

**MODEL PENINGKATAN KINERJA TENAGA
PENJUALAN PADA INDUSTRI OTOMOTIF
MELALUI ADAPTIVE SELLING CAPABILITY,
KNOWLEDGE SHARING DAN CUSTOMER
ORIENTATION DI KOTA SEMARANG**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Kartika Yulianti

NIM : 30401511983

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2019

Halaman Persetujuan

**MODEL PENINGKATAN KINERJA TENAGA PENJUALAN PADA INDUSTRI
OTOMOTIF MELALUI ADAPTIVE SELLING CAPABILITY, KNOWLEDGE
SHARING DAN CUSTOMER ORIENTATION DI KOTA SEMARANG**

Di susun oleh :

Kartika Yulianti

Nim : 30401511983

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan

Sidang panitia ujian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 12 September 2019

Pembimbing



Ken Sudarti, SE.MSi

HALAMAN PENGESAHAN**PENINGKATAN KINERJA TENAGA PENJUALAN PADA INDUSTRI
OTOMOTIF MELALUI ADAPTIVE SELLING CAPABILITY,
KNOWLEDGE SHARING DAN CUSTOMER ORIENTATION DI KOTA
SEMARANG****Disusun Oleh :****KARTIKA YULIANTI
NIM: 30401511983**Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 1 September 2019**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

**Ken Sudarti, SE, Msi
NIK : 210491023**

Penguji

**Dr. H. Asyhari, SE, M
NIK : 210491022**

Penguji II

**Drs. Mulvana, M.Si
NIK : 210490020**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 1 September 2019**Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK : 210499042**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Yulianti

NIM : 30401511983

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :“ **MODEL PENINGKATAN KINERJA TENAGA PENJUALAN PADA INDUSTRI OTOMOTIF MELALUI ADAPTIVE SELLING CAPABILITY, KNOWLEDGE SHARING, DAN CUSTOMER ORIENTATION DI KOTA SEMARANG**” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 September 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 27 September 2019

Yang Memberi Pernyataan



Kartika Yulianti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Yulianti
NIM : 30401511983
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat Asal : Banjaran RT 05/RW 04 Kec. Salem Kab. Brebes
No. HP / Email : 085280823192/ Kartikayulianti0@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul:

MODEL PENINGKATAN KINERJA TENAGA PENJUALAN PADA INDUSTRI OTOMOTIF MELALUI ADAPTIVE SELLING CAPABILITY, KNOWLEDGE SHARING, DAN CUSTOMER ORIENTATION DI KOTA SEMARANG Dan selanjutnya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 September 2019

Yang menyatakan,



Kartika Yulianti
Kartika Yulianti

MOTTO

رَحْمَةً مِنْ تَقَنَطُوا لَنَا أَنْفُسِهِمْ عَلَىٰ أَسْرَفُوا الَّذِينَ عِبَادِي يَا قُلِ
 (53) الرَّحِيمِ الْغَفُورُ هُوَ إِنَّهُ جَمِيعًا الذُّنُوبَ يَغْفِرُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ
 لَنَا نَمَّ لِعَذَابًا يَأْتِيكُمْ أَنْ قَبْلَ مِنْ لَهُ وَأَسْلِمُوا رِيكُمْ إِلَيَّ وَأَنْبِيُوا

نُصْرُونَ (54) “Katakanlah: “Hai hamba-hamba-Ku yang malampaui batas terhadap diri mereka sendiri, janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah swt. Sesungguhnya Allah Subhanahu Wata’alamengampuni dosa-dosa semuanya. Sesungguhnya Dia-lah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. Dan kembalilah kamu kepada Tuhanmu, dan berserah dirilah kepada-Nya sebelum datang azab kepadamu kemudian kamu tidak dapat ditolong (lagi).” (QS. Az Zumar: 53-54).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing*, *customer orientation*, *adaptive selling capability* terhadap kinerja tenaga penjualan pada beberapa perusahaan otomotif di kota Semarang. Populasi didalam penelitian ini adalah seluruh tenaga penjual yang berkaitan dengan otomotif di kota Semarang. Sampel yang diambil untuk diteliti yaitu berjumlah 100. Sumber data yang digunakan antara lain data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linier berganda dan uji sobel dengan uji sebelumnya oleh uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Penelitian yang dilakukan menghasilkan data yang menunjukkan bahwa (1) *Knowledge sharing* terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap *Kinerja tenaga penjualan*. (2) *Customer orientation* terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. (3) *Adaptive selling capability* terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. (4) *Knowledge sharing* terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap *adaptive selling capability*. (5) *Customer orientation* terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap *adaptive selling capability*.

Kata kunci : *Knowledge sharing*, *Customer orientation*, *Adaptive selling capability*, Kinerja tenaga penjualan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of knowledge sharing, customer orientation, adaptive selling capability on the performance of salespeople in several automotive companies in Semarang. The population in this study are all salespeople who are related to automotive in Semarang city. Samples taken for research that numbered 100. Sources of data used include primary data and secondary data. The data collection method used was a questionnaire. The analysis technique used in this study is multiple linear regression and multiple tests with previous tests by the validity test, reliability test and classical assumption test. Research conducted produced data that showed that (1) Knowledge sharing proved to be influential and significant to the performance of salespeople, (2) Customer orientation proved to be influential and significant to the performance of salespeople. (3) Adaptive selling capability is proven to have an effect on and significant effect on sales force performance. (4) Knowledge sharing is proven to be influential and significant in adaptive selling capability. (5) Customer orientation is proven to be influential and significant to adaptive selling capability.

Keywords: Knowledge sharing, Customer orientation, Adaptive selling capability, Sales force performance.

INTISARI

Penelitian ini membahas tentang bagaimana meningkatkan *kinerja tenaga penjualan* di bidang industri otomotif di kota Semarang melalui *knowledge sharing*, *customer orientation* dan *adaptive selling capability*. *Kinerja tenaga penjualan* merupakan tahap dimana tenaga penjual mampu mencapai atau melampaui target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. *Adaptive selling capability* merupakan salah satu kemampuan dimana tenaga penjual dapat menyesuaikan perilakunya ketika melayani pelanggan, jika penyesuaian perilaku tersebut terus dilatih maka kemampuan yang dimiliki oleh tenaga penjual akan terasah sehingga mampu meningkatkan volume penjualan dan kinerjanya. Kemampuan *adaptive selling* dapat dipelajari secara autodidak dari pengalaman sendiri atau dengan melakukan *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* merupakan proses berbagi pengetahuan antar sesama tenaga penjual. Dengan sering melakukan *knowledge sharing* tenaga penjual dapat memiliki berbagai pengetahuan baru berkaitan dengan penjualan dan juga dapat melatih kemampuan *adaptive selling* dan kemampuan penjualan lainnya dengan bertukar pengalaman antar sesama tenaga penjual sehingga dapat diterapkan ketika melakukan penjualan. *Customer orientation* merupakan kecenderungan tenaga penjual untuk bisa memenuhi kebutuhan pelanggan sebagai salah satu tanggung jawabnya di dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap *adaptive selling capability*? (2) Bagaimana pengaruh *customer orientation* terhadap *adaptive selling capability*? (3) Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap *kinerja tenaga penjualan*? (4) Bagaimana pengaruh *customer orientation* terhadap *kinerja tenaga penjualan*? (5) Bagaimana pengaruh *adaptive selling capability* terhadap *kinerja tenaga penjualan*?. Obyek penelitian ini adalah tenaga penjual dari beberapa dealer mobil di kota Semarang. Teknik pengambilan sample menggunakan purposive sampling. Teknik analisis yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan *knowledge sharing*, *customer orientation*, dan *adaptive selling* terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap *kinerja tenaga penjualan*. *knowledge sharing* dan *customer orientation* terbukti berpengaruh terhadap *adaptive selling capability*.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“MODEL PENINGKATAN KINERJA TENAGA PENJUALAN PADA INDUSTRI OTOMOTIF MELALUI ADAPTIVE SELLING CAPABILITY, KNOWLEDGE SHARING DAN CUSTOMER ORIENTATION DI KOTA SEMARANG”**.Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena atas ridho nya telah memberikan berkah kesehatan sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas dengan baik.
2. Kedua orang tua yang tercinta yang setia mendukung penulis dalam keadaan apapun.
3. Ibu Ken Sudarti, SE,MSi selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
4. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, M.T., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

7. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi Program Studi Managemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak membantu proses kuliah hingga saat ini.
8. Indah, Serly, Maya, Tasya, Amel, Andel, Fira semua teman dekat penulis yang memberikan dorongan dan motivasi.
9. Lutfi ubaidilah partner pendukung dan penyemangat.
10. Terimakasih atas dukungan dan semangat, kebersamaan, dan bantuan para sahabat dan teman, serta teman-teman S1 Manajemen Unissula angkatan 2015. Terimakasih atas motivasi, kebersamaan, kekeluargaan, keseruan dan persahabatan selama menempuh pendidikan di Unissula.
11. Semua pihak lain yang telah membantu penyelesaian skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang diberikan. Penulis menyadari bahwa penyusuna skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 September 2019

Penulis,

Kartika Yulianti