

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semua sektor industri mengalami peningkatan persaingan usaha sebagai akibat dari globalisasi. Perusahaan harus menjadi yang terbaik untuk memenuhi permintaan pelanggan akan barang dan jasa berkualitas tinggi. Kondisi ini menuntut organisasi untuk melakukan teknik penawaran yang tepat dan didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang lazim. Memiliki SDM yang profesional dan kompeten, khususnya tenaga penjualan serta didukung dengan sistem penjualan yang tepat menjadi salah satu faktor yang turut mendukung keberhasilan strategi penjualan perusahaan dalam persaingan ini.

Efektifitas penjualan adalah suatu evaluasi keseluruhan hasil yang terdapat dalam perusahaan. Kesepakatan kecukupan adalah penilaian umum dari hasil yang terkandung dalam organisasi. Sebagai ukuran keberhasilan strategi pemasaran, efektivitas penjualan dianggap sangat penting. Tercapainya target penjualan suatu perusahaan dapat digunakan untuk menentukan berhasil tidaknya suatu penjualan (Hidayat, 2021). Riset Taufik dan Elleke pada 2021 menunjukkan bahwa pengendalian berdampak pada efisiensi penjualan. Studi oleh Frith et al. (2020) menunjukkan bahwa promosi penjualan dan penjualan pribadi secara simultan memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas penjualan.

Kontrol manajer penjualan adalah salah satu sistem penjualan yang sangat meningkatkan efisiensi penjualan. Ketika datang untuk melaksanakan tanggung

jawab mereka, tenaga penjualan benar-benar membutuhkan kontrol dari manajer mereka untuk memastikan bahwa pekerjaan mereka tidak melewati batas yang sudah ditentukan oleh manajer. Temuan Sianturi dkk 2019) menemukan bahwa pengendalian manajer penjualan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penjualan. Dalam hal ini, sistem pengendalian manajer bertugas membandingkan kinerja tenaga penjualan dengan rencana tahunan dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Menurut penelitian Markus dari tahun 2022, tenaga penjualan bekerja lebih baik jika manajemen penjualan memiliki kontrol yang lebih baik.

Desain wilayah penjualan merupakan faktor penting lainnya dalam mencapai efektivitas penjualan. Karena tenaga penjual memiliki akses terhadap desain wilayah penjualan, mereka dapat mempelajari lebih lanjut area kerjanya, sehingga diharapkan tidak ada tumpang tindih dalam tanggung jawabnya. Menurut R. Munadji (2020), pemetaan wilayah penjualan sangat membantu untuk mendapatkan gambaran geografis, memperkirakan wilayah potensial penjualan, memahami produk yang bisa diunggulkan, mendapatkan gambaran umum kegiatan di wilayah tertentu, dan menyusun rencana kunjungan tenaga penjual yang paling efektif. Penelitian Sianturi et al. (2019) menunjukkan bahwa desain wilayah penjualan berpengaruh signifikan dan negatif terhadap efektivitas penjualan. Penelitian Ariefianto dkk. 2019), menunjukkan bahwa sistem kontrol manajemen, kompetensi penjualan, dan desain wilayah penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual. Untuk memberikan penjelasan tentang kondisi tersebut, akan menarik untuk menyelidiki sifat tidak konsisten dari hasil ini. Selain dipengaruhi oleh sistem kontrol manajer,

efektivitas tenaga penjual juga memegang peranan penting. Pengalaman menjual adalah salah satu kualitas ini. Kinerja tenaga penjual berkorelasi positif dengan pengalaman menjual, menurut penelitian Simartama (2018). Begitu juga dengan temuan Aria et al,(2020), keterampilan interpersonal dan ketrampilan penjualan memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan.

Kompetensi adalah karakteristik lain yang melekat pada tenaga penjual. Menurut Azfar (2021), kompetensi adalah kemampuan seseorang terkait dengan seberapa baik dia melakukan pekerjaannya. Menurut Ismail (2020), konsep kompetensi memuat enam komponen yaitu pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Menurut penelitian Markus (2022), kompetensi tenaga penjual berpengaruh positif terhadap kinerja, artinya kompetensi tenaga penjual berkorelasi dengan kinerja. Sebaliknya, penelitian Ade (2018) menghasilkan secara empiris bahwa kinerja tenaga penjual tidak dipengaruhi oleh kompetensi. Sementara itu, temuan penelitian Hartatik *et al.*(2020) menemukan sebaliknya yaitu bahwa kinerja tenaga penjual dipengaruhi secara positif oleh variabel *salesman ship skill* tetapi tidak signifikan. Hal ini berarti baik atau tidaknya *salesman ship skill* tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan.

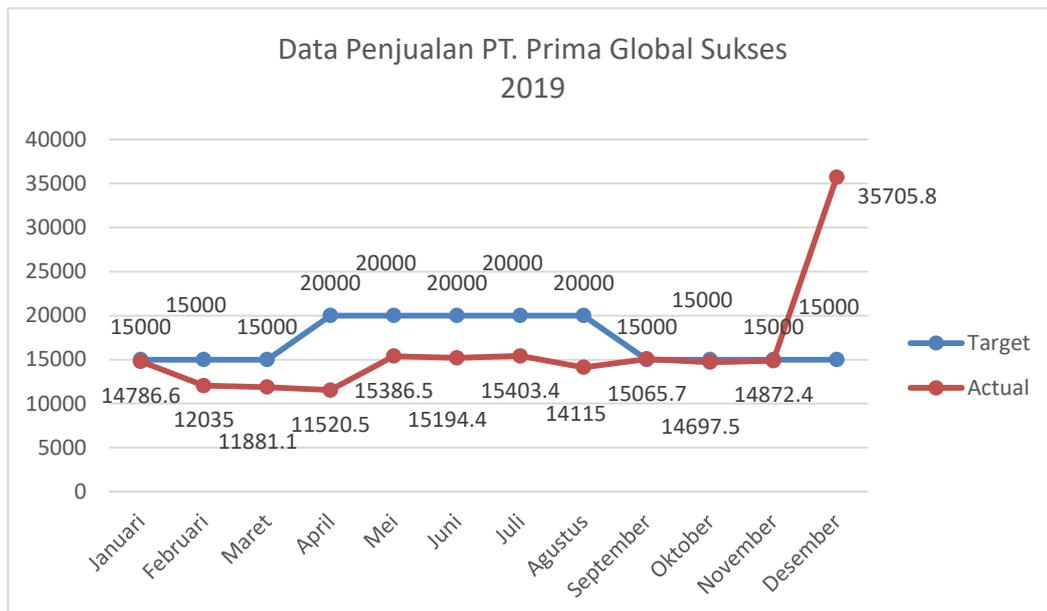
Menjaga kualitas hubungan dengan pelanggan adalah keterampilan lain yang dimiliki tenaga penjual. Sifat koneksi benar-benar membantu organisasi dalam mengembangkan manfaat dan mencapai hasil terbaik bagi organisasi. Joel *et al.* (2020) mengatakan bahwa hubungan klien dengan manajemen adalah suatu proses bagaimana membuat kualitas hubungan antara perusahaan dan pelanggan

individu sehingga dapat meningkatkan hasil bisnis terbaik. Hasil penelitian Simartama (2018) menunjukkan bahwa kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. . Saling bertukar informasi antara tenaga penjual dengan pelanggan mampu menjaga kualitas hubungan dengan pelanggan. Menurut penelitian Markus (2022), kinerja tenaga penjualan dipengaruhi secara positif oleh kualitas hubungan, akibatnya kinerja tenaga penjualan lebih baik ketika hubungan mereka memiliki kualitas yang lebih tinggi. Perusahaan harus memberikan layanan yang berorientasi pada pelanggan melalui tenaga penjualan yang memiliki kompetensi dan cara pelayanan yang baik dan profesional.

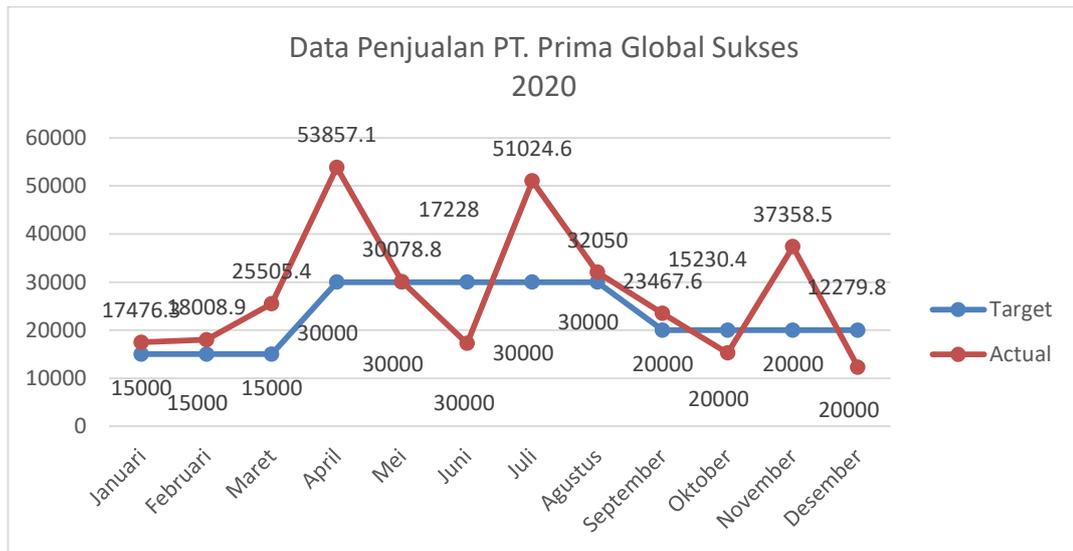
Berdasarkan uraian di atas, terdapat *research gap* pada penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini. Akibatnya, peneliti berencana untuk menyelidiki bagaimana kinerja dan efektivitas tenaga penjualan dipengaruhi oleh sistem, yang meliputi sistem kontrol manajer penjualan, desain wilayah penjualan, pengalaman penjualan, kualitas hubungan, dan kompetensi menjual. PT Prima Global Sukses, sebuah perusahaan di kota Makassar , provinsi Sulawesi Selatan yang mengolah produk ikan tuna, akan menjadi tempat untuk penelitian ini.

PT Prima Global Sukses adalah perusahaan bersertifikat yang mengolah produk hasil perikanan. Didirikan pada tahun 2015, perusahaan telah berkembang menjadi pemasok hasil produk olahan ikan tuna ke sejumlah perusahaan dan menjual ke sejumlah daerah melalui tenaga penjualan. Perusahaan ini telah bersertifikat pada setiap produknya dan hasil olahan yaitu sertifikat SKP, *food*

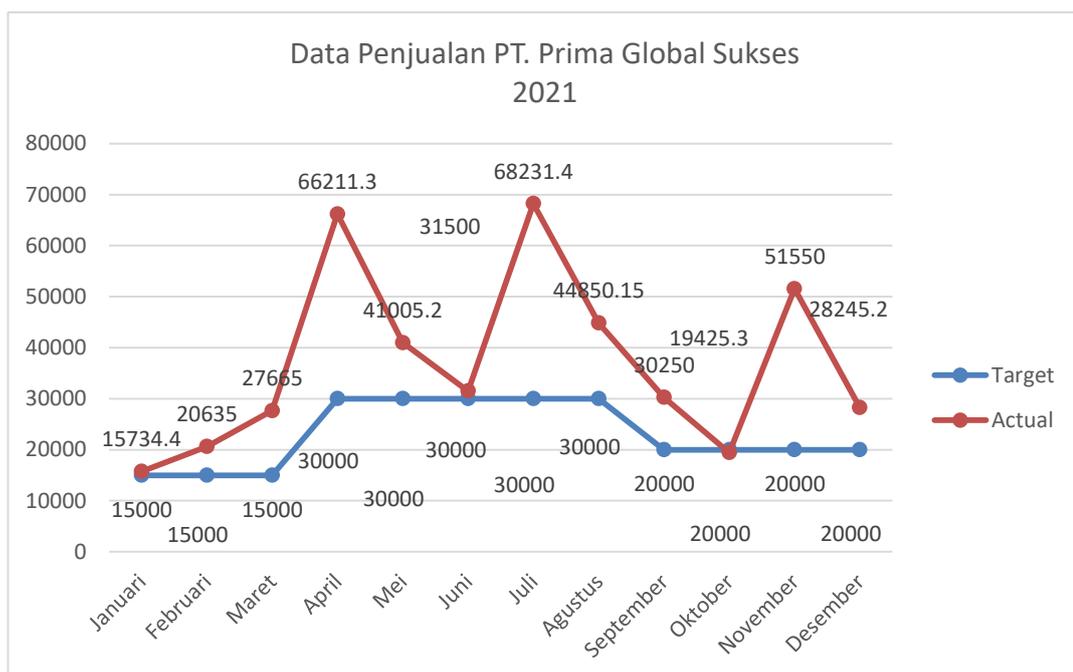
safety/HACCP. PT Prima Global Sukses saat ini sedang berkonsentrasi mengembangkan makanan olahan (*frozen food*) dan menjual tuna ke industri pengalengan. Setiap bulan, PT Prima Global Sukses mencapai target penjualannya dan mengharapkan peningkatan kinerja tenaga penjualan. Berikut adalah grafik penjualan dan realisasi penjualan produk PT Prima Global Sukses dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 :



Gambar 1.1 Grafik Penjualan PT Prima Global Sukses Tahun 2019
Sumber : PT.Prima Global Sukses



Gambar 1.2 Grafik Penjualan PT Prima Global Sukses Tahun 2020
Sumber : PT.Prima Global Sukses



Gambar 1.3 Grafik Penjualan PT Prima Global Sukses Tahun 2021
Sumber : PT.Prima Global Sukses

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka dapat dibuat perumusan masalah, sebagai berikut:

- a) Apakah sistem kontrol manajer penjualan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses?
- b) Apakah desain wilayah penjualan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses?
- c) Apakah pengalaman menjual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses?
- d) Apakah kualitas hubungan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses?
- e) Apakah kompetensi menjual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses?
- f) Apakah sistem kontrol manajer penjualan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses?
- g) Apakah desain wilayah penjualan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses?
- h) Apakah pengalaman menjual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses?
- i) Apakah kualitas hubungan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses?
- j) Apakah kompetensi menjual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses?

- k) Apakah kinerja tenaga penjual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian. ini adalah :

- a) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel sistem kontrol manajer penjualan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses.
- b) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel desain wilayah terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses.
- c) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel pengalaman menjual terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses.
- d) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas hubungan terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses.
- e) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kompetensi menjual terhadap kinerja tenaga penjualan di PT Prima Global Sukses.
- f) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel sistem kontrol manajer penjualan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses.
- g) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel desain wilayah penjualan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses.
- h) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel pengalaman menjual terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses.
- i) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas hubungan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses.

- j) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kompetensi menjual terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses.
- k) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kinerja tenaga penjualan terhadap efektivitas penjualan di PT Prima Global Sukses.

1.4. Manfaat Penelitian

- a) Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi kepada perusahaan khususnya dalam pengelolaan sistem kontrol manajer penjualan, desain wilayah penjualan, pengalaman dalam menjual, kualitas hubungan, dan kompetensi menjual terhadap kinerja tenaga penjualan dalam rangka meningkatkan efektivitas penjualan perusahaan.

- b) Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan koleksi perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas, mengenai pengaruh sistem dan karakteristik tenaga penjualan terhadap efektivitas penjualan. Selain itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam penyusunan penelitian selanjutnya oleh mahasiswa Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

- c) Bagi peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dan mengetahui tentang bagaimana pengaruh sistem dan karakteristik tenaga penjualan terhadap efektivitas penjualan.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis ini terbagi dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tesis.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil uji validitas dan reliabilitas, deskripsi subyek penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil penelitian serta pembahasan dan implikasi hasil penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, selain itu disertakan uraian keterbatasan penelitian dan saran.