

MODEL PENINGKATAN KINERJA PENJUALAN MELALUI INTERPERSONAL SKILLS, SALESMANSHIP SKILLS DAN TECHNICAL SKILLS SALESPERSON

Winarto

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Email: winarto87.polines@gmail.com

ABSTRACT

Sales performance has significant role toward marketing performance of a company. Sales performance is constituted from the result of salesperson performance in a company. The purpose of this research is to build sales management model in order to increase sales performance through promoting interpersonal skills, salesmanship and technical skills of salesperson. Questionnaire is used for collecting data from the salesperson. Multiple linear regression is used to analyze data. The results of this research show that interpersonal skills, salesmanship skills and technical skills of salesperson have positive impact toward sales performance. Thus, the sales management model is properly implemented by a company.

Key words: sales performance, interpersonal skills, salesmanship, technical skills.

MODEL PENINGKATAN KINERJA PENJUALAN MELALUI INTERPERSONAL SKILLS, SALESMANSHIP SKILLS DAN TECHNICAL SKILLS SALESPERSON

ABSTRAK

Kinerja penjualan berperan signifikan terhadap kinerja pemasaran suatu perusahaan. Kinerja penjualan merupakan resultan dari kinerja salesperson perusahaan tersebut. Tujuan riset ini adalah membangun model manajemen penjualan dalam upaya meningkatkan kinerja penjualan melalui *interpersonal skills*, *salesmanship skills*, dan *technical skills* salesperson. Kuisisioner digunakan untuk pengumpulan data pada salesperson. Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data. Hasil riset menunjukkan bahwa *interpersonal skills*, *salesmanship skills*, dan *technical skills* salesperson berpengaruh positif terhadap kinerja penjualan. Sehingga model manajemen penjualan ini layak diimplementasikan oleh perusahaan.

Kata kunci: kinerja penjualan, *interpersonal skills*, *salesmanship skills*, *technical skills*.

PENDAHULUAN

Ekonomi global telah menggeser keseimbangan ekonomi dari posisi kelebihan permintaan (*excess demand*) ke posisi kelebihan penawaran produk (*excess supply*). Kondisi ekonomi yang kelebihan penawaran akan mendorong persaingan semakin tajam kearah *hypercompetitive*. Lingkungan bisnis yang persaingannya semakin keras, ditambah

konsumen semakin “cerdas” akibat pengetahuan modern, social budaya modern, maka posisi keseimbangan pasar semakin bergerak dari *seller's market* kearah *buyer's market* (Islam dkk, 2016). Manajemen penjualan adalah sebuah bidang strategik dalam perusahaan yang memegang peranan penting untuk menghasilkan kinerja pemasaran melalui kinerja penjualan yang

baik (Ferdinand,2004). Kinerja penjualan suatu perusahaan merupakan resultan dari kinerja salesperson tersebut. Kinerja salesperson dimaksudkan sebagai produktivitas penjualan, dan hanya berhubungan dengan faktor-faktor yang dikendalikan langsung oleh salesperson (Barker, 1999). Kinerja salesperson diukur dengan cara seberapa besar output penjualan dihasilkan (*outcome performance*). Lebih lanjut (Barker, 1999) menyatakan bahwa masih sedikit penelitian tentang bagaimana meningkatkan kinerja salesperson, walaupun diyakini kinerja salesperson memberi sumbangan besar bagi suatu perusahaan. Hasil penelitian (Basir dan Ahmad, 2010) tentang pengaruh *interpersonal skills, salesmanship skills technical skills* dan *marketing skills* pada perusahaan Telekomunikasi di Malaysia, dinyatakan hanya interpersonal skills yang berpengaruh terhadap kinerja salesperson. Kinerja *salesperson* dipengaruhi berbagai faktor : kapabilitas, motivasi, kejelasan peran, pengaturan wilayah penjualan, dukungan manajemen dan beberapa variabel lain (Rentz dkk, 2002). Kapabilitas *salesperson* lebih dikenal *selling skill* diyakini mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kinerja salesperson (Walker dkk, 1977). *Selling skills* digambarkan sebagai keahlian individu untuk mencapai kinerja unggul pada pekerjaan penjualan, terdiri 3 kompienen (Ford dkk, 1987) yaitu: *Interpersonal skills, salesmanship skills dan technical skills*.

Permasalahan

Hasil penjualan merupakan komponen dominan dari kinerja penjualan suatu perusahaan. Peran strategis hasil penjualan merupakan unsure utama pembentuk laba. Laba dimanfaatkan perusahaan untuk mensejahterakan pemangku kepentingan, diinvestasikan untuk tumbuh dan berkembang perusahaan. Tinggi rendahnya hasil penjualan tergantung pada tinggi rendahnya hasil penjualan individu salesperson. Hasil penjualan salesperson sangat dipengaruhi oleh

tinggi rendahnya *selling skills* baik *interpersonal skills, salesmanship skills* maupun *tehnhcal skills* individu salesperson tersebut.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara spesifik bertujuan:

1. Mengukur variable kinerja dan indikator-indikator kinerja salesperson *interpersonal skills, salesmanship skills* maupun *technical skills*.
2. Menganalisis *pengaruh interpersonal skills, salesmanship skills* dan *technical skills* terhadap kinerja salesperson.

Landasan Teori

Kinerja Salesperson

Penjualan merupakan proses yang dilakukan salesperson menentukan, melaksanakan aktivitas-aktivitas dan memuaskan keinginan pembeli yang saling menguntungkan baik pembeli maupun penjual (Punwatar dan Manoj, 2014). Penjualan merupakan serangkaian kegiatan prospecting, approach, presentasi penjualan, *objection handling, closing the sale* dan tindakan *follow up* (Winarto dan Suraijo, 2001). Penjualan merupakan satu-satunya kegiatan utama perusahaan yang memperoleh hasil penjualan sebagai unsure dominan perusahaan untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan dimanfaatkan untuk kesejahteraan *stakeholder*, pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Kinerja penjualan suatu perusahaan merupakan resultan dari kinerja salesperson tersebut. Kinerja salesperson dimaksudkan sebagai produktivitas penjualan, dan hanya berhubungan dengan faktor-faktor yang dikendalikan langsung oleh salesperson (Barker, 1999). Kinerja *salesperson* diukur dengan cara seberapa besar output penjualan dihasilkan (*outcome performance*).

Selling Skills

Selling skills adalah sejumlah ketrampilan-ketrampilan yang dipersyaratkan agar salesperson dapat *melaksanakan* tugas-tugas

penjualan dengan hasil baik. Riset yang dilakukan (Walker, 1997) pengaruh motivasi, sikap salesperson, *selling skills*, kejelasan peran, dan lingkungan organisasi, menyatakan bahwa *selling skills* berpengaruh urutan kedua terhadap kinerja salesperson. Lebih lanjut (Ferdinand, 2004) member gambaran *selling skills* adalah kapabilitas individu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas penjualan. *Selling skills* terdiri dari 3 kelompok komponen ketrampilan yang berbeda yakni: *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills*. (Rentz dkk, 2002) menyampaikan hasil riset bahwa *selling skills* berkorelasi positif terhadap kinerja salesperson.

Interpersonal Skills dan Kinerja Penjualan

Interpersonal skills merupakan ketrampilan bagaimana mengetahui dan menyelesaikan konflik. *Interpersonal skills* merujuk pada mental dan komunikasi yang diaplikasikan selama komunikasi dan interaksi social untuk mencapai dampak dan hasil. *Interpersonal skills* ditujukan untuk upaya membangun *interpersonal relationship* dengan pelanggan. *Interpersonal relationship* merupakan tingkat hubungan pribadi yang terjadi antara penjual dengan pelanggan. Dimensi interpersonal skills menurut (Rentz dkk, 2002) terdiri dari ketrampilan mendengar, empati, dan *perceived observation*. Islam dkk, 2016 telah melakukan riset tentang pengaruh interpersonal relationship skills dengan dimensi: ketrampilan mendengar, sikap optimis, empati, hubungan penjual dengan pembeli dan manajemen persepsi terhadap kinerja salesperson. Hasil riset menunjukkan, optimis, emphatic dan manajemen persepsi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja salesperson, sedang ketrampilan mendengar dan hubungan penjual dan pembeli pengaruhnya tidak signifikan terhadap kinerja salesperson.

H 1: *Interpersonal Skills* berpengaruh positif terhadap Kinerja Penjualan.

Salesmanship Skills dan Kinerja Salesperson

Salesmanship skills, adalah kemampuan bagaimana melakukan presentasi dan menutup penjualan yang berhasil. Salesperson yang negative calon pembeli (*objection*) seperti tidak tahu, mempunyai ketrampilan presentasi penjualan akan mampu menyampaikan dan mendemostrasikan fitur, manfaat, dan penggunaan produk kepada prospect. Salesperson pada saat demonstrasi produk seringkali mendapat tanggapan menolak atau tidak berminat akan menggagalkan kesepakatan jual beli. Kemampuan *objection handling salesperson* akan dapat mengatasi rintangan *objection* yang diajukan calon konsumen, sehingga menghasilkan penjualan yang sukses. *Closing the sale* merupakan ketrampilan salesperson menyakinkan calon konsumen untuk mengambil keputusan pembelian produk dan saat pembelian yang tepat. Salesperson yang berkemampuan *closing the sale* akan menghasilkan kinerja yang bagus.

H 2: *Salesmanship Skills* berpengaruh positif terhadap Kinerja Salesperson.

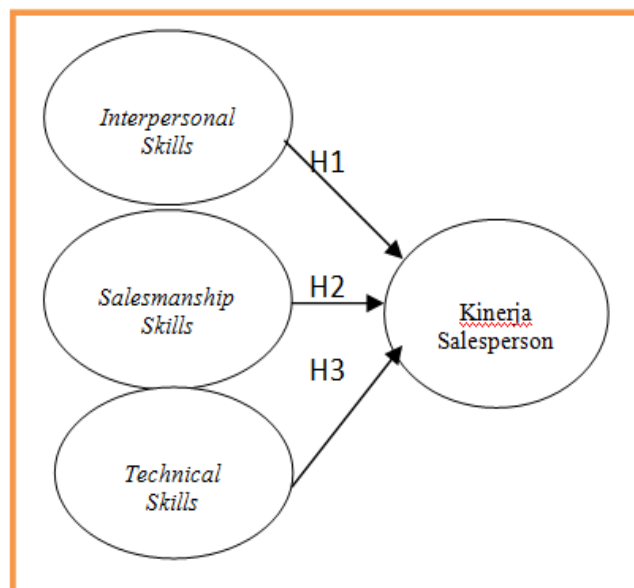
Technical Skills dan Kinerja Salesperson

Technical skills, meliputi pemahaman produk (*product knowledge*), fitur dan manfaat produk, aspek teknis produk, maupun prosedur dan kebijakan perusahaan *Product knowledge* yang baik tidak hanya meningkatkan antusias dan kepercayaan salesperson, tetapi juga menunjang penyampaian informasi yang tepat dan mengatasi keberatan calon konsumen dengan baik. Pemahaman tentang prosedur dan kebijakan yang ditetapkan perusahaan meningkat *selling point* salesperson bagi calon konsumen. Hasilriset (Walker dkk, 1977) member bukti empiris bahwa penguasaan *product knowledge* berpengaruh signifikanter hadap kinerja salesperson.

H3: *Technical Skills* berpengaruh positif terhadap Kinerja Salesperson.

Mendasarkan hasil penelitian terdahulu tentang kinerja penjualan dan *selling skills* salesperson, maka hubungan antara variable

interpersonal skills, *salesmanship skills* dan *technical skills* dengan kinerja salesperson disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 : Model Penelitian

METODOLOGI

Penelitian dilakukan dengan teknik survey, alat pengumpul data kuisioner dibagikan kepada 180 salesperson di kota Semarang sebagai responden. Kriteria responden: 1). Salesperson dengan tingkat pendidikan minimal SLTA ; 2) Pengalaman kerja sebagai salesperson minimal 2 tahun. Pengukuran variable dan indicator menggunakan skala interval yakni dengan cara responden memberikan skor 10 (sangat tinggi) sampai dengan skor 1 (sangat rendah). Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas menggunakan Korelasi produk moment dan nilai *Cronbach Alpha* digunakan untuk hal tersebut. Analisis data yang digunakan distribusi frekuensi untuk menggambarkan karakteristik salesperson. *Mean* digunakan untuk mengetahui tingkat *interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* salesperson dan kinerja penjualan (Simamora, 2001). Regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh *interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* salesperson terhadap kinerja penjualan.

$$KS = a + b_1 IPS + b_2 SSS + b_3 TS + e$$

Persamaan (1)

a	= konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	= koefisien regresi
KS	= Kinerja penjualan
IPS	= <i>interpersonal skills</i>
SSS	= <i>salesmanship skills</i>
TS	= <i>technical skills</i>
e	= koefisien error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Komposisi salesperson dari aspek jenis kelamin seimbang yaitu pria 58% dan wanita 42 %. Umur salesperson sebagian besar berumur antara 20 - 34 tahun sebanyak 66 %. Tingkat pendidikan terakhir salesperson sebagian besar lulus SLTA (56 %). Salesperson sebagian besar bekerja di bidang bisnis makanan/ minuman dan motor. Pengalaman kerja salesperson sebagian besar masih pendek yaitu 2 sampai dengan 4 tahun.

Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data diuji reliabilitasnya menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan tingkat penerimaan 0,70 (Ghozali, 2005). Kemudian dilakukan pengujian

validitas setiap item indikator menggunakan uji homogenitas item korelasi *product moment* dengan tingkat penerimaan $r = 0,5$. Hasil pengujian reliabilitas dan validitas data disajikan pada tabel 1.

Tabel 1: Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Kinerja Penjualan		Alpha	<i>Interpersonal skills</i>		Alpha
Indikator	r		Indikator	r	
KP1	0.82	0.89	IPS1	0.79	0.88
KP2	0.82		IPS2	0.78	
KP3	0.77		IPS3	0.80	
KP4	0.80		IPS4	0.80	
<i>Salesmanship Skills</i>		Alpha	<i>Technical Skills</i>		Alpha
Indikator	r		Indikator	r	
SSS1	0.80	0.92	TS1	0.56	0.92
SSS2	0.84		TS2	0.52	
SSS3	0.86		TS3	0.60	
SSS4	0.86		TS4	0.59	
			TS5	0.81	

Sumber: data primer yang diolah.

Hasil pengujian reliabilitas baik variable kinerja penjualan, *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* dengan menggunakan batas penerimaan koefisien *Cronbach Alpha* 0.5, menunjukkan bahwa empat variabel yang digunakan reliabel. Hasil pengujian validitas semua indicator baik variable kinerja penjualan, *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* dengan menggunakan batas penerimaan koefisien korelasi *product moment* 0.5, menunjukkan bahwa semua indikator yang dirumuskan telah homogin, mencerminkan karakter variabel yang digunakan model penelitian ini. Instrumen penelitian telah memenuhi uji reliabilitas dan validitas sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data.

Pengukuran Variabel

Variabel-variabel yang digunakan pada model penelitian dilakukan pengukuran nilai dengan pendekatan *mean*. Inteprestasi hasil pengukuran variable adalah sebagai berikut:

Skor rata-rata	Interpretasi
1,00 – 2.79	sangat rendah
2.80 – 4.59	rendah
4.60 - 6.39	cukup tinggi
6.40 - 8.19	tinggi
8,20 - 9.99	sangattinggi

Hasil pengukuran variable kinerja penjualan, *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* disajikan pada tabel 2.

Tabel 2: Hasil Pengukuran Variabel Penelitian

Kode	Variabel	Skor	Interpretasi
KP	Kinerja Penjualan	7.23	tinggi
IPS	<i>Interpersonal Skills</i>	7.10	tinggi
SSS	<i>Salesmanship Skills</i>	7.30	tinggi
TS	<i>Technical Skills</i>	7.20	tinggi

Sumber: data primer yang diolah.

Kinerja penjualan para salesperson dapat dikatakan sudah tinggi. Demikian pula ketrampilan menjual para salesperson baik *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* maupun *technical skills* secara merata sudah tinggi.

Pengujian Kelayakan Data

Data lapangan perlu diuji kelayakannya sebelum digunakan untuk analisis regresi. Alat uji kelayakan data menggunakan uji multikolinieritas dan normalitas. Hasil pengujian kelayakan data disajikan pada tabel 3.

Tabel 3: Hasil Pengujian Kelayakan Data

Pengujian	Hasil		Penerimaan	Interpretasi
	skor	koefisien		
Multikol				
IPS	3.26	0.31	> 0,1	Layak
SSS	3.13	0.32		Layak
TS	4.41	0.23		layak
Normalitas				
KP	1.21	0.11	>0.05	layak
IPS	1.03	0.24		layak
SSS	0.96	0.31		layak
TP	1.17	0.13		layak

Sumber: data primer yang diolah

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk menyakinkan bahwa antar variable *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* tidak terjadi hubungan yang kuat, sehingga masing-masing variabel layak sebagai variabel independen secara mandiri. Hasil pengujian tiga variabel tersebut telah melampaui batas signifikansi penerimaan, sehingga variabel *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* layak sebagai variabel independen mandiri.

Uji normalitas dimaksudkan untuk meyakinkan bahwa data variable kinerja penjualan, *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* terdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas menunjukkan

bahwa empat variabel tersebut melampaui batas signifikansi penerimaan, sehingga variabel kinerja penjualan, *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* diyakini terdistribusi normal.

Analisis Pengaruh Antar Variabel

Pengaruh *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* terhadap kinerja penjualan salesperson dianalisis dengan regresi simultan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* terhadap kinerja penjualan secara simultan. Hasil analisis regresi secara simultan disajikan pada tabel 4.

Tabel 4: Hasil Analisis Regresi Simultan

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	.910(a)	.828	.825	281.980	.000

Sumber; data primer diolah.

Hasil analisis regresi simultan menunjukkan bahwa *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* secara simultan berpengaruh dominan ($R^2 = 0.828$) terhadap kinerja penjualan salesperson dengan tingkat signifikansi ($\text{sig} = 0.00$). Selanjutnya pengaruh *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* terhadap kinerja penjualan

salesperson dianalisis dengan regresi parsial. Analisis regresi parsial digunakan untuk mengetahui besarnya dan arah pengaruh *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* terhadap kinerja penjualan secara parsial. Hasil analisis regresi secara parsial disajikan pada tabel 5.

Tabel 5: Hasil Analisis Regresi Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	.249	.250	.997	.320
IPS	.239	.061	3.945	.000
SSS	.183	.053	3.438	.001
TS	.547	.065	8.430	.000

Sumber: data primer yang diolah.

Hasil analisis regresi parsial memberi keyakinan bahwa *Interpersonal skills* secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja penjualan salesperson. *Salesmanship skills* secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja penjualan salesperson. *Technical skills* secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja penjualan salesperson.

Berdasarkan hasil analisis regresi baik simultan maupun parsial memberi keyakinan bahwa *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* berpengaruh positif dan besar terhadap kinerja penjualan salesperson. Model pengaruh *Interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* terhadap kinerja penjualan salesperson

dinyatakan dalam bentuk persamaan matematika sebagai berikut.

Persamaan (2)

$$KP = 0.249 + 0.239 \text{ IPS} + 0.183 \text{ SSS} + 0.547 \text{ TS}$$

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja penjualan salesperson sudah baik, demikian juga penguasaan *interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* salesperson rerata sudah baik.

Model penelitian menunjukkan bahwa *interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* salesperson berpengaruh kuat

dan positif terhadap kinerja penjualan salesperson. Penelitian ini secara empiris dapat memperbaiki hasil penelitian (Basir dan Ahmad, 2010) baik dari aspek banyaknya ragam bidang kerja salesperson maupun pembuktian kelayakan model penelitian. Upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja penjualan dapat dilakukan dengan meningkatkan *interpersonal skills*, *salesmanship skills* dan *technical skills* salesperson. Kapabilitas salesperson secara berkelanjutan perlu di *updated* dengan mengikuti training *selling skills*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barker, A. Tansu.1999. **Benchmarks of Successful Salesforce Performance.** *Canadian Journal of Administrative Sciences.*16 (2). p. 95-104.
- Basir, M, S. Ahmad, S, Z. 2010. **The Relationship Between Sales Skills and Salesperson Performance: An Empirical Study in The Malaysia Telecommunications Company**”. *International Journal of Management and Marketing Research.*Vol 3, No. 1. 2010
- Ferdinand, A. 2004. *Strategic Selling-in Management: Sebuah Pendekatan Pemodelan Strategi.* BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ford Neil. M. Orville. C. Walker. Gilbert .A. Churchill, Steven. W. Hartley 1987. “**Selecting Successful Salespeople : A meta – Analysis of Biographical and Psychological Selection Criteria**” in *Review of Marketing* 1987. Michael. J. Houston, ed. *Chicago. American Marketing Association.* 103 – 4.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang, BP. Undip.
- Islam. M, . Sultana, Nasira. Sarker.T. Prito. Shuvro. K. Paul, Reza. E Rabbi.2016. **Influence of Interpersonal Relationship Skills in Salespersons’ Service Performance: A Study on Hair Saloons & Beauty Parlors of Bangladesh** .*Journal of Business and Management.* Volume 18, Issue 2.
- Manning, G. L dan R. L. Barry. 2004. *Selling Today Creating Customer Value.* Prentice Hall. New Jersey. USA.
- Pederson, Wright, dan Weitz, 1984, P. 9. *Selling Skills.* M.Graw Hill. Singapura.
- Punwatkar. S. Manoj Varghese.2014. **Impact of Competencies on Sales performance: Empirical Evidence on Salesman at Furniture Mart In Central India**”. *Pacific Business Review International.* Volume 6. Nomor 12.
- Rentz, Joseph O., C. David Sheherd, Armen Tashchian, Pratibha A. Dabholkar dan Robert T. Ladd.2002. **A Measure of Selling Skill : Scale Development and Validation.** *Journal of Personal Selling & Sales Management.*Volume XXII.Number 1.Winter. p. 13-21.
- Simamora, B. (2001). *Remarketing for Business Recovery.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Walker. Orville.,C, Gilbert.A. Churchil, dan Neil. M. Ford..1977.“ **Motivation and Performance in Industrial Selling: Present Knowledge and Needed Research.**” *Journal of Marketing Research.*Volume 14. 158 – 168.
- Winarto dan Noor Suraijo. 2001. **Teknik Penjualan.** Politeknik Negeri Semarang.