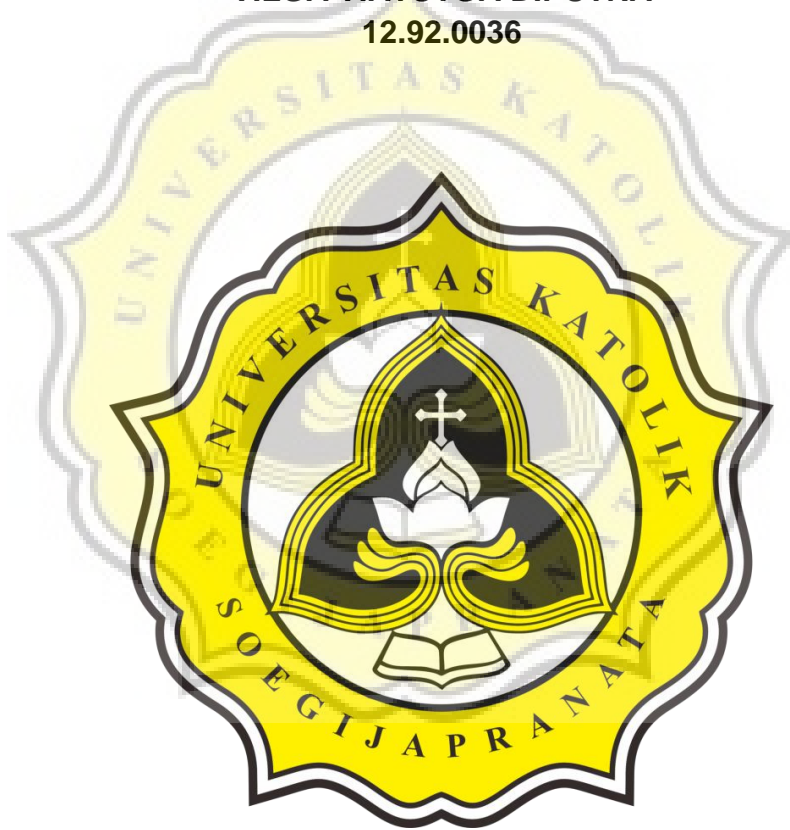


**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mencapai Derajat Magister Profesi Psikologi**

**Program Studi Pendidikan Profesi Psikologi Jenjang  
Magister Mayor Psikologi Industri dan Organisasi (PIO)**

**Diajukan Oleh :  
VILGA VIATUTGA DIPUTRA  
12.92.0036**



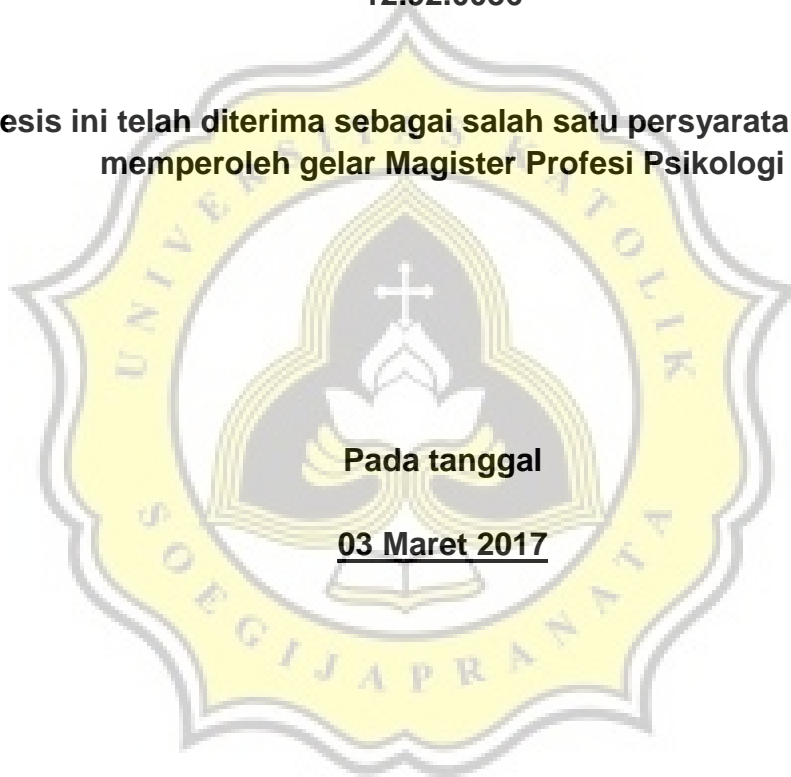
**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI PSIKOLOGI JENJANG MAGISTER  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**VILGA VIATUTGA DIPUTRA  
12.92.0036**

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi**



**Pada tanggal**

**03 Maret 2017**

**Mengesahkan,  
Ketua Program Pasca Sarjana  
Magister Profesi Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata**

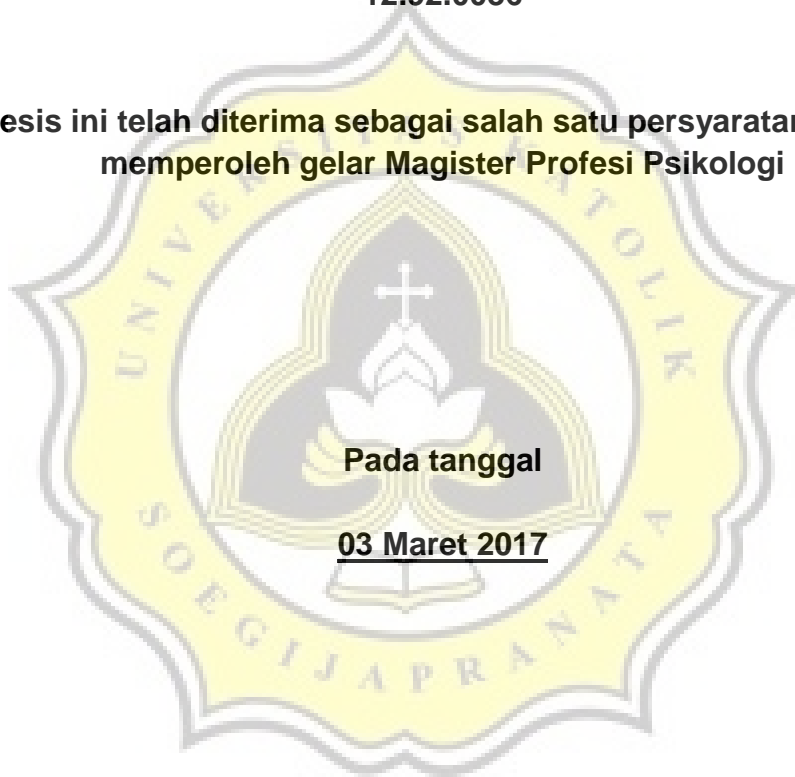
**Dr. Endang Widyorini, Psi**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**VILGA VIATUTGA DIPUTRA  
12.92.0036**

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi**



**Pada tanggal**

**03 Maret 2017**

**Mengesahkan,  
HIMPSI**

**IJK. Sito Meiyanto, Ph.D., Psikolog**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi**



**Pada tanggal**

**03 Maret 2017**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing Utama**

**Dosen Pembimbing Pendamping**

**(Dr. Kristiana Haryanti, M.Si)**

**(Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si)**

**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**Diajukan Oleh :  
VILGA VIATUTGA DIPUTRA  
12.92.0036**

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar *Magister Profesi Psikologi*  
03 Maret 2017**



**Semarang, \_\_\_ Maret 2017  
Ketua Program,**

**(Dr. Endang Widyorini, Psi)**

**Penguji:**

1. **Dr. Endang Widyorini, Psi** ( )
2. **IJK. Sito Meiyanto, Ph.D., Psikolog** ( )
3. **Lucia Trisni W., S.Psi., M.Si** ( )

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun kemagisteran di suatu perguruan tinggi sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

**Semarang, \_\_ Maret 2017**

**Yang menyatakan,**

**Vilga Viatutga Diputra**



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persyaratan .....	iv
Pernyataan .....	vi
Daftar isi .....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	x
Ucapan Terimakasih.....	xi
Abstraksi.....	xiv
Pendahuluan .....	1
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian.....	6
Kinerja Penjualan.....	7
<i>Selling Skill</i> .....	7
Aspek-Aspek Langkah <i>Selling Skill</i> .....	8
Pelatihan .....	10
Penentuan Kebutuhan Pelatihan .....	10
Metode Pelatihan.....	11
Evaluasi Pelatihan .....	11
Pelatihan <i>Selling Skill</i> .....	12
Pengaruh Pelatihan <i>Selling Skill</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Penjualan <i>Account Officer</i> (AO).....	14
Hipotesis.....	16
Metode Penelitian .....	16
Identifikasi Variabel Penelitian .....	16
Definisi Operasional.....	16
Intervensi.....	17
Metode Pengumpulan Data .....	18
Subyek Penelitian .....	19
Tahapan Penelitian.....	20
Analisa Data .....	23
Hasil .....	24

Diskusi.....	26
Kesimpulan.....	34
Saran .....	34
Daftar Pustaka.....	xvi





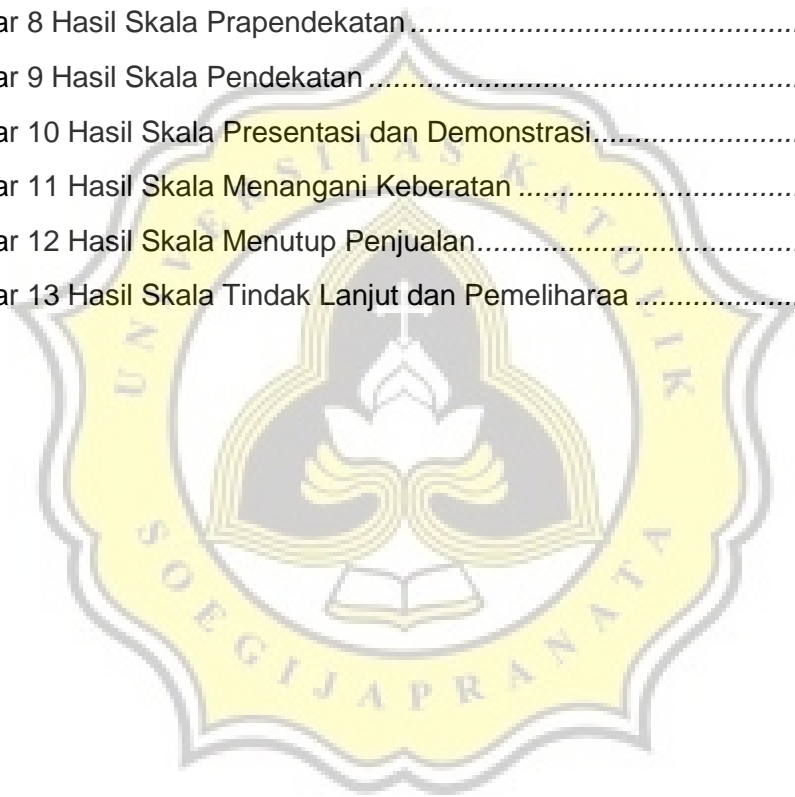
## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Realisasi Periode 2013-2015.....	3
Table 2 Data Rata-Rata Realisasi 2015 Per AO .....	3
Tabel 3 Materi Pelatihan <i>Selling Skill</i> .....	18
Tabel 4 Matriks Analisa Kebutuhan Pelatihan.....	21
Tabel 5 Hasil Evaluasi Reaksi.....	25



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Siklus <i>Experiential Learning</i> .....	14
Gambar 2 <i>One Group Pre-test Post-test Design</i> .....	16
Gambar 3 Bagan Tahapan Penelitian .....	20
Gambar 4 Hasil Realisasi Kredit <i>Account Officer</i> .....	24
Gambar 5 Hasil Tes Pengetahuan <i>Account Officer</i> .....	25
Gambar 6 Hasil Skala Perilaku <i>Account Officer</i> .....	26
Gambar 7 Hasil Skala Memilih dan Menilai.....	28
Gambar 8 Hasil Skala Prapendekatan.....	29
Gambar 9 Hasil Skala Pendekatan.....	29
Gambar 10 Hasil Skala Presentasi dan Demonstrasi.....	30
Gambar 11 Hasil Skala Menangani Keberatan.....	31
Gambar 12 Hasil Skala Menutup Penjualan.....	31
Gambar 13 Hasil Skala Tindak Lanjut dan Pemeliharaan.....	32



## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Karena rahmat dan karunia Nya peneliti dapat menyelesaikan proses penyusunan tesis ini. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar magister profesi psikologi pada Universitas Katolik Soegijapranata. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. M. Sih Setija Utami, M. Kes Selaku Dekan Program Pasca Sarjana Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata.
2. Dr. Endang Widyorini, Psi. Selaku Ketua Program Pasca Sarjana Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata.
3. IJK. Sito Meiyanto, Ph.D., Psikolog selaku HIMPSI dan sekaligus penguji.
4. Dr. Kristiana Haryanti, M. Si. Selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu membina dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini. Terimakasih atas masukannya yang bermanfaat bagi proses penelitian tesis dan membantu membuka pikiran peneliti melalui diskusi dan membantu mencari solusi saat peneliti mengalami kesulitan.
5. Drs. Sumbodo Prabowo, M. Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan waktu arahan, perhatian, ilmu, dan pengetahuan dalam membuat intervensi training yang belum pernah didapatkan sebelumnya. Terimakasih telah membantu membuka pikiran peneliti melalui diskusi dan membantu mencari solusi saat peneliti mengalami kesulitan.
6. Ferdinand Hindiarto, M. Si. selaku dosen PIO yang selalu siap saya ributi, terimakasih banyak atas ajakannya untuk mengikuti setiap kegiatan pelatihan.
7. Seluruh Dosen Pengajar Magister Profesi Psikologi Unika yang memberikan bekal pengetahuan dan ketrampilan selama kuliah.
8. Seluruh Staff Administrasi Magister Profesi Psikologi Unika yang telah membantu kelancaran administrasi.

9. Contantinus, MM. selaku trainer, terimakasih atas setiap dikusi dan motivasinya serta selalu sabar menghadapi saya dan selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi.
10. Susilo Winarko, MH. selaku Direktur RAM, Eko Heri Purwanto, SE. selaku direktur bisnis RAM, Harri Eko Wardono, S. Kom., Mh selaku Manager IT RAM dan Agustinus Soebroto, SE. yang banyak memberikan kemudahan peneliti dalam mencari data kebutuhan penelitian dan selalu siap menampung keluh kesah saya.
11. Andry R Putro, S. Kom., Prasetyo Eko Alvianto, A. Md. Avi Dianasari. S. Psi, Rahma Santika Dewi, S. Pd. yang selalu siap membantu saya dalam kondisi apapun, terimakasih banyak untuk bentuk segala supportnya.
12. Linda Telepta, S.A.P. Syahrizal Firdaus, S. T. Rahmi Hardyastuti, S. Psi. Happy Hapsari, S. H selaku tim HR Restu Artha Makmur terimakasih banyak untuk selalu meluangkan waktu berdiskusi dan bercanda
13. Subyek penelitian terimakasih atas ketersediaannya memberikan informasi untuk kepentingan penelitian.
14. Keluarga besar Sis Budiarmo, S.H selaku Ayah peneliti tercinta dan Tutut Sri Subarningsih, S.H. selaku Ibu tercinta dan Mah Ga selaku nenek tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tanggung jawab dalam meraih gelar Magister Profesi Psikologi.
15. Yulia Anggun Puspitasari, S. Psi. yang memiliki banyak peran dalam mendampingi selama ini. Terimakasih selalu menjadi motivator dan kekasih yang selalu setia menemani dalam kondisi apapun.
16. Pedro Jonathan, M.Si. yang selalu tlaten dan sabar membimbing ketika diajak berdiskusi, terimakasih banyak atas ilmu dan pengetahuan yang sudah di curahkan.
17. Taufiq Agil, Dadang Kurniawan, S. Kom., R. Britendi Mulya, M. Si., Nurma Mayasari, S. Psi., Anindya Ayu Hirasti, S. Psi. selaku teman-teman yang selalu memberikan bantuan dan support yang sangat membantu dalam kondisi apapun.

18. Seluruh pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu terimakasih sekali atas bantuan yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Meskipun karya ini jauh dari sempurna namun peneliti berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca terutama calon profesional yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia



Semarang,

Peneliti

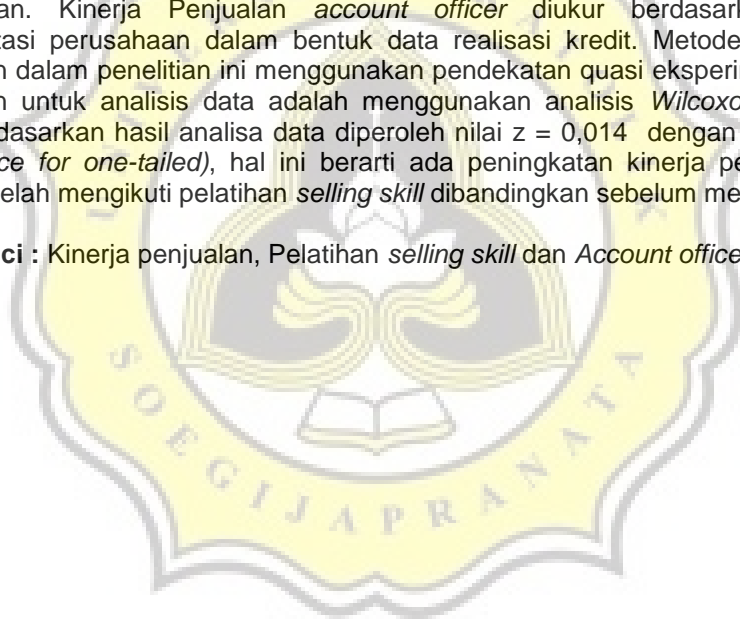
**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**Vilga Viatutga Diputra**

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap peningkatan kinerja penjualan karyawan *account officer* di BPR. Restu Artha Makmur. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap peningkatan kinerja penjualan pada *account officer*. Subyek pada penelitian ini adalah *account officer* PT. BPR Restu Artha Makmur yang berjumlah 6 orang dengan kriteria subjek penelitian yaitu tidak mencapai target penjualan kredit yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja Penjualan *account officer* diukur berdasarkan pada data dokumentasi perusahaan dalam bentuk data realisasi kredit. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan quasi eksperimen, teknik yang digunakan untuk analisis data adalah menggunakan analisis *Wilcoxon Signed Ranks Test*. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai  $z = 0,014$  dengan  $p < 0,05$  (*Level of significance for one-tailed*), hal ini berarti ada peningkatan kinerja penjualan *account officer* setelah mengikuti pelatihan *selling skill* dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan.

**Kata Kunci** : Kinerja penjualan, Pelatihan *selling skill* dan *Account officer*



**PENGARUH PELATIHAN *SELLING SKILL* UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PENJUALAN *ACCOUNT OFFICER*  
BPR. RESTU ARTHA MAKMUR**

**Vilga Viatutga Diputra**

**Abstraksi**

This study aims to determine the effect of selling skills training to increase employee sales performance account officer in BPR. Restu Artha Makmur. The hypothesis of this study is effect of selling skills training to increase sales performance on account officer. Subjects in this study is the account officer PT. Restu BPR Artha Makmur which amounted to 6 people with criteria that research subjects do not achieve the sales target set by the credit company. Account officer Sales Performance is measured based on the data documentation of the company in the form of the data of the credit. The method used in this study using a quasi-experimental approach, a technique used for data analysis is to use the analysis Wilcoxon Signed Ranks Test. Based on the analysis of data obtained by the value of  $z = 0.014$  to  $p < 0.05$  (Level of significance for one-tailed), this means that there is an increase in the sales performance of account officers after selling skills training than before training.

Keywords: sales performance, training and selling skill Accounts officer

