

**KOMPETENSI PERSONAL SELLING DALAM PENINGKATAN
PENJUALAN SUSU FRISIAN FLAG ANAK BALITA 1-3 TAHUN
PADA PALEMBANG SQUARE MALL
KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Ayu Melinda
061630601153**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2019

**KOMPETENSI PERSONAL SELLING DALAM PENINGKATAN
PENJUALAN SUSU FRISIAN FLAG ANAK BALITA 1-3 TAHUN
PADA PALEMBANG SQUARE MALL
KOTA PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Ayu Melinda
NPM 061630601153**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Rini, S.E., M.AB
NIP 196012281990032002**

Pembimbing II,

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S.
NIP 195808171993031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Melinda
NPM : 0616 3060 1153
Jurusan/Program : Administrasi Bisnis
Studi
Mata Kuliah : Manajemen Penjualan
Judul Laporan Akhir : Kompetensi Personal Selling Dalam Peningkatan
Penjualan Susu Frisian Flag Anak Balita 1-3
Tahun pada Palembang Square Mall Kota
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Ayu Melinda
NPM 061630601153

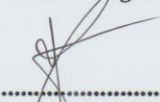
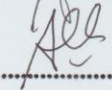
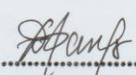
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ayu Melinda
NPM : 0616 3060 1153
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Kompetensi Personal Selling Dalam Peningkatan Penjualan Susu Frisian Flag Anak Balita 1-3 Tahun pada Palembang Square Mall Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 02 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Ketua		8/8 2019
2.	<u>Al Hushori, S.E., M.AB</u> Anggota		8/8 2019
3.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M</u> Anggota		8/8 2019

MOTTO :

*“Jangan Biarkan Hari Kemarin Merenggut banyak
hal hari ini”*

(WILL Rongers)

*“Tidak Ada Eskalator Kesuksesan Tetapi
Kau Harus Menaiki Tangga”*

(AyuMel)

Kupersembahkan Untuk:

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- ❖ Saudara-saudara Tersayang*
- ❖ Sahabat Seperjuangan Kelas 6 NE*
- ❖ Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Kompetensi Personal Selling Dalam Peningkatan Penjualan Susu Frisian Flag Anak Balita 1-3 Tahun pada Palembang Square Mall Kota Palembang” tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini terdiri dari lima bab bagian. Bab I merupakan Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkung Pembahasan, Tujuan dan Manfaat Penulisan, dan Metodologi Penelitian. Bab II merupakan Tinjauan Pustaka yang berisikan tentang Penjualan, Kompetensi, Personal Selling, dan Tenaga Penjual. Bab III merupakan Keadaan Umum Perusahaan yang terdiri dari Sejarah Singkat Perusahaan, Visi dan Misi,, Struktur Organisasi, Deskripsi Tugas, Profil Responden. Bab IV merupakan Hasil dan Pembahasan dari responden mengenai kompetensi personal selling yang ada pada diri masing-masing sales dengan Index Persentase Kuesioner. Bab V merupakan Kesimpulan dan Saran.

Laporan akhir ini dibuat untuk mengetahui kompetensi personal selling dan usaha apa yang harus dilakukan perusahaan dalam mencapai peningkatan penjualan susu Frisian Flag pada mall yang ada di Palembang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi tercapainya kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran dan rahmat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan menyupport dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum. Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Dr. Syahirman Yusi, S.E., M.S. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kepada PT Frisian Flag yang telah memberikan izin untuk pengambilan data serta arahan dan dukungan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
8. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan dan meberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis dengan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.

9. Kakak (Kgs Nico Efrian), adik (Kgs.Rizky O) dan Ayuk (Nur Atika) yang telah memberikan dukungan dan doanya.
10. Orang-orang terdekat terkhususnya Dedek, Aliyya, Amira, Mei, Sija, Sisca, Sari, Nindy dan Kris serta seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6NE .
11. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penulisan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui kompetensi personal selling dan usaha apa yang harus dilakukan perusahaan dalam mencapai peningkatan penjualan susu Frisian Flag pada Palembang Square Mall yang ada di Palembang. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) metode analisis yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data yang diperoleh untuk menulis laporan ini melalui wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Informan penelitian ini berjumlah 4 responden yaitu terfokus hanya kepada sales yang bekerja di PT Frisian Flag pada Palembang Square Mall dan menggunakan sampel jenuh yang dihitung secara interpretasi skor dan skala Likert. Kompetensi personal selling bisa dilihat berdasarkan 5 indikator yaitu: motivasi, watak, sikap, pengetahuan dan kemampuan. Hasil analisis mengungkapkan bahwa indikator terbesar adalah dalam sikap dengan nilai rata-rata 100% atau interpretasi yang sangat tinggi. Sedangkan skor terkecil ada pada pengetahuan dengan nilai rata-rata 60% atau interpretasi yang cukup. Secara keseluruhan kompetensi yang dimiliki oleh sales yang bekerja di PT Frisian Flag sudah sangat baik.

Kata Kunci: *Kompetensi, Personal Selling*

ABSTRACT

The purpose of this final report is to find out personal selling competencies and what efforts should be made by the company in achieving increased sales of Frisian Flag milk at Palembang Square Mall in Palembang. This study uses 2 (two) methods of analysis are qualitative and quantitative ones. Data obtained for writing this report are through interviews, questionnaires, and literature. The informants of this study amounted to 4 respondents, namely focused only on sales people who worked at PT Frisian Flag on Palembang Square Mall and used saturated samples which were calculated by interpretation of scores and Likert scale. Personal selling competencies can be seen based on 5 indicators, namely: motivation, character, attitude, knowledge and ability. The results of the analysis revealed that the biggest indicator was in attitudes with an average score of 100% or very high interpretations. While the smallest score is on knowledge with an average value of 60% or sufficient interpretation. Overall, the competencies possessed by sales people working at PT Frisian Flag have been very good.

Keywords: *Competence, Personal Selling*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Analisi Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penjualan	10
2.1.1 Tujuan Penjualan	10
2.2 Kompetensi.....	10
2.2.1 Definisi Kompetensi.....	10
2.2.2 Aspek Dalam Konsep Kompetensi.....	11
2.2.3 Karakteristik Kompetensi.....	11
2.2.4 Manfaat Kompetensi	13
2.3 Personal Selling	13
2.3.1 Definisi Personal Selling	13
2.3.2 Tujuan Personal Selling.....	14
2.3.3 Langkah-Langkah Proses Penjualan Melalui Personal Selling	14
2.3.4 Keuntungan dan Kerugian Personal Selling.....	15
2.3.5 Sifat-Sifat Personal Selling.....	16
2.4 Tenaga Penjual	16
2.4.1 Definisi Tenaga Penjual.....	16
2.4.2 Kriteria-Kriteria Tenaga Penjual	17
2.4.3 Fungsi-Fungsi Tenaga Penjual	17
2.4.4 Jenis-Jenis Tenaga Penjual	18
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat PT Semen Baturaja.....	20
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	22
3.2.1 Visi	22
3.2.2 Misi.....	22
3.3 Stuktur Organisasi	22
3.3.1 Uraian Tugas	24
3.4 Identitas Karyawan	26
3.5 Aktivitas Perusahaan	27
3.6 Produk Frisian Flag	28
3.7 Profil Responden	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kompetensi Personal Selling pada PT Frisian Flag pada Palembang Square Mall	37
4.2 Usaha yang dilakukan perusahaan untuk lebih meningkatkan Kegiatan Personal Selling dalam Penjualan Susu Frisian Flag pada Palembang Square Mall	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penjualan Susu Frisian Flag 1-3 Tahun Pada Tahun 2018.....	2
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert	9
Tabel 3.1 Daftar Identitas Karyawan	26
Tabel 3.2 Target dan Realisasi Penjualan Sales Person	27
Tabel 3.3 Daftar Nama produk	30
Tabel 4.1 Data Hasil Wawancara Sales Lulusan Sarjana.....	34
Tabel 4.2 Data Hasil Wawancara Sales Lulusan SMS.....	36
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Kompetensi “Motivasi”	38
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Kompetensi “Watak.....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Kompetensi “Sikap”	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Kompetensi “Pengetahuan”.....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Kompetensi “Kemampuan”	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Frisian Flag Pada Palembang Square Mall	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Lembar Kunjungan
- Lampiran 11 Daftar Identitas Karyawan
- Lampiran 12 Daftar Nama dan Harga Produk
- Lampiran 13 Realisasi Penjualan susu Frisian Flag pada Palembang Square Mall
- Lampiran 14 Target dan Realisasi Penjualan Sales Person pada Palembang Square Mall