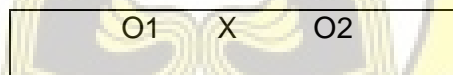


Hipotesis

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut, ada pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap kinerja penjualan karyawan AO. Setelah mengikuti pelatihan *selling skill* karyawan AO akan memiliki kinerja penjualan lebih tinggi dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan *selling skill*.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksperimen, yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan manipulasi yang bertujuan untuk mengetahui akibat manipulasi terhadap perilaku individu yang diamati, berupa situasi atau tindakan tertentu yang diberikan kepada individu atau kelompok dan setelah dilihat pengaruhnya (Myres, 2000). Desain eksperimen yang digunakan adalah *quasi experiment one group pre tes-post tes design*. Desain ini merupakan desain eksperimen yang hanya menggunakan satu kelompok subjek (kasus tunggal) dan melakukan pengukuran sebelum dan sesudah perlakuan pada subjek. Perbedaan kedua hasil pengukuran tersebut dianggap sebagai efek perlakuan.



Gambar 2.

One Group Pre-test Post-test Design

Keterangan :

- O1 : Pengukuran (pretest)
- X : Perlakuan (Intervensi + *follow up*)
- O2 : Pengukuran (*posttest*)

Identifikasi Variabel Penelitian

- 1. Variabel Tergantung : Kinerja Penjualan *Account Officer* (AO)
- 2. Variabel Bebas : Pelatihan *Selling Skill*

Definisi Operasional

- 1. Kinerja Penjualan *Account Officer* (AO)
Kinerja Penjualan merupakan hasil dari kerja karyawan AO secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas yang

dibebankannya untuk mewujudkan tujuan strategis yang ditetapkan perusahaan dengan mencapai atau melebihi target yang ditentukan berupa realisasi pencairan kredit.

2. Pelatihan *Selling Skill*

Pelatihan *Selling Skill* adalah kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan ketrampilan menjual sehingga karyawan AO mampu mendapatkan nasabah yang sesuai dengan prospek. Kegiatan pelatihan akan dilakukan selama dua hari Jumat dan Sabtu tanggal 11-12 maret 2016, hari pertama berdurasi 8 jam dan hari ke dua berdurasi 4 jam, pemberian materi meliputi tujuh tahap *seliing skill* dari Kotler yang meliputi ; memilih dan menilai prospek, prapendekatan, pendekatan, presentasi dan demonstrasi, menangani keberatan, menutup penjualan dan tindak lanjut.

Intervensi

Intervensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelatihan *Selling Skill*. Materi disusun berdasarkan aspek-aspek langkah *selling skill* yang diutarakan oleh Kotler (1997) meliputi menilai prospek, prapendekatan, pendekatan, presentasi dan demo, menangani keberatan, menutup penjualan, tindak lanjut dan pemeliharaan. Pelatihan dilaksanakan di ruang pertemuan Avega BPR. Restu Artha Makmur dengan tujuan agar para peserta mendapat suasana belajar dan dapat berkonsentrasi mengikuti pembelajaran.

Pelatihan dilakukan oleh trainer yang berkompeten di bidangnya. Trainer yang mendukung intervensi ini merupakan praktisi di bidang pengembangan marketing dan sumber daya manusia yang berpengalaman dan tersertifikasi. Data trainer dapat dilihat lebih rinci pada lampiran.

Metode yang digunakan dalam pelatihan ini disesuaikan dengan tujuan yang akan di capai yaitu meningkatnya kinerja penjualan. Peningkatan kinerja penjualan sangat dipengaruhi oleh ketrampilan menjual yang dimiliki. Metode presentasi dengan teknik penjelasan oleh trainer dan metode permainan dengan teknik *role play* dipilih karena dapat membantu peserta memahami dan mempraktekan ketrampilan menjual yang efektif. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang diutarakan oleh Noe (2005) yang menjelaskan bahwa *role play* salah satu metode pelatihan yang baik untuk mengembangkan ketrampilan yang

dimiliki serta lebih dapat memahami tentang ketrampilan tersebut dan perilaku yang akan diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari.

Pelatihan *selling skill* dilaksanakan selama dua hari pada tanggal 11-12 maret 2016 hari jumat dan sabtu, waktu pelatihan berlangsung dari pukul 08.00-17.00 pada hari pertama dan pada hari kedua berlangsung dari pukul 08.00-12.00. Pada tahap intervensi juga dilakukan *follow up* terhadap pelatihan yang diberikan. *Follow up* dilakukan oleh SPV AO BPR. Restu Artha Makmur, sesi *follow up* dilakukan tiap bulan (selama tiga bulan) dengan membahas masalah yang terjadi terkait dengan kinerja penjualan dan pelaksanaan ketrampilan menjual di kinerja sehari-hari.

Tabel 3
Materi Pelatihan *Selling Skill*

| Aspek | Materi | Tujuan |
|--------------------------------|----------------------|---|
| | Pembukaan | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mengetahui tujuan dari pelatihan - Peserta mengetahui jadwal dan materi pelatihan yang diadakan - Peserta mengetahui peraturan pelaksanaan pelatihan |
| Memilih dan menilai | Proses Penjualan | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mampu menganalisa dalam menentukan nasabah yang potensial |
| Prapendekatan Pendekatan | | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mengerti cara mencari informasi nasabah sebagai langkah awal dalam proses pendekatan - Peserta mengerti bagaimana cara membawa diri saat awal bertemu dengan nasabah meliputi penampilan, salam, pembicaraan yang baik saat bertemu dengan nasabah |
| Presentasi dan demonstrasi | | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mengerti cara menjelaskan dan memaparkan produk secara efektif kepada nasabah |
| Menangani keberatan | | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mengerti cara menanyakan dan memberikan solusi atas keberatan nasabah |
| Menutup penjualan | Menjual yang efektif | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mampu melakukan penutupan penjualan yang efektif |
| Tindak lanjut dan pemeliharaan | | <ul style="list-style-type: none"> - Peserta mampu menjalin hubungan dengan nasabah untuk memastikan kepuasan dan terulangnya penjualan |

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah :

1. Kuesioner Evaluasi Pelatihan

Kuesioner digunakan sebagai dasar pengumpulan data untuk evaluasi level *reaction*. Kuesioner digunakan untuk mengetahui *feedback* dan

reaksi peserta selama mengikuti pelatihan. Hal yang dievaluasi antara lain: materi *training*, sarana dan prasarana, serta usul dan saran. Reaksi peserta terhadap pelatihan yang diberikan akan sangat mempengaruhi proses belajar yaitu pemahaman terhadap materi dan ketrampilan yang diajarkan.

2. Tes Pengetahuan *Selling Skill*

Tes pengetahuan *selling skill* digunakan sebagai dasar pengumpulan data untuk evaluasi level *learning*. Tes ini diberikan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan tentang ketrampilan menjual sebelum dan sesudah mendapatkan pelatihan *selling skill*.

3. Skala Perilaku

Skala perilaku *selling skill* digunakan sebagai dasar pengumpulan data untuk evaluasi level *behavior*. Skala ini diisi oleh subjek penelitian berdasarkan perilaku mereka saat melaksanakan tugas baik sebelum ataupun sesudah pelatihan.

4. Dokumentasi

Data dokumentasi yang digunakan sebagai dasar pengumpulan data untuk evaluasi pelatihan level *result*. Hasil realisasi kredit AO dapat dilihat dari dokumentasi realisasi kredit BPR. Restu Artha Makmur. Hasil penjualan yang diukur adalah total penjualan selama 3 bulan sebelum dan sesudah dilaksanakan pelatihan. Pengukuran untuk realisasi kredit diambil berdasarkan pada pertimbangan kriteria musim pada pengajuan kredit, dimana kriteria tersebut yaitu : *Low Season* (Januari-Mei), *High Season* (Juni-Oktober), *Peak Season* (November-Desember). Seperti yang diungkapkan Aaker (2013) bahwa tren demografi dapat menjadi kekuatan dasar yang kuat di pasar dan dapat diprediksi. Variable-variable demografi yang berpengaruh diantaranya adalah usia, pendapatan, pendidikan, lokasi geografis dan etnis.

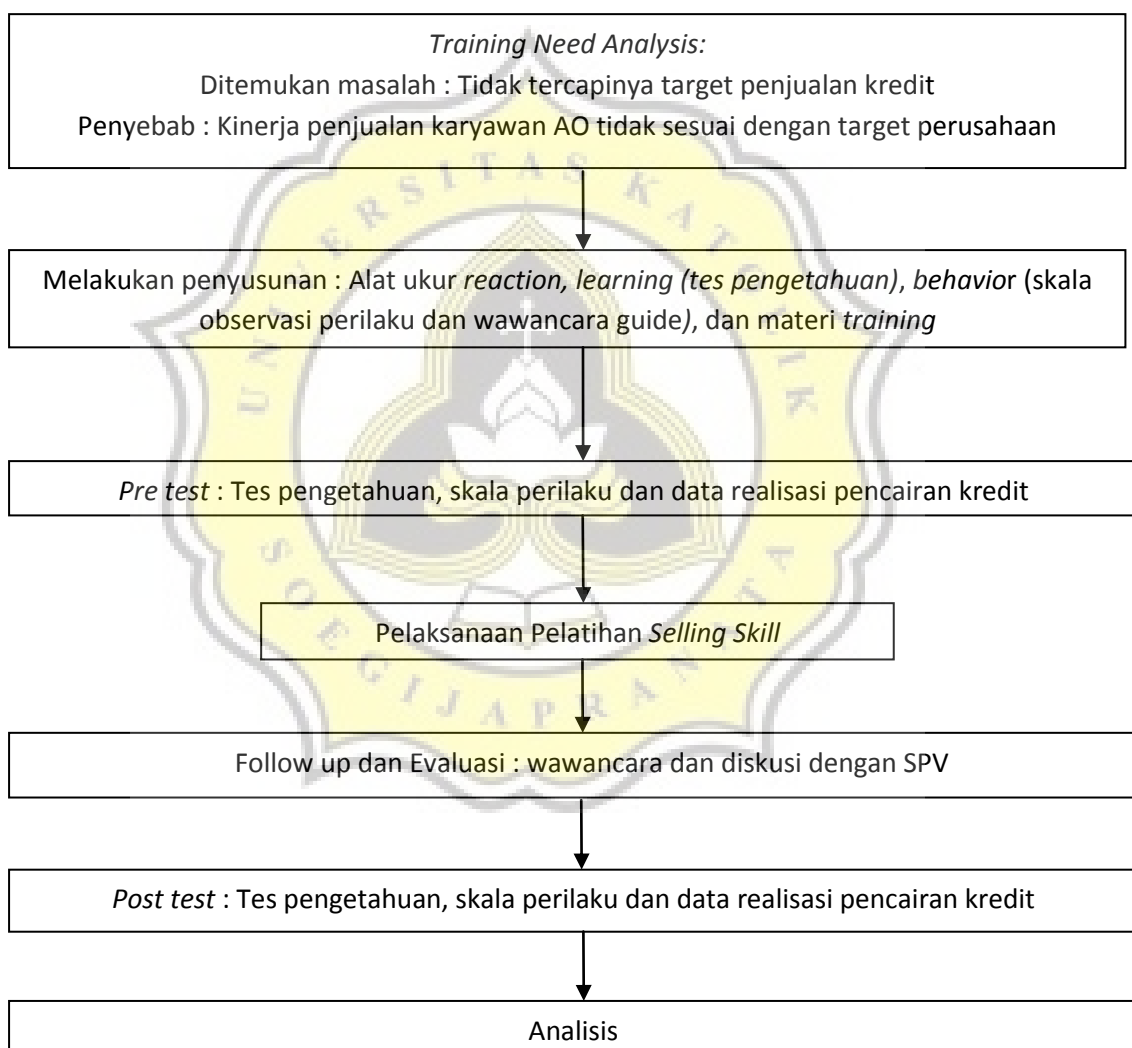
Subyek Penelitian

Penentuan subyek pelatihan menggunakan metode *purposive non random sampling*, yaitu pemilihan sampel sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Peserta pelatihan ini melibatkan 6 orang karyawan yang berada

pada divisi *account officcer* (AO) BPR. Restu Artha Makmur (RAM). Adapun subjek penelitian ini adalah :

1. Karyawan AO belum maksimal mencapai target pencairan kredit sebesar Rp.250.000.000/ bln.
2. Masa kerja diatas 2 tahun.

Tahapan Penelitian



Gambar 3
Bagan Tahapan Penelitian

Training ini dilaksanakan dalam 6 tahap, yaitu :

1. Analisa kebutuhan

Training need analysis (TNA) dilakukan dengan cara wawancara kepada Direktur, Manager Marketing dan SPV. observasi *selling skill* dari karyawan AO dan telaah dokumen perusahaan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4
Matriks Analisa Kebutuhan Pelatihan

| ANALISA ORGANISASIONAL. | | | |
|--------------------------------|------------------------------|--|------------------------|
| NO | DATA | KETERANGAN | STATUS |
| 1. | Dokumentasi. | Produktivitas periode Jan-Des sebesar 85,74%. | Tidak tercapai target |
| 2. | Dokumentasi. | Total asset BPR per Juli 2013 tumbuh sebesar 18,44%, per Juli 2013 tercatat terdapat 1.641 BPR dengan jumlah jaringan kantor sebesar 4. 584 kantor (Otoritas Jasa Keuangan, 2013). | Tidak dapat dikontrol. |
| 3. | Wawancara. | 1. Tidak tercapainya target di karenakan: - Persaingan antar BPR semakin ketat. - Faktor perekonomian lesu. 2. Menurunnya prestasi BPR RAM menjadi urutan ke-6 th 2016. | Perlu ditingkatkan. |
| ANALISA TUGAS. | | | |
| 4. | Dokumentasi. | | Tidak tercapai target. |
| | TAHUN | RATA2 REALISASI KREDIT | |
| | 2013 | Rp. 157,591,250,000 | |
| | 2014 | Rp. 188,325,000,000 | |
| | 2015 | Rp. 173,762,742,990 | |
| MOTIVASI. | | | |
| 5. | Daftar absen. | Tingkat kehadiran tinggi. | Baik |
| 6. | Wawancara. | Hasil wawancara dengan direktur menyatakan bahwa semangat AO baik. Wawancara manajer dan SPV. | Baik. |
| 7. | Kuesioner. | Kuesioner Motivasi . | Baik. |
| KESEMPATAN. | | | |
| 8. | Produk yang dipasarkan. | Funding dan kredit. | Baik. |
| 9. | Kejelasan job desc. | - Adanya job desc. - Pendampingan jika di butuhkan | Baik. |
| 10. | Reward dan sarana pendukung. | - Perusahaan memfasilitasi karyawan dengan sarana pendukung kinerja seperti peralatan hitung, uang transport, tanda pengenal, kartu nama dan brosur. | Baik. |

| | | <ul style="list-style-type: none"> - Insentif bulanan dan bonus akhir tahun bagi karyawan yang capai target. - Penggantian uang operasional, BPJS, mobil operasional untuk mengunjungi nasabah dan biaya perawatan motor secara berkala. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|--|---------------------|----------|----------|--------|-----------|-----|-----|-----|-----|---|-----|-------|--------|-------|--------|------|--------|---|-----|------|--------|---------|--------|--------|--------|---|-----|--------|--------|--------|----------|--------|----------|---|-------|---------|-------|----------|-------|-------|----------|---|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---|------|--------|----------|----------|--------|--------|----------|---|------|-------|----------|--------|--------|--------|---------|---|------|---------|--------|----------|--------|------|---------|---|------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|----|-----|-------|----------|------|---------|------|--------|----|-----|--------|---------|--------|----------|--------|--------|----|-----|-------|----------|---------|--------|-------|----------|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| KEMAMPUAN. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. | Wawancara | Wawancara SPV: <ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan produk yang dimiliki AO tergolong baik, mereka telah diberikan pelatihan dan praktek langsung oleh atasannya | Baik. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. | Wawancara | Wawancara manajer marketing dan SPV: <ul style="list-style-type: none"> - bahwa AO kurang dapat mempelajari keadaan nasabah, kurang percaya diri, dan penerapan prosedur pencairan kredit kurang jelas. | Baik. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. | Observasi. | Observasi yang dilakukan menunjukkan gejala: <ul style="list-style-type: none"> - Bingung dalam menentukan kunjungan ke nasabah - Melakukan pendekatan ke nasabah terkesan terburu-buru dan kurang dalam menggali kebutuhan nasabah. - Tidak percaya diri dalam menawarkan kredit - Hanya menyebar brosur. | Perlu ditingkatkan. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDIVIDUAL <ul style="list-style-type: none"> - Latar belakang karyawan bukan dari jurusan marketing. - Membutuhkan ketrampilan dalam menentukan nasabah yang prospek dan cara memelihara nasabah. <p style="text-align: center;">Hasil rata-rata realisasi pencairan kredit 2015 per AO. perusahaan BPR Restu Artha Makmur (RAM)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>BULAN</th> <th>WIA</th> <th>R0S</th> <th>SRP</th> <th>ATN</th> <th>AZR</th> <th>DJK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>JAN</td><td>Rp 80</td><td>Rp 501</td><td>Rp 84</td><td>Rp 360</td><td>Rp -</td><td>Rp 395</td></tr> <tr><td>2</td><td>FEB</td><td>Rp 6</td><td>Rp 229</td><td>Rp 77,5</td><td>Rp 275</td><td>Rp 295</td><td>Rp 405</td></tr> <tr><td>3</td><td>MAR</td><td>Rp 150</td><td>Rp 219</td><td>Rp 344</td><td>Rp 120,5</td><td>Rp 310</td><td>Rp 388,5</td></tr> <tr><td>4</td><td>APRIL</td><td>Rp 28,5</td><td>Rp 10</td><td>Rp 253,5</td><td>Rp 50</td><td>Rp 70</td><td>Rp 200,5</td></tr> <tr><td>5</td><td>MEI</td><td>Rp 13</td><td>Rp 126</td><td>Rp 253</td><td>Rp 214</td><td>Rp 200</td><td>Rp 185</td></tr> <tr><td>6</td><td>JUNI</td><td>Rp 631</td><td>Rp 246,5</td><td>Rp 185,5</td><td>Rp 145</td><td>Rp 100</td><td>Rp 228,5</td></tr> <tr><td>7</td><td>JULI</td><td>Rp 35</td><td>Rp 379,5</td><td>Rp 328</td><td>Rp 335</td><td>Rp 250</td><td>Rp 70,5</td></tr> <tr><td>8</td><td>AGST</td><td>Rp 64,5</td><td>Rp 430</td><td>Rp 113,5</td><td>Rp 250</td><td>Rp 0</td><td>Rp 17,5</td></tr> <tr><td>9</td><td>SEPT</td><td>Rp 668,8</td><td>Rp 35</td><td>Rp 240</td><td>Rp 105</td><td>Rp 225</td><td>Rp 101</td></tr> <tr><td>10</td><td>OKT</td><td>Rp 20</td><td>Rp 119,5</td><td>Rp 0</td><td>Rp 27,5</td><td>Rp 0</td><td>Rp 166</td></tr> <tr><td>11</td><td>NOV</td><td>Rp 354</td><td>Rp 12,5</td><td>Rp 321</td><td>Rp 46,75</td><td>Rp 200</td><td>Rp 145</td></tr> <tr><td>12</td><td>DES</td><td>Rp 74</td><td>Rp 159,5</td><td>Rp 83,5</td><td>Rp 140</td><td>Rp 70</td><td>Rp 244,5</td></tr> <tr> <td></td> <td>Rata-rata</td> <td>Rp 177</td> <td>Rp 205</td> <td>Rp 190</td> <td>Rp 172</td> <td>Rp 143</td> <td>Rp 212,25</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nb: dalam juta</p> | | | | NO | BULAN | WIA | R0S | SRP | ATN | AZR | DJK | 1 | JAN | Rp 80 | Rp 501 | Rp 84 | Rp 360 | Rp - | Rp 395 | 2 | FEB | Rp 6 | Rp 229 | Rp 77,5 | Rp 275 | Rp 295 | Rp 405 | 3 | MAR | Rp 150 | Rp 219 | Rp 344 | Rp 120,5 | Rp 310 | Rp 388,5 | 4 | APRIL | Rp 28,5 | Rp 10 | Rp 253,5 | Rp 50 | Rp 70 | Rp 200,5 | 5 | MEI | Rp 13 | Rp 126 | Rp 253 | Rp 214 | Rp 200 | Rp 185 | 6 | JUNI | Rp 631 | Rp 246,5 | Rp 185,5 | Rp 145 | Rp 100 | Rp 228,5 | 7 | JULI | Rp 35 | Rp 379,5 | Rp 328 | Rp 335 | Rp 250 | Rp 70,5 | 8 | AGST | Rp 64,5 | Rp 430 | Rp 113,5 | Rp 250 | Rp 0 | Rp 17,5 | 9 | SEPT | Rp 668,8 | Rp 35 | Rp 240 | Rp 105 | Rp 225 | Rp 101 | 10 | OKT | Rp 20 | Rp 119,5 | Rp 0 | Rp 27,5 | Rp 0 | Rp 166 | 11 | NOV | Rp 354 | Rp 12,5 | Rp 321 | Rp 46,75 | Rp 200 | Rp 145 | 12 | DES | Rp 74 | Rp 159,5 | Rp 83,5 | Rp 140 | Rp 70 | Rp 244,5 | | Rata-rata | Rp 177 | Rp 205 | Rp 190 | Rp 172 | Rp 143 | Rp 212,25 |
| NO | BULAN | WIA | R0S | SRP | ATN | AZR | DJK | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | JAN | Rp 80 | Rp 501 | Rp 84 | Rp 360 | Rp - | Rp 395 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | FEB | Rp 6 | Rp 229 | Rp 77,5 | Rp 275 | Rp 295 | Rp 405 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | MAR | Rp 150 | Rp 219 | Rp 344 | Rp 120,5 | Rp 310 | Rp 388,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | APRIL | Rp 28,5 | Rp 10 | Rp 253,5 | Rp 50 | Rp 70 | Rp 200,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | MEI | Rp 13 | Rp 126 | Rp 253 | Rp 214 | Rp 200 | Rp 185 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | JUNI | Rp 631 | Rp 246,5 | Rp 185,5 | Rp 145 | Rp 100 | Rp 228,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | JULI | Rp 35 | Rp 379,5 | Rp 328 | Rp 335 | Rp 250 | Rp 70,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | AGST | Rp 64,5 | Rp 430 | Rp 113,5 | Rp 250 | Rp 0 | Rp 17,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | SEPT | Rp 668,8 | Rp 35 | Rp 240 | Rp 105 | Rp 225 | Rp 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | OKT | Rp 20 | Rp 119,5 | Rp 0 | Rp 27,5 | Rp 0 | Rp 166 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | NOV | Rp 354 | Rp 12,5 | Rp 321 | Rp 46,75 | Rp 200 | Rp 145 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | DES | Rp 74 | Rp 159,5 | Rp 83,5 | Rp 140 | Rp 70 | Rp 244,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Rata-rata | Rp 177 | Rp 205 | Rp 190 | Rp 172 | Rp 143 | Rp 212,25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>2. Penyusunan alat ukur dan materi: Penyusunan alat ukur untuk penelitian disesuaikan dengan kebutuhan pelatihan, antara lain : tes reaksi, tes pengetahuan, skala perilaku <i>selling skill</i> dan panduan wawancara untuk <i>follow up</i>.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3. Tahap *pre test*

Tahap ini bertujuan untuk mendapatkan data *pre test* yang mencakup data penilaian dari tes pengetahuan dan skala perilaku *selling skill* yang diberikan pada responden sebelum pelaksanaan pelatihan, dan data pencapaian realisasi kredit tiga bulan dari bulan April, Mei dan Juni pada tahun 2015.

4. Pelaksanaan pelatihan

Tahap intervensi berupa pelatihan *selling skill* yang dilaksanakan pada tanggal 11-12 maret 2016 hari jumat dan sabtu, hari pertama berdurasi 8 jam dan di hari kedua berdurasi 4 jam. Peserta pelatihan sebanyak 6 orang karyawan AO BPR. Restu Artha Makmur (RAM).

5. *Follow up* dan Evaluasi

Tahap ini bertujuan untuk melihat menetap atau tidaknya hasil pelatihan yang diberikan dengan wawancara dan diskusi yang menggali pencapaian target, kendala di lapangan dan perbaikan perilaku yang belum sesuai. Tahap ini dilaksanakan tiap satu bulan sekali sesudah pelatihan dilaksanakan, diikuti oleh SPV AO selama 3 bulan.

6. Tahap *post test*

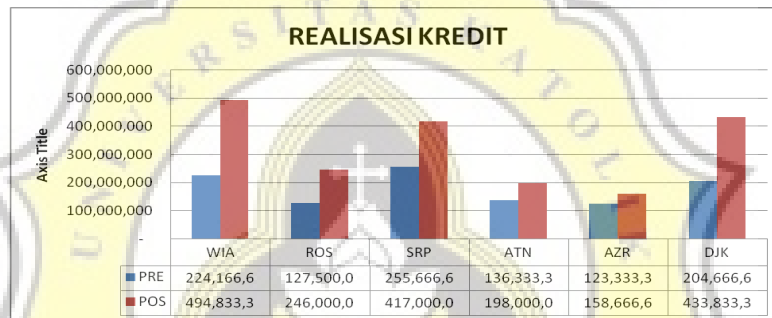
Tahap ini bertujuan untuk mendapatkan data *post test* dari hasil pelatihan, pengambilan dalam jangka waktu tiga bulan sesudah pelaksanaan pelatihan, data berupa skala perilaku *selling skill* dan realisasi pencairan kredit dari bulan April, Mei dan Juni 2016.

Analisa Data

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan yaitu, pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap kinerja penjualan AO. Diuji dengan menggunakan uji peringkat *Wilcoxon Sign Rank Test*, dengan analisa program SPSS. 13.

Hasil

Evaluasi level hasil merupakan evaluasi tahap akhir dari sebuah penelitian yang diadakan sesuai dengan level evaluasi Kirkpatrick (2006). Hasil pengukuran ini akan menjadi data utama untuk melihat seberapa besar pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap peningkatan realisasi kredit. Evaluasi dilakukan berdasarkan pada total realisasi kredit selama tiga bulan sebelum dan tiga bulan sesudah pelatihan. Berdasarkan hasil uji beda *Wilcoxon Sign Rank Test* diperoleh nilai $z = 0,014$ dengan $p < 0,05$ (*Level significance of one tailed*). Hal ini menunjukkan ada peningkatan yang signifikan antara kinerja penjualan AO setelah mengikuti pelatihan *selling skill* dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan.



Gambar 4
Hasil Realisasi Kredit Account Officer

Pada penelitian ini selain data utama yang digunakan peneliti untuk melihat pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap kinerja penjualan AO, peneliti juga menggunakan evaluasi level yang lain sebagai data pendukung tercapainya level *result* berdasarkan pada yang diungkapkan oleh Kirkpatrick (2006), level tersebut antara lain: Level *reaction*, level *learning*, dan level *behavior*. Pengukuran tersebut dilakukan pada AO sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *selling skill*, hasil pengukuran yang didapat sebagai berikut :

1. Evaluasi Level *Reaction*

Pada level ini, evaluasi diukur dengan menggunakan form evaluasi pelatihan dengan lima dimensi penilaian yaitu *trainer*, metode, materi, fasilitas dan manfaat. Subyek penelitian melakukan penilaian berdasarkan skala yang telah disusun yaitu (1) kurang sekali, (2) kurang, (3) baik dan (4) baik sekali. Hasil penilaian dapat dilihat di tabel 3 berikut ini:

Tabel 5
Hasil Evaluasi Reaksi

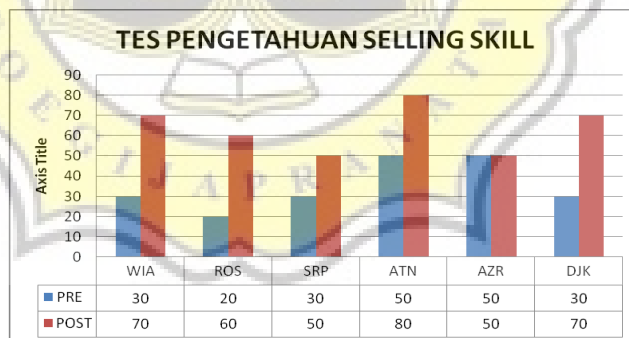
| NO | NAMA | SKOR | KETERANGAN |
|----|------|------|------------|
| 1 | SR | 57 | BS |
| 2 | AW | 60 | BS |
| 3 | AZR | 46 | BS |
| 4 | DJK | 60 | BS |
| 5 | RS | 60 | BS |
| 6 | AT | 47 | BS |

Sumber: Rekap Evaluasi Pelatihan pada 6 Subyek Pelatihan

Tabel diatas menunjukkan bahwa reaksi peserta positif dalam mengikuti pelatihan ditunjukkan dengan kategori baik sekali (BS).

2. Evaluasi Level *Learning*

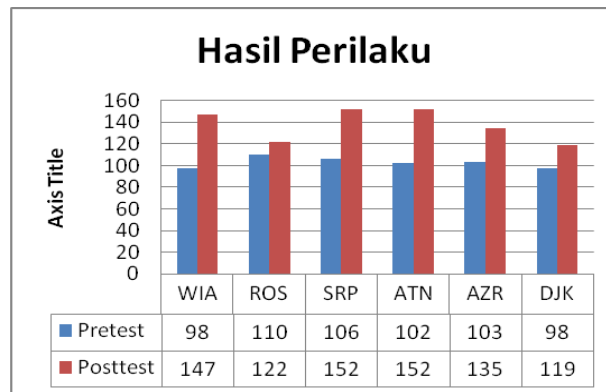
Evaluasi pada level ini diungkap menggunakan tes pengetahuan yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan tentang tahapan dalam menjual pada AO. Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon Sign Rank Test* diperoleh nilai $z = 0,015$ dengan $p < 0,05$ (*Level significance of one tailed*). Hal ini menunjukkan ada peningkatan yang signifikan dalam hal pengetahuan menjual pada AO setelah mengikuti pelaksanaan pelatihan dibanding sebelum mengikuti pelatihan.



Gambar 5
Hasil Tes Pengetahuan Account Officer

3. Evaluasi Level *Behavior*

Evaluasi pada level ini diungkap menggunakan skala perilaku yang bertujuan untuk melihat kemampuan AO dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon Sign Rank Test* diperoleh nilai $z = 0,014$ dengan $p < 0,05$ (*Level significance of one tailed*). Hal ini menunjukkan ada perbedaan yang signifikan dalam hal ketrampilan menjual pada AO sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *selling skill*.



Gambar 6
Hasil Skala Perilaku Account Officer

Diskusi

Berdasarkan hasil analisa data pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik uji beda *Wilcoxon Sign Rank Test* diperoleh nilai $z = 0,014$ dengan $p < 0,05$ (*Level significance of one tailed*). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis diterima sehingga ada pengaruh pelatihan *selling skill* terhadap kinerja penjualan karyawan AO, dimana setelah mengikuti pelatihan *selling skill* karyawan AO mengalami peningkatan kinerja lebih tinggi dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan *selling skill*. Keadaan tersebut diikuti dengan pencapaian target realisasi kredit yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut didukung dengan pendapat Churchill dkk. dalam Dubinsky (1996) menyatakan bahwa pelatihan *selling skill* disarankan untuk meningkatkan produktivitas tenaga penjualan, merangsang komunikasi didalam dan diluar organisasi, mengurangi salah pengertian dalam departemen, meraih tenaga penjualan yang bermoral, dan mengurangi biaya penjualan. Ketrampilan yang dimiliki AO setelah mengikuti pelatihan dapat membantu dalam melakukan penjualan, AO mampu dalam menerapkan setiap tahapan dalam penjualan, menemukan, mengidentifikasi dan menilai pelanggan baru yang sekiranya memiliki kesesuaian dengan produk yang ditawarkan, mencari dan mengelola informasi yang didapat dari seputar wilayah berupa informasi seputar pelanggan, keahlian tersebut sangat dibutuhkan oleh AO hal tersebut sesuai dengan Hasil penelitian Ellis dan Raymond, (1993) menunjukkan kebutuhan akan tenaga penjualan yang memiliki keahlian tenaga penjualan dalam kegiatan/aktivitas penjualan, merupakan persoalan penting bagi konsumen dan industri baik itu