


Mas keting

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diserahkan	25 MAY 2007
Isi	3247/EM/HD.5/2007
NO. STAMPA	R/ 658.8/sti / 06
Selama Diproses :	

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FARUKI TAN PRANATA Program Studi Sastra Indonesia
---	--

**MODUL PELATIHAN  
TENAGA PENJUAL NESTLE YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Stif Tanaka Pandapotan Sirait**

**NPM: 98 03 11121**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
SEPTEMBER, 2006**

**SKRIPSI**

**MODUL PELATIHAN  
TENAGA PENJUAL NESTLE YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:**

**Stif Tanaka Pandapotan Sirait**

**NPM: 98 03 11121**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing Utama**



**C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA**

**Tanggal 15 Agustus 2006**

**SKRIPSI**

**MODUL PELATIHAN  
TENAGA PENJUAL NESTLE YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Stif Tanaka Pandapotan Sirait**

**NPM: 98 03 11121**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 2 September 2006  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Progam Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

Ketua Panitia Penguji


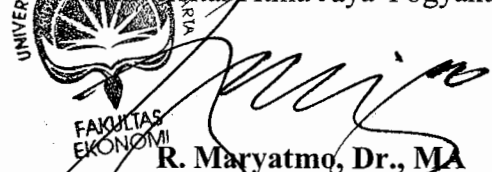
  
**Budi Suprpto, Dr., MBA**

Anggota Panitia Penguji

  
**C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA**

  
**A. Dedy Handrimurcahyo, Drs., MBA**

Yogyakarta, 2 September 2006

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
  
**R. Maryatmo, Dr., MA**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **MODUL PELATIHAN TENAGA PENJUAL NESTLE YOGYAKARTA**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar atau ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Agustus 2006

Yang menyatakan



Stif Tanaka Pandapotan Sirait

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kasih karunia dan anugerah dari Tuhan Yesus Kristus yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan bimbingan, bantuan, doa serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis. Untuk itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kuasa dan penyertaannya di dalam kehidupanku sehingga memungkinkan semua ini terjadi.
2. Ketua Program Studi Manajemen yang juga sebagai Dosen Pembimbing Skripsi penulis, Bapak C. Jarot Priyogutomo, terima kasih atas bimbingan, nasihat dan bantuannya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi beserta semua dosen Atma Jaya Yogyakarta atas pengetahuan yang telah dibagikan selama proses kuliah hingga skripsi ini selesai, demikian juga karyawan TU dan Pengajaran, Asisten-asisten Laboratorium Komputer FE UAJY, Petugas Perpustakaan dan Petugas parkir
4. Keluarga besar Bapak P Sirait dan Ibu SR Sinaga, nenek, abang, kakak, adik-adik, serta ponakan dari penulis yang selalu memberikan dukungan,

doa serta dorongan kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan perkuliahan.

5. Pt. Nestle Yogyakarta, Marlboro Promotion Team, Bank Niaga dan PT. Telkomsel
6. Bapak Anton S dan Tante Tien serta kedua anaknya Lephi dan Ratih yang selalu memberikan motivasi yang sangat berharga bagi penulis.
7. Ka Sally atas waktunya yang telah mau dan sabar membimbing dan memberikan sedikit banyak pengetahuan yang dimilikinya kepada penulis.
8. Keluarga Astrow, sebagai keluarga kedua penulis di Yogyakarta.
9. GKI Gejayan. Pdt. Paulus Lie, Kak Betty, Kak Sisca, seluruh Majelis GKI Gejayan, kantor gereja, seluruh koster, juru parkir dan seluruh cleaning service.
10. Komisi Dewasa Muda GKI Gejayan. Pembimbing komisi KDM Pak Yo ama Bu Yo (Ka Rosa) juga buat Mas Hadyan ama Ka Mita.
11. Pak Petrus Matrutty n' Pdt. Rimma, atas bimbingan rohaninya kepada penulis.
12. Keluarga besar Maguwo, Tante Manajer, Itoku Erni dan Hen atas bimbingan, pelayanan bersama penulis selama ini.
13. Seluruh rekan-rekan yang terlibat dalam Gerakan kemanusiaan Indonesia..." *Tuhan memberkati kita semua*".
14. Semua pihak yang telah luar biasa membantu dalam proses persiapan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini. Semoga dengan jasa kebaikan yang telah dilakukan dapat membuahkan kebahagiaan yang melimpah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan besar hati melalui email : [stifanaka@yahoo.com](mailto:stifanaka@yahoo.com). Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Akhir kata penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, September 2006

Penulis

(Stif Tanaka Pandapotan Sirait)



” Kehidupan bukanlah jalan yang lurus dan mudah dilalui  
di mana kita bisa bepergian bebas tanpa halangan,  
namun berupa jalan-jalan yang sempit yang menyesatkan,  
di mana kita harus mencari jalan,  
tersesat dan bingung, sekarang dan sekali lagi  
kita sampai pada jalan tak berujung

Namun jika kita punya keyakinan,  
Pintu pasti akan dibuka untuk kita,  
mungkin bukanlah pintu yang selalu kita inginkan,  
namun pintu yang akhirnya akan terbukti terbaik untuk kita “

A.J. Cronin

*“ Kerjakanlah bagianmu, Tuhan akan mengerjakan  
bagianNya “*

“ Karena itu, saudara-saudaraku yang kekasih,  
berdirilah teguh, jangan goyah,  
dan giatlah selalu dalam pekerjaan Tuhan!  
Sebab kamu tahu, bahwa dalam persekutuan dengan Tuhan  
jerih payahmu tidak sia-sia

( 1 Korintus 15 : 58 )



serviens in lumine veritatis

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

Sumber kekuatan dan keyakinanaku, *Jesus Christ, ..... "Hanya Kau"*  
Keluarga besar Mr. P Sirait, mamakku, oppungku, abang2ku, kakak2ku,  
adik2ku beserta ponakan2ku yang memberikanku pengertian,  
*dorongan serta kerinduan*  
My beloved soulmate, *Lephi*  
dengan dukungan dan kesabarannya yang luar biasa

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing</b> .....	ii
<b>Halaman Pengesahan Skripsi</b> .....	iii
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	iv
<b>Kata Pengantar</b> .....	v
<b>Halaman Motto</b> .....	viii
<b>Halaman Persembahan</b> .....	ix
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel dan Gambar</b> .....	xiv
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xv
<b>Intisari</b> .....	xvi
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metodologi Penelitian.....	7
1.6.1 Metode Penelitian.....	7
1.6.2 Sampel Penelitian.....	7
1.6.3 Metode Pengumpulan Data.....	8

1.6.4 Analisis Data.....	9
<b>Bab II Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.3 Konsep Pemasaran.....	13
2.4 Wiraniaga.....	15
2.4.1 Tujuan Wiraniaga.....	16
2.4.2 Situasi keberadaan wiraniaga.....	18
2.5 Teori Pelatihan.....	19
2.5.1 Pengertian Pelatihan.....	19
2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan sebagai upaya pengembangan sumber daya manusia.....	21
2.5.2.1 Mindset (Misi dan Visi Pelatihan).....	22
2.5.2.2 Tujuan Pelatihan.....	23
2.5.2.3 Produk yang dihasilkan.....	25
2.5.2.4 Program perusahaan.....	26
2.5.2.5 Metode Pelatihan.....	28
<b>Bab III Gambaran Perusahaan.....</b>	<b>30</b>
3.1 Nestle.....	30
3.1.1 Visi Misi Perusahaan.....	35
3.1.2 Tipe Perusahaan.....	37
3.1.3 Struktur Organisasi.....	37

3.2 Perusahaan Pemanding .....	39
3.2.1 Telkomsel.....	39
3.2.1.1 Visi dan misi .....	39
3.2.1.2 Tipe perusahaan .....	39
3.2.2 Marlboro .....	39
3.2.2.1 Visi dan misi .....	39
3.2.2.2 Tipe perusahaan .....	40
3.2.3 Bank Niaga.....	40
3.2.3.1 Visi dan misi .....	40
3.2.3.2 Tipe Perusahaan .....	40
<b>Bab IV Pembahasan .....</b>	<b>41</b>
4.1 Tabel Pemanding .....	41
4.2 Penjelasan Faktor Pemanding.....	43
4.2.1 Mindset .....	43
4.2.2 Tujuan Pelatihan .....	44
4.2.3 Produk Perusahaan.....	46
4.2.4 Program Perusahaan.....	49
4.2.5 Model Pelatihan .....	53
4.3 Kasus Pelatihan Perusahaan Pemanding.....	54
4.3.1 Telkomsel.....	54
4.3.2 Marlboro .....	55
4.3.3 Bank Niaga.....	55

## **Bab V Kesimpulan dan Saran Rekomendasi Model Pelatihan Tenaga**

<b>penjual Nestle .....</b>	<b>57</b>
<b>5.1 Penerapan Faktor Pembanding Nestle .....</b>	<b>58</b>
5.1.1 Mindset .....	58
5.1.2 Tujuan Pelatihan .....	59
5.1.3 Produk.....	59
5.1.4 Program.....	78
<b>5.2 Rekomendasi Model Pelatihan Nestle .....</b>	<b>79</b>
5.2.1 Product Knowledge.....	79
5.2.2 Standard Hygiene.....	80
5.2.3 Selling Skill.....	84
5.2.3.1 Interpersonal skill (komunikasi) .....	84
5.2.3.2 Listening skill.....	89
5.2.3.3 Selling skill tips.....	91
5.2.4 Team Building .....	91
<b>5.3 Implikasi Manajerial.....</b>	<b>94</b>
<b>5.4 Kelemahan Penelitian.....</b>	<b>94</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>.....</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi Nestle Yogyakarta .....	38
Tabel 4.1	Tabel Pembanding .....	41

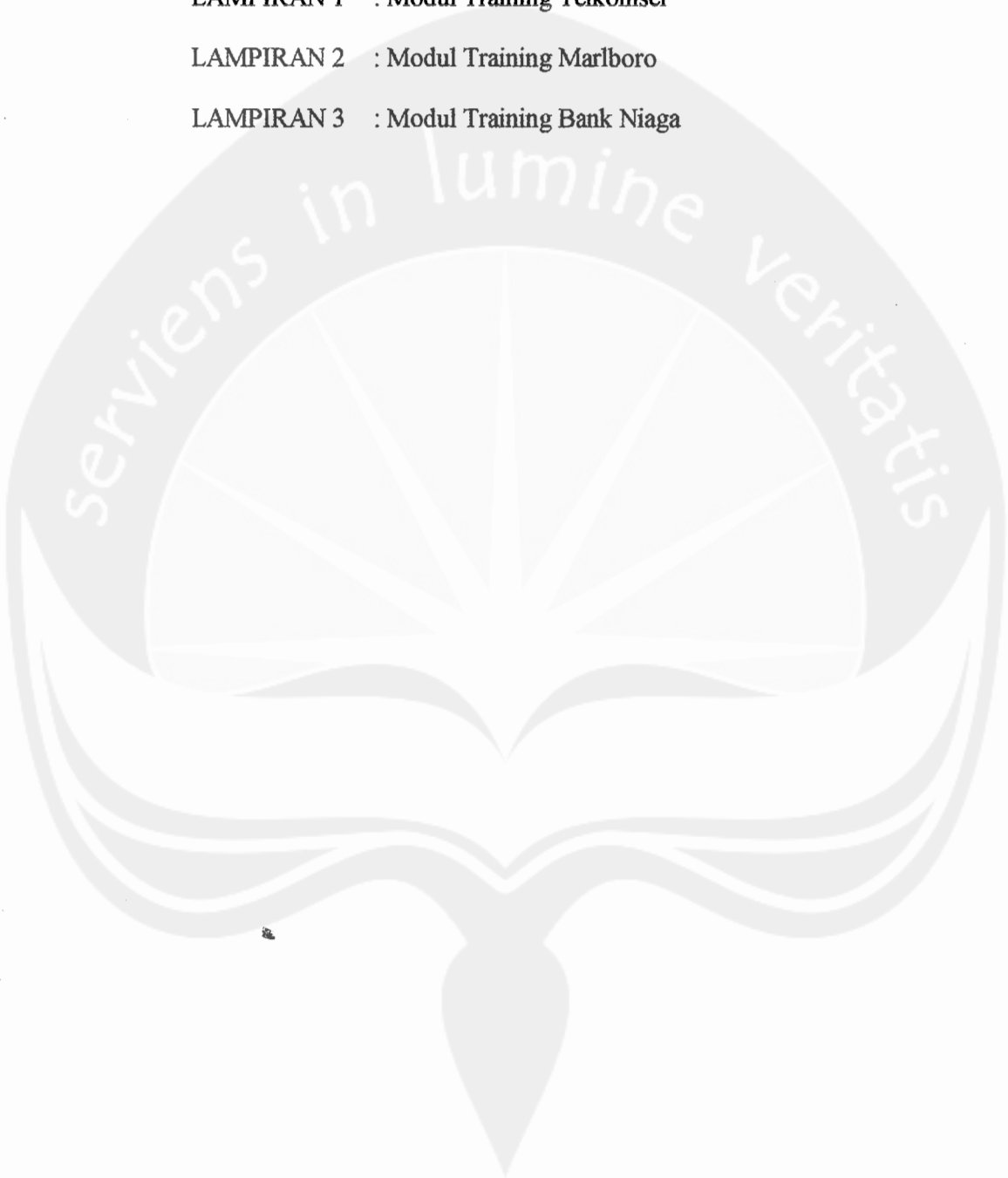


## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Modul Training Telkomsel

LAMPIRAN 2 : Modul Training Marlboro

LAMPIRAN 3 : Modul Training Bank Niaga





## MODUL PELATIHAN TENAGA PENJUAL NESTLE YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Stif Tanaka Pandapotan Sirait

NPM: 98 03 11121

Pembimbing

C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA

### Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu modul pelatihan yang baik, yang terdiri dari beberapa model pelatihan yang cocok kepada tenaga penjual nestle yogyakarta.

Penelitian ini merupakan perbandingan dari modul pelatihan tiga perusahaan besar yang ada di Yogyakarta, dimana modul pelatihan setiap perusahaan sudah diterapkan selama beberapa tahun terakhir di masing-masing perusahaan.

Ada suatu kesimpulan yang merupakan suatu rekomendasi modul pelatihan kepada tenaga penjual nestle Yogyakarta, yang terdiri dari *product knowledge*, *standart hygiene*, *selling skill* yang terdiri dari *interpersonal skill* (komunikasi), *listening skill*, *selling skill tips*, dan yang terakhir *team buliding*.

**Kata kunci:** modul pelatihan, tenaga penjual, marketing, manajemen, nestle.