

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat dewasa ini, mendorong setiap perusahaan untuk memiliki strategi-strategi pemasaran tersendiri demi memenangkan pasar. Salah satu strategi pemasaran tersebut adalah promosi dengan menggunakan *personal selling*. *Personal selling* merupakan elemen kritis dari kesuksesan pemasaran karena prosesnya bertujuan untuk memposisikan suatu produk atau jasa dalam pikiran calon pelanggan dengan perantara *salesperson*.

Aspek keberhasilan dari *personal selling* tentunya tidak lepas dari peranan *salesperson* saat menawarkan produk pada konsumen. Berbagai macam teknik penjualan yang digunakan oleh *salesperson* akan menentukan hasil penjualannya. Untuk itu perlu diketahui *critical success factors* (CSFs) dalam teknik penjualan *personal* yang dengan demikian akan menjadi hal penting yang patut diperhatikan, mengingat CSFs merupakan atribut-atribut yang harus mendapatkan perhatian yang utama oleh manajemen karena merupakan faktor penentu performansi kerja (Keck et al dalam Jaramillo dan Marshall, 2004)

PT. Fonterra Brands Indonesia (FBI) yang bergerak di bidang produksi makanan dan minuman (susu), saat ini memiliki Divisi Sales dengan 235 orang *Sales Promotion Girl* (SPG) di tingkat nasional. Sebagai bagian dari Departemen Marketing, output penjualan yang dihasilkan

oleh SPG menjadi perhatian sendiri bagi pihak manajemen. Teknik *personal selling* yang berbeda-beda oleh SPG diyakini memiliki peran dalam tinggi rendahnya pencapaian penjualan.

Penelitian ini akan difokuskan pada Divisi Sales, guna mengetahui tingkat performansi penjualan tertinggi dan terendah (*top* dan *bottom*) SPG PT. FBI sehingga dapat diidentifikasi CSFs dalam proses *personal selling* yang lebih digunakan *top* SPG, sehingga dapat lebih diterapkan dan dikembangkan pada seluruh SPG PT. FBI guna kelancaran pemasaran produk.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana mendapatkan kelompok SPG yang termasuk dalam *top* dan *bottom performer* berdasarkan *output* performansi penjualan dan teknik-teknik *personal selling* manakah dari SPG PT. FBI yang termasuk *critical success factors (CSFs)* sehingga dapat dikembangkan untuk meningkatkan *output* penjualan itu sendiri.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

- a. Mendapatkan klasifikasi *top* dan *bottom performer sales promotion girl*.
- b. Mendapatkan CSFs dalam teknik penjualan *personal*.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar masalah tidak terlalu luas, maka penulis membatasi masalah pada :

- a. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah tenaga-tenaga penjualan PT. FBI, khususnya *sales promotion girl* (SPG) dengan area penjualan di DKI Jakarta.
- b. Data penjualan yang digunakan adalah data penjualan untuk 3 bulan (Desember 2006, Januari 2007 dan Febuari 2007), mengingat mulai bulan Maret 2007 target yang diberikan ke SPG juga mencakup data *new user*.
- c. Metode yang digunakan untuk mengetahui CSFs pada teknik penjualan yang dilakukan oleh tenaga penjualan PT. FBI adalah Analisis Diskriminan. Analisis ini digunakan karena ciri khusus yang dimiliki analisis diskriminan sesuai dengan kasus penelitian ini yaitu data variabel dependen penelitian berupa data kategori (*top dan bottom performer*).

#### **1.5. Metodologi Penelitian**

##### **1.5.1. Tahapan Penelitian**

- a. Tahap persiapan

Tahap ini merupakan tahap mengidentifikasi masalah, menetapkan tujuan yang akan dicapai, studi literatur yang berkaitan dengan masalah, menentukan metode untuk menyelesaikannya, dan penentuan batasan masalah agar penelitian tidak menyimpang dari topik.

b. Tahap pengumpulan data

Data yang diperlukan berasal dari perusahaan dan luar perusahaan. Beberapa data diperoleh dari observasi langsung ke lapangan dan melakukan tanya jawab dengan bagian yang terkait.

c. Tahap analisis data

Data-data yang telah di peroleh kemudian dianalisis.

**1.5.2. Data**

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data primer ini dapat diperoleh dengan dua cara, yaitu:

1. Metode Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan ke SPG PT. FBI ini merupakan informasi mengenai teknik-teknik penjualan yang digunakan dalam *personal selling* guna menjangring konsumennya.

2. Metode Interview

Penulis melakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan (*team leader* yang membawahi SPG), berkaitan dengan obyek yang diamati untuk mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab secara langsung.

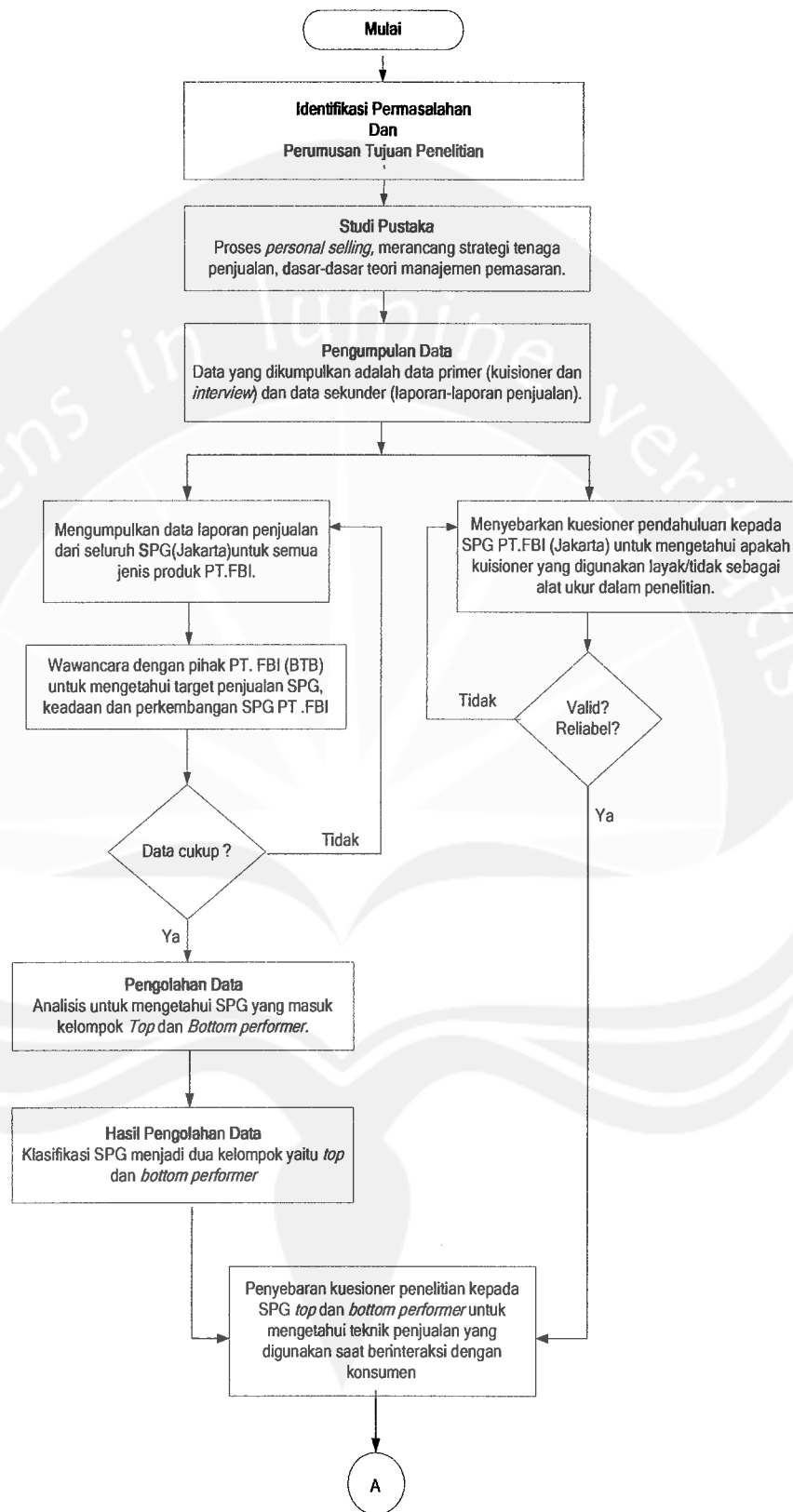
b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung. Pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mendapatkan data-data atau informasi yang mendukung penelitian dari buku-buku penunjang, kemudian mempelajari literatur-literatur, sumber bacaan lain yang berkaitan dengan topik. Literatur

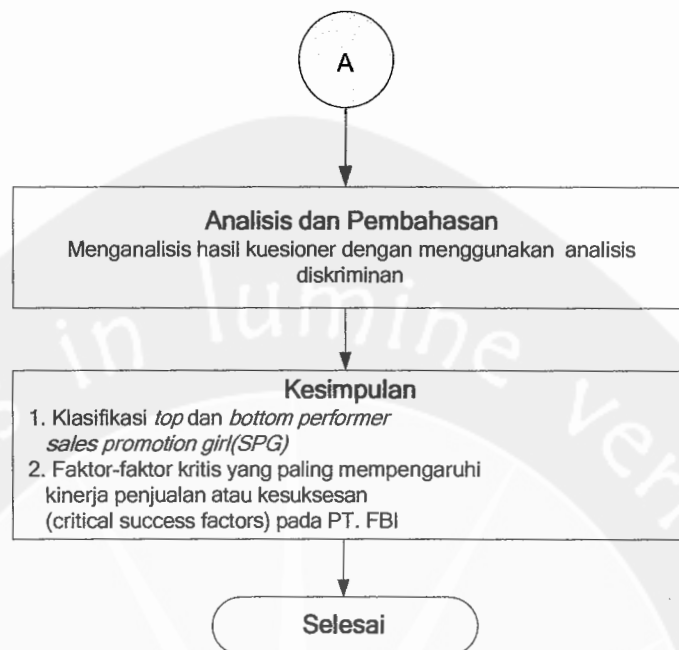
yang diambil menyangkut permasalahan manajemen penjualan dengan teknik *personal selling* .

Penelitian ini akan didasarkan pada metodologi seperti pada Gambar 1.1. berikut ini:





Gambar 1.1. Metodologi Penelitian



Gambar 1.1. Metodologi Penelitian (lanjutan)

### 1.6. Sistematika Penulisan

Gambaran secara singkat dan jelas mengenai apa yang dibahas pada setiap bab dalam tugas akhir ini adalah :

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang dasar penelitian yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti saat ini.

**Bab 3 : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang diperoleh dari literatur yang nantinya digunakan untuk mendukung penelitian ini.

**Bab 4 : Profil Usaha dan Data**

Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya perusahaan dan data-data yang berasal dari perusahaan PT. FBI.

**Bab 5 : Analisis Data & Pembahasan**

Bab ini berisi tentang analisis data hasil penelitian dan pembahasan hasil data yang telah dianalisis.

**Bab 6 : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.