

ABSTRAKSI

Penelitian ini menganalisis pengaruh orientasi tenaga penjual pada pelanggan terhadap peningkatan kinerja tenaga penjual. Perumusan masalah penelitian yang pertama berangkat dari fenomena bisnis yang tergambar pada PT. Tirta Husada Farma di Jawa Tengah dari tahun 2001-2006, di mana secara keseluruhan performansi pertumbuhan penjualan PT. Tirta Husada Farma menunjukkan adanya penurunan. Kedua berangkat dari kesenjangan penelitian sistem kontrol tenaga penjual, kompetensi tenaga penjual dan orientasi tenaga penjual pada pelanggan dalam menggambarkan kinerja tenaga penjual merujuk pada studi Pettijohn, et.al., (2000; dalam Setiawan, 2003) Churchill et.al., (1985; dalam, Boles et.al.,2000). Oleh sebab itu, permasalahan penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh orientasi tenaga penjual pada pelanggan terhadap kinerja tenaga penjual sehingga dapat meningkat sesuai target ? Selanjutnya variabel dan indikator penelitian juga didasarkan pada penelitian terdahulu. Sebuah model telah dikembangkan dan tiga hipotesis telah dirumuskan untuk menjawab masalah penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Responden dari penelitian ini berjumlah 108 responden, dimana responden adalah para tenaga penjual PT. Tirta Husada Farma di Jawa Tengah. Alat analisa data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) pada program AMOS 4.01.

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan model dan hasil penelitian dapat diterima dengan baik. Dan selanjutnya hasil penelitian ini membuktikan pengaruh sistem kontrol tenaga penjual terhadap orientasi tenaga penjual pada pelanggan adalah positif dan signifikan. Kompetensi tenaga penjual terhadap orientasi tenaga penjual pada pelanggan adalah positif dan signifikan. Orientasi tenaga penjual pada pelanggan terhadap kinerja tenaga penjual adalah positif dan signifikan. Implikasi manajerial dan agenda penelitian juga dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci : Sistem Kontrol Tenaga Penjual, Kompetensi Tenaga Penjual dan Orientasi Tenaga Penjual Pada Pelanggan serta Kinerja Tenaga Penjual