiku Muhammad SAW,

Kedua Orang Tuaku,

Kakak-Kakakku Dan Adik-Adikku,

Keluarga dan Teman-Teman

Para Guru dan Para Dosen

Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada bimbingan kita Nabi Muhammad SAW, telah diselesaikan karya ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar magister profesi psikologi. Tulisan ini disusun bersumber dari hasil temuan di lapangan tempat peneliti magang profesi psikologi, yaitu di departemen distribusi *general book area* Jawa Tengah Perusahaan Tiga Serangkai Pustaka Mandiri. Tulisan ini dapat selesai bukan hanya karena penulis, namun banyaknya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang memacu penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Untuk itu, dengan tulus hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Lisnawati R. Purtojo, S. Psi, M. Si., Psi. selaku Direktur Program Magister Profesi Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Wisnu Sri Hertinjung, S.Psi., M. Si., Psi selaku Sekertaris Program Magister Profesi Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Moordinarsih, M. Si selaku dosen pembimbing utama, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang bermanfaat bagi penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Susatyo Yuwono, S. Psi, M. Si, Psi, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan ilmu yang bermanfaat bagi penyelesaian tesis ini.

5. Ibu Dra. Rini Lestari, M. Si, Psi., selaku dosen penguji, yang telah bersedia menguji dan mengarahkan penulis.
6. Ibu Dra. Wiwien Dinar Pratisti, M. Si., Psi., selaku pembimbing akademik, yang telah memberikan perhatian dan arahan selama penulis menempuh studi di Magister Profesi Psikologi.
7. Ibu Anti dan para dosen Magister Profesi Psikologi Industri dan Organisasi (Pak Yadi, Pak Meddy, Pak Ahmad, Ibu Rini dan Pak Yudi), yang telah berjuang dalam memberikan metode pembelajaran PIO yang terbaik.
6. Pengelola dan staf pengajar program Magister Profesi Psikologi yang telah memberikan ilmu dan fasilitas selama ini.
7. Bapak Muhammad Ngatno selaku TU Program Magister Profesi Psikologi yang telah sabar melayani setiap kebutuhan selama ini.
8. Bapak Hary Sumarsono, selaku trainer yang sangat membantu dalam pelaksanaan pelatihan ketrampilan menjual.
9. Bapak MB. Sudinadji, S. Psi selaku validator dalam modul pelatihan penulis.
10. Keluarga Besar Perusahaan Tiga Serangkai Pustaka Mandiri. (Bu Aminah selaku Istri Alm. Pendiri PT. TSPM, Bu Eny selaku Putri Alm. Pendiri PT.TSPM., Pak Hary selaku Direkrut, Bu Maya selaku HR manager, Bu Emmah selaku sekretaris, Pak Adi Darma selaku HR Spesialis, Pak Andi selaku pendiri SBT, Pak Jafar selaku manager departemen distribusi *general book* Area Sumatera Utara, Pak Aziz selaku manager departemen distribusi *general book* Area Jateng , Pak Yuli, para tenaga penjualan dan semua staf dan karyawan PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri).

11. Orang tuaku yang tercinta Hjh. Jamilah Al-Huraibi dan Hj. Saleh Bin Abdat yang telah berkorban banyak demi memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan Doa" yang tiada henti-hentinya bagi penulis.
12. Kakak-kakaku, Ka Alya, Ka Iman, Ka Hanan, Ka Saleh, Ka Syarif, Hiba, Ka Ziyad, Muhammad, Nada, Salman, Sarah, Sultan, dan Seluruh Keluarga Besar, yang telah memberikan doa", kasih sayang, perhatian, dukungan dan motivasinya.
13. Sahabat-sahabat terkasih, Mira, Ais, Hani, Vi2, Ike, Krisna, Nyiki, Ria, Indah, Singgih, Wildan, Aula, Dian, Mbak Hida, Susi, Rona, Mbak Ayu, Mbak Hanung, Mbak Upik, Mbak Arifah, Mas Hasan, yang telah memberikan doa", motivasi, dan selalu membantu dalam setiap kesulitan yang penulis alami.
14. Teman-teman se-profesi psikologi, kakak-kakak tingkat (mbak Lia, mbak Diah, mas Hidayat), adik-adik tingkat (Nada Adib), terima kasih untuk semangat, motivasi, bantuan, dan doa" dari kalian.
15. Dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang berperan dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak. Penulis berharap, Semoga karya ini bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi pengemban ilmu pengetahuan khususnya bidang psikologi industry dan organisasi, serta seluruh pembaca pada umumnya. Amin.

Surakarta, Mei 2014

Penulis,
Amani, S.Psi

INTISARI

ANALISA PENGARUH PELATIHAN KETRAMPILAN MENJUAL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN

Amani T 100 100 152

Tenaga penjualan mempunyai peranan yang penting bagi perusahaan, diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi tenaga penjualan untuk mencapai target penjualan, salah satu faktor tersebut adalah ketrampilan menjual yang dimiliki oleh tenaga penjualan. Pelatihan ketrampilan menjual sebagai bentuk pengembangan diri untuk meningkatkan kinerja tenaga penjualan.

Tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh pelatihan ketrampilan menjual terhadap kinerja tenaga penjualan PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri Departemen Distribusi *General Book Area* Jawa Tengah.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Intact-Group Comparison*. Tenaga penjualan cabang Jateng sebagai kelompok eksperimen yaitu kelompok yang diberi pelatihan. Tenaga penjualan cabang Sumatera Utara sebagai kelompok kontrol atau kelompok tanpa pelatihan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian campuran (Kuantitatif dan Kualitatif). Metode pengumpulan menggunakan data dokumentasi perusahaan, observasi, dan wawancara.

Hasil analisis data menunjukkan taraf signifikansi sebesar 0,03 (dengan $p < 0,05$), hal ini berarti bahwa ada pengaruh pelatihan ketrampilan menjual terhadap kinerja tenaga penjualan. Dua bulan setelah pelatihan terdapat peningkatan pencapaian target penjualan sebesar 13,5%, dari 83% menjadi 96,5%.

Kata kunci: Pelatihan Ketrampilan Menjual, Kinerja, Tenaga Penjualan

ABSTRACT**The Analyze Of The Effect Of Selling Skills Training TO Performance The Sales Person****Amani T 100 100 152**

The Sales person as the important role for the company, is expected to capable of raising to get the target the selling. Many factors influence the sales person to achieve expected performance by the company. One of these factors is the selling skills of the sales person. Selling skills training as a form of self-development to raise the performance of the sales person.

The purpose of this study is to determine the effect of selling skills training to the performance the sales person at PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri Departement Distribution General Book Central Java Area.

The design of this study is Intact-Group Comparison. There are two group, the first group gets the training (experimental group), the second group does not grt the training (control group). This study uses a mixed method research (Quantitative and Qualitative). The accumulation method uses the documentation data of the company, observation, and interviews.

The results of data analysis conduct the significance value of 0.03 ($p < 0.05$). It means thaat the effectof selling skills training to the performance of the sales person. Two months later, the increase of the selling target achievement, of a sales ratio target 13.5%, from 83,2% to 96,5%.

Keywords : Selling Skills Training, Performance, Sales Force.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kinerja	8
1. Pengertian Kinerja	8

2. Pengukuran Kinerja	9
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
B. Pelatihan Ketrampilan Menjual	13
1. Ketrampilan Menjual	13
2. Pelatihan	16
3. Pelatihan Ketrampilan Menjual	17
C. Pengaruh Pelatihan Ketrampilan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.....	19
D. Hipotesis	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian	26
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
C. Subyek Penelitian	27
D. Metode Pengumpulan Data.....	28
E. Desain Eksperimen	28
F. Metode Analisa Data	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Persiapan Penelitian.....	31
1. Orientasi Kanchah.....	31
2. Persiapan Fasilitator.....	32
3. Validasi Modul Pelatihan.....	33

B. Pelaksanaan Penelitian.....	33
1. Pelaksanaan Pre-test	33
2. Pelaksanaan Pelatihan.....	34
3. Pelaksanaan Post-test.....	45
C. Analisa Data.....	45
1. Analisa Kuantitatif.....	45
2. Analisa Kualitatif.....	48
D. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
1. Bagi Tenaga Penjualan	56
2. Bagi Perusahaan.....	56
3. Bagi Peneliti Lain	57

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Review Penjualan <i>General Book</i> Jateng DIY Tahun 2012	2
Tabel 2. Potensial Review Tenaga Penjualan TSPM.....	3
Tabel 3. Subyek Penelitian di Departemen <i>General Book</i>	27
Tabel 4. Data Pencapaian Target Penjualan PT. TSPM Cabang Jateng	33
Tabel 5. Data Pencapaian Target Penjualan PT. TSPM Cabang Sumatera Utara	34
Tabel 6. Matriks Pelatihan	41
Tabel 7. Data Pencapaian Target Penjualan PT. TSPM Cabang Jateng	45
Tabel 8. Data Pencapaian Target Penjualan PT. TSPM Cabang Sumatera Utara	45
Tabel 9. Test Normalitas Shapiro-Wilk	46
Tabel 10. Hasil Perbedaan Rerata Pada Paired Samples.....	47
Tabel 11. Hasil Uji Korelasi Paired Samples.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Skema Kerangka Berpikir	24
Gambar 2: Grafik Kinerja Tenaga Penjualan Sebelum dan Sesudah Pelatihan Keterampilan Menjual.....	53
Gambar 3:Review Pencapaian Target Penjualan Departemen <i>General Book</i> Area Jateng.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Hasil Wawancara dan Observasi.....	61
Lampiran 2.	Job Description.....	64
Lampiran 3.	Hasil Potensial Review	68
Lampiran 4.	Analisa Hasil Psikotes.....	85
Lampiran 5.	Hasil TNA	86
Lampiran 6.	Curriculum Vitae Training.....	89
Lampiran 7.	Informed Consent.....	94
Lampiran 8.	Lembar Evaluasi Pelatihan.....	95
Lampiran 9.	Data Pencapaian Target Penjualan.....	97
Lampiran 10.	Print Out Hasil SPSS.....	100
Lampiran 11.	Matriks Pelatihan	101
Lampiran 12.	Pedoman Wawancara <i>BEI</i>	104