

KUESIONER DISERTASI

**ISLAMIC VANGUARD SPIRIT:
A STRATEGY TO INCREASE SELLING PERFORMANCE**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Saya Ken Sudarti, mahasiswa S-3 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Program Pasca Sarjana Doktor Ilmu Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Disertasi. Untuk keperluan itu, saya membutuhkan sejumlah informasi tentang persepsi tenaga penjualan yang terkait dengan variabel-variabel yang saya teliti, yaitu customer oriented team, team oriented leadership, Islamic vanguard spirit dan selling performance.

Saya sangat berharap kepada Bapak/Ibu tenaga penjualan asuransi syariah yang telah bekerja minimal 1 tahun dengan posisi sebagai agen, kiranya bersedia mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan objektif agar terjamin validitas datanya. Hasil pengumpulan data ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan studi semata.

Terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, Juli 2019

Mengetahui,

Dekan,

Peneliti,

Prof. Olivia Fachrunnisa, PhD.
NIDN.0618067501

Ken Sudarti
NIM. 1040170006
HP: 081225283855

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Umum

1. Gunakan pensil atau pulpen untuk mengisi kuesioner
2. Gunakan huruf dan kalimat yang jelas agar mudah dibaca
3. Isi pertanyaan dengan jawaban yang jelas dan lengkap

I. Identitas Responden

No	Identitas	Penjelasan
1.	Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
2.	Usia	<input type="checkbox"/> ≤ 25 tahun <input type="checkbox"/> 26 – 30 tahun <input type="checkbox"/> 31 – 35 tahun <input type="checkbox"/> 36 – 40 tahun <input type="checkbox"/> 41 – 45 tahun <input type="checkbox"/> ≥ 45 tahun
3.	Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana (S1) <input type="checkbox"/> Pascasarjana (S2)
4.	Masa Kerja	<input type="checkbox"/> 1-5 tahun <input type="checkbox"/> 6-10 tahun <input type="checkbox"/> 11-15 tahun <input type="checkbox"/> lebih dari 15 tahun
5.	Agama	<input type="checkbox"/> Islam <input type="checkbox"/> Kristen <input type="checkbox"/> katolik <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Budha
6.	Status kepegawaian	<input type="checkbox"/> Karyawan tidak tetap <input type="checkbox"/> Karyawan tetap

Petunjuk:

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda silang (X) untuk pilihan jawaban pertanyaan terbuka.

CUSTOMER-ORIENTED TEAM (COT).

	Pernyataan	Jawaban				
COT₁	Tim saya selalu berupaya menciptakan nilai pelanggan (memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biayanya).	SS	S	N	TS	STS
	Bagaimana cara tim Anda menciptakan nilai pelanggan? (boleh pilih lebih dari satu) a. Membantu mengurus klaim asuransi nasabah. b. Memberikan pelayanan dengan cepat. c. Memberikan layanan secara personal d. Sebutkan yang lain:.....					
COT₂	Tim saya selalu berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.	SS	S	N	TS	STS
	Bagaimana cara tim Anda memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan? (boleh pilih lebih dari satu) . a. Menggali informasi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan. b. Menggunakan informasi dari pelanggan sebagai dasar pengambilan kebijakan. c. Aktif menanyakan hal-hal lain yang perlu dibantu. d. Melaporkan kepada pimpinan tentang informasi dari pelanggan. e. Sebutkan yang lain:.....					
COT₃	Tim saya selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.	SS	S	N	TS	STS
	Upaya-upaya apa saja yang lakukan tim Anda dalam upaya memuaskan pelanggan? (boleh pilih lebih dari satu) : a. Memberikan pelayanan prima. b. Mengucapkan selamat ulang tahun.					

	c. Menjenguk nasabah yang sakit. d. Sebutkan yang lain.....						
COT₄	Tim saya selalu memantau kepuasan pelanggan secara periodik.	SS	S	N	TS	STS	
	Bagaimana cara tim Anda memantau kepuasan pelanggan? (boleh pilih lebih dari satu): a. Wawancara langsung dengan pelanggan. b. Survei tertulis. c. Membuka akses di social media. d. Sebutkan yang lain.....						
COT₅	Tim saya selalu siap membantu memecahkan masalah pelanggan	SS	S	N	TS	STS	
	Bagaimana tim Anda membantu memecahkan masalah pelanggan? (boleh pilih lebih dari satu). a. Menanyakan secara langsung tentang masalah nasabah b. Membuka akses untuk menyampaikan keluhannya. c. Melakukan pendampingan di setiap tahapan proses transaksi. d. Mendiskusikan rencana nasabah. e. Melakukan call secara periodic kepada nasabah. f. Sebutkan yang lain.....						

TEAM ORIENTED LEADERSHIP (TOL)

	Pernyataan	Jawaban					
TOL₁	Pimpinan tim saya selalu menekankan untuk saling menghargai capaian satu sama lain.	SS	S	N	TS	STS	
	Apa yang dilakukan pimpinan Anda agar anggota tim saling menghargai satu sama lain? (boleh pilih lebih dari satu) a. Memberikan kesempatan untuk berpendapat. b. Memberikan apresiasi secara konsisten. c. Sebutkan yang lain.....						
TOL₂	Pimpinan tim saya selalu menekankan nilai-nilai kebersamaan.	SS	S	N	TS	STS	
	Nilai-nilai tim seperti apa yang selalu ditekankan oleh pimpinan tim Anda? (boleh pilih lebih dari satu) a. Sesama anggota tim saling membutuhkan. b. Sesama anggota tim harus saling membantu. c. Sebutkan yang lain.....						

TOL₃	Pimpinan tim saya selalu menekankan pencapaian tujuan tim.	SS	S	N	TS	STS
<p>Apa saja tujuan tim Anda? (boleh pilih lebih dari satu)</p> <p>a. Mencapai target penjualan secara kuantitas. b. Mendapatkan jumlah nasabah sesuai target c. Mendapatkan jumlah premi sesuai target d. Menekan jumlah complain. e. Menjaga pembayaran premi yang berkelanjutan. f. Sebutkan yang lain.....</p>						
TOL₄	Pimpinan tim saya selalu menekankan bahwa masing-masing anggota tim adalah bagian penting	SS	S	N	TS	STS
<p>Upaya apa saja yang dilakukan oleh pimpinan Anda agar anggota tim merasa penting? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <p>a. Menghargai masukan dari masing-masing anggota tim. b. Memberikan delegasi tugas sebagai PIC kegiatan secara bergantian. c. Mengadakan iuran bagi anggota yang berulang tahun. d. Menghargai ide setiap anggota sales. e. Sebutkan yang lain.....</p>						
TOL₅	Pimpinan membuat saya merasa bangga menjadi anggota tim.	SS	S	N	TS	STS
<p>Upaya apa saja yang dilakukan pimpinan Anda sehingga Anda merasa bangga menjadi anggota tim? (boleh pilih lebih dari satu)</p> <p>a. Apresiasi best sales per bulan. b. Mengadakan team gathering c. Membuat seragam tim. d. Mempromosikan anggota tim e. Sebutkan yang lain.....</p>						

ISLAMIC VANGUARD SPIRIT (EXCELLENCE ACHIEVEMENT)

	Pernyataan	Jawaban				
EAS₁	Bagi saya, bekerja terbaik adalah ibadah	SS	S	N	TS	STS
<p>Apa saja yang Anda lakukan untuk mencapai hasil terbaik? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <p>a. Mengikuti arahan atasan dalam sesi</p>						

	development. b. Melakukan sharing dengan sales lain yang lebih bagus penjualannya. c. Menambah pengetahuan sales secara mandiri. d. Mengikuti training internal dengan baik. e. Sebutkan yang lain						
EAS₂	Saya percaya bahwa bekerja secara profesional adalah perintah Allah.	SS	S	N	TS	STS	
	Apa yang Anda lakukan agar dapat menyelesaikan tugas secara profesional? (boleh pilih salah satu): a. Menjalankan tugas sesuai SOP. b. Menyelesaikan berkas dengan cepat c. Menyelesaikan berkas dengan tuntas d. Sebutkan yang lain.....						
EAS₃	Sebagai tenaga penjualan, saya tidak memubadzirkan sumberdaya pada proses mencapai yang terbaik.	SS	S	N	TS	STS	
	Apa yang Anda lakukan untuk melakukan agar sumberdaya Anda efisien (boleh pilih lebih dari satu): a. Melakukan persiapan yang maksimal. b. Melakukan pengecekan jadwal secara periodic. c. Disiplin waktu. d. Sebutkan yang lain.....						
EAS₄	Bagi saya, rekan kerja adalah mitra mencapai hasil terbaik.	SS	S	N	TS	STS	
	Bagi Anda, apa arti rekan kerja ? (boleh pilih lebih dari satu) a. Bagian dari keluarga. b. Pesaing c. Tempat berkeluh kesah d. Tempat menimba ilmu e. Lain-lain:.....						

ISLAMIC VANGUARD SPIRIT (LONG LIFE LEARNING)

	Pernyataan	Jawaban					
3LS₁	Bagi saya, bersemangat dalam memperbaiki kinerja secara istiqomah adalah ibadah.	SS	S	N	TS	STS	
	Apa yang Anda lakukan untuk mengembangkan selling skill secara istiqomah? (boleh pilih lebih dari satu).						

	<ul style="list-style-type: none"> a. Rutin melakukan diskusi dengan rekan kerja. b. Rutin melakukan diskusi dengan pimpinan c. Proaktif terhadap perubahan d. Rutin belajar mandiri e. Rutin mengikuti pelatihan f. Sebutkan yang lain..... 						
3LS₂	Bagi saya, bersemangat menjadi “lebih baik”, tidak boleh dengan “menyingkirkan” rekan kerja	SS	S	N	TS	STS	
	<p>Apa alasan Anda? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Karena menjadi “lebih baik” harus melalui cara-cara yang adil b. Karena menjadi “lebih baik” merupakan kewajiban. c. Karena saya menganggap rekan kerja sebagai “mitra”, bukan “musuh” yang harus disingkirkan. d. Sebutkan alasan yang lain:..... 						
3LS₃	Saya mampu mengambil hikmah dari pengalaman penjualan saya masa lalu.	SS	S	N	TS	STS	
	<p>Hikmah apa yang pernah Anda peroleh berdasarkan pengalaman Anda sebelumnya? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami bahwa setiap orang berbeda b. Waktu harus dimanfaatkan sebaik mungkin. c. Perencanaan harus dibuat sedetail mungkin d. Kerjasama tim sangat penting. e. Sebutkan yang lain..... 						
3LS₄	Saya selalu menjadikan kegagalan dan keberhasilan proses penjualan teman-teman saya sebagai pelajaran yang sangat berharga.	SS	S	N	TS	STS	
	<p>Pelajaran apa saja yang Anda peroleh berdasarkan kegagalan dan keberhasilan teman-teman Anda? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengalaman adalah berharga. b. Solusi harus selalu diupayakan. c. Sebutkan yang lain..... 						

ISLAMIC VANGUARD SPIRIT (VOLUNTARY ASKING SPIRIT)

	Pernyataan	Jawaban				
VAS₁	Saya sangat antusias mengajak teman-teman saya	SS	S	N	TS	STS

	dalam melakukan aktivitas penjualan terbaik.					
	<p>Manfaat apa yang Anda peroleh dengan mengajak teman Anda melakukan perbaikan aktivitas penjualannya? (boleh pilih lebih dari satu)</p> <p>a. Menanamkan kebaikan. b. Melatih skill leadership. c. Memotivasi secara psikologis. d. Produktivitas meningkat. e. Sebutkan yang lain.....</p>					
VAS₂	Saya selalu menggunakan bahasa yang baik pada saat mengajak teman-teman saya dalam melakukan aktivitas penjualan terbaik.	SS	S	N	TS	STS
	<p>Bahasa yang baik menurut Anda yang seperti apa? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <p>a. Sopan b. Mudah dipahami c. Sesuai kepribadian lawan bicara d. Masuk dengan logika mereka. e. Sebutkan yang lain.....</p>					
VAS₃	Saya berusaha memberikan contoh terbaik sebelum mengajak teman saya dalam melakukan aktivitas penjualan terbaik.	SS	S	N	TS	STS
	<p>Sebutkan beberapa contoh teladan yang pernah Anda lakukan? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <p>a. Menunjukkan perilaku yang baik. b. Menunjukkan prestasi yang baik. c. Berpenampilan menarik. d. Disiplin waktu. e. Sebutkan yang lain.....</p>					

ISLAMIC VANGUARD SPIRIT (VOLUNTARY HELPING SPIRIT)

	Pernyataan	Jawaban				
VHS₁	Saya sangat bersemangat menolong teman saya dalam melakukan aktivitas penjualannya.	SS	S	N	TS	STS
	<p>Alasan mengapa Anda bersemangat menolong teman Anda: (boleh pilih lebih dari satu).</p> <p>a. Membantu menghubungkan dengan calon nasabah b. Membantu menjelaskan tentang product knowledge c. Berbagi cerita inspiratif d. Sebutkan yang lain.....</p>					
VHS₂	Saya sangat bersemangat menolong teman saya dalam	SS	S	N	TS	STS

	melakukan aktivitas penjualannya secara spontan						
<p>Alasan mengapa Anda bersemangat menolong teman Anda secara spontan? (boleh pilih lebih dari satu).</p> <ol style="list-style-type: none"> Agar mendapatkan pahala Agar dibantu pada saat membutuhkan Untuk melatih skill leadership Untuk membangun reputasi Sebutkan yang lain..... 							
VHS₃	Saya sangat bersemangat menolong teman saya dalam melakukan aktivitas penjualannya tanpa mengharapkan imbalan	SS	S	N	TS	STS	
<p>Alasan mengapa Anda bersemangat menolong teman Anda tanpa mengharap imbalan?</p> <ol style="list-style-type: none"> Tolong menolong adalah kewajiban Tolong menolong harus ikhlas Yakin akan mendapatkan pertolongan serupa Yakin Allah akan menolong Sebutkan yang lain..... 							
VHS₄	Saya sangat bersemangat menolong teman saya meskipun tidak berhubungan dengan tugas saya	SS	S	N	TS	STS	
<p>Alasan mengapa Anda bersedia menolong meskipun tidak terkait langsung dengan tugas Anda: (boleh pilih lebih dari satu).</p> <ol style="list-style-type: none"> Karena merasa senasib. Untuk meningkatkan reputasi diri di mata pimpinan. Karena keberhasilan anggota tim juga merupakan keberhasilan saya. Karena menolong adalah ibadah. Ingin berbagi kebahagiaan. Sebutkan yang lain..... 							

SELLING PERFORMANCE (SP)

No.	Pernyataan	Jawaban				
SP₁	Saya selalu mampu mencapai target kuantitas penjualan	SS	S	N	TS	STS

<p>Berapa rata-rata capaian penjualan Anda setiap bulan?</p> <p>a. Kurang dari 50%</p> <p>b. Antara 50% sampai dengan 99%</p> <p>c. Antara 100% sampai dengan 149%</p> <p>d. Antara 150 % sampai dengan 200%</p> <p>e. Lebih dari 200%</p>						
SP₂	Saya mampu mendapatkan jumlah nasabah sesuai target yang ditetapkan	SS	S	N	TS	STS
<p>Berapa kira-kira peningkatan jumlah nasabah Anda setiap bulannya?</p> <p>a. Kurang dari 5%</p> <p>b. Antara 6% sampai dengan 10%</p> <p>c. Antara 11% sampai dengan 15%</p> <p>d. Antara 16% sampai dengan 20%</p> <p>e. Antara 21% sampai dengan 25%</p> <p>f. Lebih dari 25%</p>						
SP₃	Saya mampu mempertahankan nasabah yang ada.	SS	S	N	TS	STS
<p>Berapa kira-kira pelanggan yang menyatakan berhenti menjadi nasabah setiap bulannya?</p> <p>a. Kurang dari 5%</p> <p>b. Antara 6% sampai dengan 10%</p> <p>c. Antara 11% sampai dengan 15%</p> <p>d. Antara 16% sampai dengan 20%</p> <p>e. Antara 21% sampai dengan 25%</p> <p>f. Lebih dari 25%</p>						
SP₄	Penjualan saya selalu meningkat dari waktu ke waktu.	SS	S	N	TS	STS
<p>Berapa kira-kira peningkatan penjualan Anda selama 3 bulan terakhir?</p> <p>a. Kurang dari 50%</p> <p>b. Antara 50% sampai dengan 99%</p> <p>c. Antara 100% sampai dengan 149%</p> <p>d. Antara 150 % sampai dengan 200%</p> <p>e. Lebih dari 200%</p>						

TERIMA KASIH