

BAB II. TINJAUAN KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

II.1. Faktor-Faktor yang dapat Mempengaruhi Pendapatan Personal Agen

Pada penelitian ini akan digunakan 2 variabel utama yaitu: faktor-faktor tradisional regressor yang berpengaruh pada pendapatan personal tenaga penjualan *real estate* dan besarnya pendapatan personal tenaga penjualan *real estate*. Faktor tradisional regressor yang akan digunakan berdasarkan faktor yang melekat pada diri seorang tenaga penjualan dan beberapa faktor yang berhubungan dengan perusahaan tempat tenaga penjualan bekerja.

Robbins dan Marry (1999: 343-344) menjelaskan beberapa faktor penentu utama tingkat pendapatan atau dengan kata lain dapat mempengaruhi besarnya kompensasi pendapatan seorang tenaga penjualan personal, yaitu:

1. Jenis pekerjaan yang dilakukan

Macam-macam pekerjaan membutuhkan berbagai macam maupun tingkat ketrampilan, dan ketrampilan-ketrampilan ini mempunyai berbagai tingkat nilai bagi suatu perusahaan. Semakin tinggi tingkat ketrampilan seseorang, semakin tinggi bayaran yang diterima.

2. Keterampilan

Tingkat ketrampilan para karyawan cenderung mempengaruhi efisiensi dan efektifitas kerja. Sehingga banyak perusahaan telah melaksanakan sistem pembayaran berdasarkan ketrampilan yang memberi imbalan bagi ketrampilan dan keahlian kerja yang dapat diperlihatkan oleh seorang karyawan.

3. Jenis usaha perusahaan

Pekerjaan-pekerjaan sektor swasta biasanya memberikan angka pembayaran yang lebih tinggi daripada sektor publik atau jabatan-jabatan yang nirlaba, terutama bagi posisi manajemen maupun profesional. Sifat usaha dan dampaknya terhadap kompensasi juga berlaku bagi berbagai macam industri.

4. Serikat buruh

Ditemukan bahwa upah para pekerja yang bergabung dalam serikat pekerja cenderung lebih tinggi daripada karyawan tanpa serikat pekerja untuk pekerjaan-pekerjaan yang serupa. Hal ini terutama berlaku dalam industri manufaktur yang berat (misalnya: baja, pertambangan dan minyak). Namun, perekonomian persaingan global telah memaksa perusahaan untuk mencari cara-cara mengurangi biaya-biaya upahnya. Pembentukan serikat pekerja tidak lagi mempengaruhi tingkat gaji.

5. Perusahaan padat karya/padat modal

Pada waktu perusahaan menjadi padat modal, tidak dibutuhkan banyak pekerja untuk melakukan pekerjaan perusahaan tersebut. Namun, karyawan tersebut membutuhkan tingkat ketrampilan dan pengetahuan yang lebih tinggi. Karyawan yang memiliki keterampilan tinggi biasanya menuntut tingkat upah yang lebih tinggi.

6. Lokasi geografis perusahaan

Wilayah-wilayah geografis di mana biaya hidup paling tinggi memberikan upah yang paling tinggi pula. Selain itu, pasokan dan

permintaan bagi tenaga kerja serta tingkat pengangguran yang berada di wilayah tertentu sebuah negara mempengaruhi tingkat upah yang harus diberikan untuk menarik dan mempertahankan karyawan-karyawan yang kompeten.

7. Tingkat keuntungan perusahaan

Apabila sebuah perusahaan mengalami penurunan laba, kemampuan untuk memberikan tingkat upah dan tunjangan yang tinggi akan terpengaruh. Apabila perusahaan untung, perusahaan akan mampu memberikan tingkat upah yang lebih tinggi atau semacam sistem pembagian laba.

8. Ukuran perusahaan

Upah karyawan per jam di perusahaan-perusahaan yang jumlah karyawan lebih dari 500 orang cenderung lebih tinggi daripada upah karyawan di perusahaan-perusahaan yang lebih kecil.

9. Masa kerja

Tingkat upah seorang karyawan naik bersama dengan tahun masa kerja karyawan tersebut di sebuah perusahaan. Terdapat pula perusahaan-perusahaan yang memberikan imbalan kepada karyawan yang telah mencapai tingkat kinerja tinggi dengan meningkatkan upah melalui bentuk sistem jasa atau upah karena kinerja.

10. Pengalaman

Pengalaman yang dimiliki setiap karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja. Semakin lama menangani bidang tertentu menyebabkan

pengalaman karyawan dalam bidang yang dikerjakan bertambah dan menjadi semakin ahli.

Stoner *et al.* (1996:192-197) menyatakan bahwa statistik lebih jauh mengungkapkan adanya perbedaan pendapatan yang dipengaruhi oleh:

a. Latar belakang pendidikan

Adanya ketidaksamaan kemampuan karyawan memperoleh penghasilan yang didasarkan pada latar belakang pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan di suatu perusahaan, pendapatan yang diperoleh cenderung akan semakin tinggi.

b. Jenis kelamin

Penelitian *Workplace* 2000 menunjukkan bahwa tenaga kerja dengan cepat bergeser dari dominasi pria menjadi jumlah yang seimbang antara pria dan wanita. Walaupun semakin banyak wanita dalam angkatan kerja daripada sebelumnya, sebagian besar wanita masih berada dalam posisi junior. Selain itu masih banyak hambatan bagi wanita (hambatan yang terkadang tidak nampak) untuk mencari perlakuan yang sama dengan pria khususnya dalam hal pendapatan di berbagai perusahaan.

c. Usia

Berlawanan dengan semakin tingginya usia tenaga kerja, banyak manajer yang terkadang masih gagal memberikan nilai pendapatan yang memadai pada pekerja yang lebih tua, bahkan walaupun batas usia yang harus pensiun diperlunak.

Chandra (2002: 211-212) menunjukkan beberapa kriteria untuk mengevaluasi kinerja agen pemasar secara kuantitatif dan kualitatif yang dapat dilihat melalui hasil penjualan dan upaya penjualan (lihat tabel I.1.).

Tabel II.1. Kriteria Evaluasi Kinerja Agen Pemasar

HASIL PENJUALAN	UPAYA PENJUALAN
UKURAN KUANTITATIF	
PESANAN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah pesanan yang diterima ▪ Ukuran pesanan rata-rata (dalam unit atau rupiah) ▪ <i>Batting average</i> (pesanan per <i>sales calls</i>) ▪ Jumlah pesanan yang dibatalkan pelanggan 	SALLES CALLS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah kontak dengan pelanggan saat ini ▪ Jumlah kontak dengan pelanggan potensial ▪ Waktu rata-rata per kontak ▪ Jumlah presentasi penjualan ▪ Waktu penjualan versus waktu non-penjualan ▪ Rasio frekuensi kontak per tipe pelanggan
VOLUME PENJUALAN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Volume penjualan (rupiah) ▪ Volume penjualan (unit) ▪ Penjualan per tipe pelanggan ▪ Penjualan per kategori produk ▪ Pangsa pasar ▪ Presentase pencapaian kuota penjualan 	BIAYA PENJUALAN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Biaya rata-rata per kontak ▪ Presentase biaya terhadap volume penjualan ▪ Presentase biaya terhadap kuota penjualan Biaya penjualan per tipe pelanggan ▪ Biaya penjualan per kategori produk ▪ Rasio biaya penjualan langsung ▪ Rasio biaya penjualan tidak langsung
MARJIN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marjin kotor ▪ Laba bersih ▪ Marjin per tipe pelanggan ▪ Marjin per kategori produk 	LAYANAN PELANGGAN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah <i>service call</i> ▪ Jumlah display yang disusun ▪ Biaya pengiriman per unit penjualan ▪ Jangka waktu penyimpanan sediaan, berdasarkan tipe pelanggan ▪ Jumlah komplain pelanggan ▪ Presentase produk yang dikembalikan (diperbaiki)
CUSTOMER ACCOUNTS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah pelanggan baru ▪ Jumlah pelanggan yang hilang ▪ Presentase akun terjual ▪ Jumlah tagihan yang jatuh tempo ▪ Nilai piutang ▪ Piutang yang tertagih 	
UKURAN KUALITATIF	
KETERAMPILAN PENJUALAN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memahami perusahaan dengan kebijakannya ▪ Memahami produk dan strategi penjualan pesaing ▪ Menggunakan tim pendukung pemasaran dan teknis ▪ Menguasai teknik-teknik penjualan ▪ Umpan balik pelanggan (positif dan negatif) ▪ Pemahaman atas produk ▪ Pemahaman atas pelanggan ▪ Penggunaan teknik-teknik penjualan ▪ Kualitas presentasi penjualan ▪ Keterampilan komunikasi 	AKTIVITAS BERKAITAN DENGAN PENJUALAN <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manajemen teritori: penyiapan kontak penjualan, penjadwalan, <i>routing</i>, dan pemanfaatan waktu. ▪ Intelejensi pemasaran: ide produk baru, aktivitas kompetisi, preferensi baru pelanggan ▪ Tindak lanjut penggunaan brosur promosi dan korespondensi dengan pelanggan saat ini dan pelanggan potensial ▪ Relasi dengan pelanggan ▪ Penyiapan laporan dan pengumpulannya secara tepat waktu ▪ Karakteristik pribadi ▪ Kerjasama, <i>human relations</i>, antusiasme, motivasi, <i>judgement</i>, kepedulian pada properti perusahaan, penampilan, upaya pengembangan diri, kesabaran, ketepatan waktu, inisiatif, <i>resourcefulness</i>, kesehatan, potensi manajemen penjualan, perilaku etis dan moral.

Sumber : Chandra, 2002: 211-212

II.2. Hasil Riset Sebelumnya

Hasil penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini. Prinsip penelitian adalah berkesinambungan sehingga penting untuk ditindak lanjuti karena peneliti terdahulu selain memiliki batasan-batasan penelitian yang telah dikemukakan, juga memiliki batasan-batasan masalah atau hal-hal yang menjadi kelemahan hasil penelitian (Umar, 2000: 379).

Johnson *et al.* (2005) melalui penelitian yang dilakukan dengan judul *Listing Specialization and Residential Real Estate Licensee Income* menyatakan meskipun besar jumlah riset yang telah dihasilkan untuk meneliti faktor penentu pendapatan tenaga penjualan personal *real estate*, sedikit perhatian telah diarahkan pada bagaimana pendapatan ini dihasilkan. Dikutip dari jurnal penelitian Johnson, Zumpano dan Anderson (2005), bahwa banyak dokumen yang ditulis oleh Follain, Lutes dan Meier (1987), Glower dan Hendershott (1988), Crellin, Frew, dan Jud (1988) sudah menemukan bahwa pendidikan, pengalaman, ukuran perusahaan dan jam kerja dipastikan mempunyai pengaruh positif yang berdampak pada pendapatan tenaga penjualan personal. Abelson, Kacmar, dan Jackofsky (1990), Sirmans dan Swicegood (1997), dan Sirmans dan Swicegood (2000), juga menemukan suatu hubungan positif antara faktor yang tidak berkaitan dengan pendapatan seperti kepuasan kerja dan prestasi tenaga penjualan personal.

Mincer (1970, 1974) and Mincer and Polachek (1974) melalui penelitian berjudul *Teori Modal Manusia dan Pendapatan Agen (Human Capital Theory and Agent Income)*, dikenal dengan pengembangan modal awal manusia di mana

pendidikan dan pengalaman ditunjukkan secara positif berhubungan dengan pendapatan personal. Isu jenis kelamin juga diselidiki dalam beberapa pekerjaan. Sebagai contoh, Becker (1985) dan Lazear dan Rosen (1990) menyatakan bahwa angkatan kerja dan ketrampilan pekerjaan, menjadi alasan dasar para pemimpin perusahaan untuk membayar wanita lebih sedikit daripada pria.

Berdasarkan penelitian studi pertama mengenai pendapatan agen *real estate*, Follain, Lutes dan Meier (1987) yang kemudian diikuti oleh Sirmans dan Swicegood (1997), Glower dan Hendershott (1988), Crellin, Frew dan Jud (1988), Jud dan Winkler (1998), dan akhirnya Sirmans dan Swicegood (2000) menguji kembali semua faktor yang dinilai berpengaruh menentukan pendapatan tenaga penjualan personal.

Penelitian lanjutan menggunakan beberapa varian model modal manusia yang telah dibahas pada beberapa penelitian mengenai faktor penentu pendapatan personal tenaga penjualan *real estate*. Banyak dari faktor yang digunakan yaitu jumlah jam bekerja, pengalaman, pendidikan dan ukuran perusahaan dinilai sempurna pada saat dipakai oleh semua model. Faktor jumlah jam bekerja, pengalaman, pendidikan dan ukuran perusahaan secara positif meningkatkan pendapatan seorang tenaga penjualan personal. Sedangkan faktor-faktor jenis kelamin, ras, *franchise affiliation* (keanggotaan monopoli/serikat kerja), dan umur merupakan beberapa faktor yang tidak konsisten atau berlawanan terhadap hipotesis penelitian.

Ketidakkonsistensian nampak di sebagian besar hasil dari teknik sampling yang berbeda. Dalam beberapa kasus yang diteliti pada penelitian Sirmans dan

Swicegood (2000), pemilik dan masukan dari managerial serta beberapa ukuran pasar terlihat mempunyai dampak positif atas pendapatan. Benjamin, Jud dan Sirmans (2000) menyediakan suatu tinjauan ulang menyeluruh dalam penelitian yang berjudul *What Do We Know About Real Estate Brokerage* dan meringkasnya dalam suatu format bentuk tabel yang singkat tapi jelas.

Penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor tradisional regressor pada pendapatan personal tenaga penjualan pemasar *real estate* yang dilakukan pada tesis ini, akan menguji kembali faktor tradisional regressor yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, namun dengan modifikasi. Modifikasi dilakukan pada faktor regressor yang digunakan. Cara pengambilan data akan diambil dengan alat kuesioner yaitu kuisisioner yang diisi berdasarkan data nyata (aktual) tenaga penjualan *real estate* yang menjadi sampel penelitian.

Penelitian yang diacu yaitu *Listing Specialization and Residential Real Estate Licensee Income*, faktor tradisional regressor yang digunakan adalah $LnIncome = f(\text{Years Current Firm, Experience, Experience Sqrd, Hours Worked, Part Time, Income Difference, Male, Large Expense, Sales Staff Office, Office, Age, Age Sqrd, Married, Household Size, Education, Revenue Transactions, Offices, Franchise, Balance Listings})$. Metode analisis yang digunakan pada penelitian yang diacu adalah regresi berganda.

Sedangkan pada penelitian ini, faktor tradisional regressor yang digunakan yaitu: letak geografis perusahaan, jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, besar keluarga, pengalaman, keterampilan, jam kerja, masa kerja, jenis status pekerja dalam perusahaan, ukuran perusahaan, tingkat keuntungan

perusahaan, jenis perusahaan padat modal/padat karya, data hasil penjualan, dan data upaya penjualan. Penelitian ini menggunakan metodologi analisis regresi berganda untuk menganalisis faktor tradisional regressor.

II.3 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1. Faktor-faktor tradisional regressor (letak geografis perusahaan, jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, besar keluarga, pengalaman, keterampilan, jam kerja, masa kerja, jenis status pekerja, ukuran perusahaan, tingkat keuntungan perusahaan, jenis perusahaan, data hasil penjualan personal, dan upaya penjualan personal) berpengaruh terhadap pendapatan personal yang didapat seorang tenaga penjualan *real estate*.
- H2. Terdapat perbedaan pada pendapatan personal tenaga penjualan *real estate* yang bekerja di perusahaan dengan lokasi geografis yang berbeda yaitu di Denpasar dan di Jogjakarta.