

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Pada bab-bab sebelumnya telah dipaparkan tentang hasil-hasil pengujian hipotesis melalui analisis statistik. Pada bab ini, pembahasan hasil penelitian difokuskan pada kesimpulan-kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil pengujian dan saran-saran yang bermanfaat dari penelitian tentang pengaruh *salesperson competency* terhadap kinerja tenaga penjualan dan pengaruh orientasi pada pelanggan terhadap kinerja tenaga penjualan di perusahaan training provider di Yogyakarta.

A. Simpulan

Dari hasil uji analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. *Salesperson competency* dan orientasi pelanggan yang diaplikasikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Salesperson performance*. Dengan demikian maka baik perusahaan mensinergikan kedua faktor tersebut, semakin tinggi maka *Salesperson performance* akan

meningkat diukur dari volume penjualan dan penambahan pelanggan baru.

2. *Salesperson competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Salesperson performance*. Dengan demikian maka semakin tinggi *salesperson competency* maka akan semakin memberikan pengaruh positif pada *Salesperson performance* yang diukur dari meningkatnya volume penjualan dan penambahan pelanggan baru.
3. Orientasi pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Salesperson performance*. Hal ini berarti bahwa semakin seorang penjualan focus pada hal yang berkaitan dengan preferensi pelanggan seperti profiling pelanggan, menggali kebutuhan pelanggan serta melayani setiap kebutuhannya, maka semakin besar peluang perusahaan untuk memperoleh revenue melalui penjualan yang dilakukan oleh para penjualan. Jika kedekatan dengan pelanggan baik, maka kinerja penjualan akan berpengaruh positif, demikian sebaliknya, jika seorang tenaga penjualan tidak berorientasi

kepada pelanggan, maka kinerja penjualannya akan berpengaruh negative.

B. Keterbatasan

Penelitian ini tidak lepas dari adanya keterbatasan dan kelemahan.

Adapun keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Guna mengetahui faktor yang mempengaruhi *Salesperson performance*, peneliti hanya menggunakan dua variable bebas, yakni salesperson competency dan orientasi atau kedekatan dengan pelanggan. Dua variabel ini dipandang cukup untuk mengetahui sejauh mana kinerja penjualan pada perusahaan jasa berdasarkan referensi beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Namun pada beberapa penelitian lainnya, terdapat tambahan variable yang tidak dimasukkan sebagai variable pada penelitian ini. Variabel – variable tersebut diantaranya adalah kepemimpinan, motivasi dan *reward*.
2. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan yang memiliki turn over karyawan yang cukup tinggi untuk jenis usaha yang sama, artinya karyawan bisa memiliki pengalaman kerja pada lebih dari satu perusahaan jasa pelatihan, sehingga responden yang

berpartisipasi dapat saja memberikan respon yang tidak mengacu pada perusahaan dimana dia saat ini bekerja.

C. Saran

1. Bersasarkan hasil penelitian, perusahaan penyedia jasa pelatihan hendaknya berfokus pada upaya-upaya peningkatan kompetensi SDM khususnya para tenaga penjualan sebagai ujung tombak perusahaan dalam menjual produk jasanya. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan pendidikan, pelatihan dan asesmen. Melalui peningkatan kompetensi penjualan yang mencakup penguasaan *product knowledge*, keterampilan melakukan proses komunikasi pemasaran disertai sikap kerja yang baik, diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi perusahaan melalui peningkatan volume penjualan.
2. Perusahaan penyedia jasa hendaknya memiliki rencana-rencana strategis dalam menjalankan fungsi orientasi pelanggan di perusahaan. Terlebih sebagai perusahaan jasa, Manajemen perlu mengarahkan gerak organisasi pada pengumpulan dan pengolahan informasi yang berkaitan dengan preferensi pelanggan dan kemampuan pesaing serta aplikasi terkoordinasi

sumber daya organisasi untuk mengumpulkan dan menyebarkan intelijen pasar. Selain itu para *salesperson* diarahkan untuk lebih intensif dalam menjalin hubungan yang mutualis dengan pelanggan, dengan cara mengoptimalkan proses CRM.

Daftar Pustaka

- Adiputra, I Putu Pratama *Pengaruh Kompetensi Dan Kapabilitas Terhadap Keunggulan Kompetitif Dan Kinerja Perusahaan*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 11, 2017: 6090-6119.
- Agha, S. 2012. *Effect of Core Competence on Competitive Advantage and Organizational Performance*. International Journal of Business and Management, 1(7):192-204.
- Anglin, K. A., J. J. Stolman, dan J. W. Gentry. 1990. The Congruence of Manager Perception of Salesperson Performance and Knowledge-Based Measures of Adaptive Selling *The Journal of Personal Selling & Sales Management* 10 (4):81-91.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Baldauf et al. 2001. "Examining Business Strategy, Sales Management, and Salesperson Antecedents of Sales Organization Effectiveness", *Journal of Personal Selling & Management*, Vol. XXI, p. 109.
- Bart Van Looy, Paul Gemmel, Roland Van Dierdonck, 1998, *Services Management: An Integrated Approach*, Financial Times/Pitman, London.
- Bayuaji, Darius Setiobudi, 2007, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Kasus pada PT. Asuransi SinarMas)*
- Bernadeta Dewi Kusuma Jati, *Pengaruh Orientasi Pasar Dan Inovasi Jasa Terhadap Kinerja Penjualan Melalui Keunggulan Bersaing Pada Hotel Non Bintang Di Kota Semarang*. Administrasi

Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

- Challagalla, N. Goutham & Shervani, A. Tasadduq, 2006, "Dimensional and type of Supervisory Control: Effect on Salesperson Performance and Satisfaction", *Journal of Marketing*, Vol. 60. January.
- Cravens, D.W. and J. Sheth. 2001. *Competitive Advantage in The Global Marketplace: A Focus on Marketing Strategy*, *Journal of Business Research*, 51: 1-3.
- Cross, M. E., T. G. Brashear, E. E. Rigdon, dan D. N. Bellenger. 2007. *Customer orientation and salesperson performance. European Journal of Marketing* 41 (7): 821-835.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Balai Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grenley, G.E. (1995). *Market Orientation and Company Performance: Empirical Evidence from UK Companies*. *British Journal of Management*.
- Gustafsson, A.; L. Nilson, and M.D. Johnson. 2003. *The role of quality practices in service organizations*, *International Journal of Service Industry Management* 14 (2): 232-244.
- Hidayat; Putong; Sari. 2014. *Interdependensi Strategi Penjualan Terhadap Kinerja Perusahaan*. Suatu Penelitian pada Perusahaan Asuransi Indonesia yang sudah *go public*, Management Department, School of Business Management, BINUS University.

- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Penjualan dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Karnelis, 2015. *Pengaruh Strategi Penjualan Terhadap Kinerja Penjualan Dan Kinerja Perusahaan Serta Lingkungan Persaingan*. Jurnal ilmiah "INTEGRITAS" Vol.1 No. 2 Mei 2015.
- Kirca, Ahmet H. & Jayachandran, Satish & Bearden, William O., April 2005. "Market Orientation: A Meta-Analytic Review and Assessment of Its Antecedents and Impact on Performance", *Journal of Marketing* Vol. 69.
- Kohli', Ajay K, Tasadduq Shervani, and Goutam N, Challagalla, (1998), *Learning and Performance Orientation of Salespeople: The Role of Supervisor*, *Journal of Marketing Research*, Vol. 35 (May), p.263-274.
- Malhotra. Naresh, 2007. *Marketing Research: An Applied Orientation*. International Edition: Pearson
- Manullang, Marihot. 2008. *Manajemen Personalia* Edisi Ketiga. Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Manek. D, 2013. *Analisis Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Penjualan Pada Perusahaan Pengolahan di Kota Semarang*. *Jurnal Sains Penjualan Indonesia* Volume XII, No. 2, September, halaman 121 – 148
- Moon, Mark A., and Leff Bonney, 2007, " An application of the invesment model to buyer-seller relationships: a dyadic perspective ", *Journal of Marketing Theory and Practice* ", Vol. 15, No. 5 p. 335-347.

- Prasetya, GL.Hery, Edi Rahardja, dan Retno Hidayati. 2007. "Membangun Keunggulan Kompetitif Melalui Aliansi Strategik untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia Wilayah Jateng dan DIY)" *Jurnal StudiManajemen & Organisasi*, Vol 4 (2) hal 1 – 19 .
- Poerwadarminta, W.J.S., 1993, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Porter, M.E. 1985. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance : with a new introduction*. The Free Press. New York, USA
- Puri Ayu Margareta*), Hana Catur Wahyuni. 2016.*Peningkatan Kualitas Pelatihan di Training Centre Melalui Integrasi Metode Service Quality (Serqual) dan Quality Function Deployment (QFD) Study Kasus pada PT. XYZ*. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. XI, No. 3, September 2016
- Rachmat, Basuki, 2006, *Orientasi Pelanggan, Orientasi Pasar Dan Inovasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Bisnis Hotel Berbintang Tiga di Indonesia*. *Ekuitas* Vol.11 No.3 September 2007 Fakultas Ekonomi Univ. Putra Bangsa Surabaya
- Rentz, O Joseph, C. David Shepherd, Armen Tashchian, Pratibha A. Dabholkar, and Robert T. Ladd (2002), "A Measure of Selling Skill: Scale Development and Validation".
- Robbins, Stephen P. (1990). *Organization Theory: Structure, Design and Applications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Schuler, R & Jackson, S. E. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad 21, Edisi Keenam, Jilid Kedua*. Alih Bahasa oleh Abdul Rasyid dan Peter Remy Pasla. Jakarta: Airlangga.

- Sekaran, Uma (2011) *Research Methods for Business*, 1 & 2 Editions, John Wiley & Sons, Ltd
- Shambada, Eddy. 2011. *Transform Traditional Sales Strategy to CDM Concept*. Jakarta: Plus One Solution
- Spencer, Lyle & Signe M. Spencer. 1993. *Competence at Work, Models For Superior Performance*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sujan, Harish, Barton A. Weitz, dan Nirmalya Kumar, (1994), “*Learning Orientation, Working Smart, and Effective Selling*”, *Journal of Marketing*, Vol.58, July, 39-52.
- Suparno, A.Suhaenah. 2001. *Membangun Kompetensi Belajar*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.
- Widajanti, Erni. 2007. *Perencanaan Sumberdaya Manusia Yang Efektif: Strategi Mencapai Keunggulan Kompetitif*, Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 2, Oktober : 105 – 114.
- Wright, P. M. & McMahan, G. C. 1992. *Theoretical Perspectives For Strategic Human Resource Management*. *Journal of Management*, 18 (2): 295-320.

LAMPIRAN