

**ANALISIS PERANAN *PERSONAL SELLING*
PADA SHOWROOM BERLY MOTOR**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

Riki

061630600452

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2019

**ANALISIS PERANAN *PERSONAL SELLING*
PADA SHOWROOM BERLY MOTOR**



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

Oleh:

Riki

NPM 061630600452

Mengetahui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing I,

Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.

NIP 195808171993031001

Pembimbing II,

Purwati, S.E., M.M.

NIP 196507111988032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.

NIP 196008061989101001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Riki
NPM : 0616 3060 04652
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Peranan *Personal Selling* Pada Showroom Beryl Motor Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan Judul sebagai berikut beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah Plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya Plagiat/menyalin 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

Yang membuat pernyataan,



Riki

NPM 061630600452

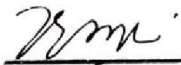
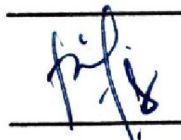
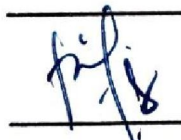
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Riki
NPM : 061630600452
Jurusan/Program Studi : Administrasi bisnis/DIII Administrasi bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Peranan *Personal Selling* pada
Showroom Beryl Motor Palembang

Telah dipertahankan di hadapan Dosen 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>Desiochal Djumrianti, S.E., M.S., Ph.D.</u> Ketua		<u>02-08-2019</u>
2. <u>Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.</u> Anggota		<u> </u>
3. <u>Fetty Mareta, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>02-08-2019</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Semua Orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan. ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

It's okay to be happy. It's okay to be sad. Neither will last forever

-unknown-

(Riki)

Kupersembahkan untuk:

- ***Kedua Orangtuaku tercinta yang senantiasa memberikan do'a dan motivasi***
- ***Adik-adikku tersayang***
- ***Teman seperjuangan 6 NA***
- ***Teman-teman yang telah memberikan semangat***
- ***Almamaterku***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobilalamin, Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul Analisis Peranan *Personal Selling* Pada Showroom Berly Motor. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum di Politeknik Negeri Sriwijaya Khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis. Selan itu, penyusunan Laporan Akhir ini ditujukan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma D-III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas. Kiranya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Penulis memohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak makan Laporan Akhir ini tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis berharap semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin ya Robbal'Alamin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tulisan. Untuk itu penulis ingin menyampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ing.Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. H. M Syahirman Yusi, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan Akhir
5. Ibu Purwati, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahannya serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan Akhir.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staf kayawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Serta kepada Kepala Perusahaan Showroom Beryl Motor Palembang Tuan Hery Aeng.
8. Bapak/Ibu Serta rekan-rekan di Showroom Beryl Motor yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Ibunda dan Saudara yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik moral dan material.
10. Sahabat-sahabatku tersayang baik yang berada di dalam maupun diluar Polstri.

11. Teman-teman seperjuanganku 6 NA di Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2016, yang memberikan semangat serta bantuannya kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Semoga bantuan dari semua pihak akan mendapat berkah dari tuhan yang Maha Esa. Akhirnya kami mengharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan baik-baiknya, Amin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul “Analisis Peranan *Personal selling* Pada *Showroom* Beryl Motor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *personal selling* dalam meningkatkan volume penjualan pada *Showroom* Beryl Motor dan upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan penjualan *personal selling*. Metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif mengenai peranan *personal selling* pada *showroom* Beryl Motor. Kesimpulan dari penulisan laporan akhir ini adalah *personal selling* yang digunakan untuk meningkatkan volume penjualan melalui komunikasi dua arah dan usaha yang dilakukan adalah dengan beberapa langkah yaitu: memilih dan menilai prospek, prapendekatan yang mempelajari mengenai organisasi, presentasi, hal yang dilakukan dalam mengatasi keberatan terhadap konsumen, penutup serta tidak lanjut dalam memastikan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Personal selling*, *Showroom* Beryl Motor.

ABSTRACT

This final report is titled "Analysis of the role of personal selling at the Beryl Motor Showroom. The purpose of this research was to determine the role of personal selling in increasing sales volume in Beryl Motor Showrooms and the efforts made by companies to increase sales of personal selling. The research methods used in collecting data are the interview, observation, and library study methods. The analysis technique used in this study is descriptive qualitative regarding the role of personal selling in the Beryl Motor showroom. The conclusion of the writing of this final report is personal selling which is used to increase sales volume through two-way communication and the efforts taken are several steps, namely: choosing and evaluating prospects, pre-approaching learning about the organization, presentation, things that are done in overcoming objections to consumers, concluding and not continuing to ensure customer satisfaction.

Keywords: Personal Selling, Showroom Beryl Motor.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metode Penelitian	4

1.5.1 Ruang Lingkup Pembahasan	4
15.2 Metode pengumpulan Data	4
1.6 Analisa Data	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Personal Selling</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Personal Selling</i>	7
2.1.2 Definisi operasional	7
2.1.3 Langkah-langkah proses penjualan <i>Personal Selling</i>	8
2.1.4 Tujuan <i>Personal Selling</i>	9
2.1.5 Keuntungan Dan Kelemahan <i>Personal Selling</i>	10
2.1.6 Sifat-sifat <i>Personal Selling</i>	11
2.1.7 Manfaat <i>Personal Selling</i>	12
2.1.8 Tipe <i>Personal Selling</i>	12
2.1.9 Fungsi <i>Personal Selling</i>	13
2.1.10 Jenis <i>Personal Selling</i>	13
2.2 Pengertian Konsumen.....	14
2.32.1 Sifat-sifat Konsumen	15

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perumahan	16
3.2 Profil Pemilik Perusahaanaan	17
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.3.1 Visi Beryl Motor	18
3.3.2 Misi Beryl Moor	18
3.4 Struktur Organisasi	18
3.4.1 Pembagian Tugas	19
3.5 Rangkaian Produk Beryl Motor	22

3.6 Data Penjualan	24
--------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Wawancara Mengenai Peranan <i>Personal Selling</i> ..	28
4.1.1 Tahap Tahapan Reduksi Data dan Display Data ...	29
4.1.2 Kesimpulan/Cerifikasi	30
4.2 Volume Penjualan <i>Persnal Selling</i>	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39

DAFTAR PUSTAKA	41
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Produk yang Ditawarkan dan Jumlah Motor yang Terjual <i>Showroom</i> Beryl Motor Palembang	2
Tabel 3.1 Jenis produk yang ditawarkan <i>showroom</i> Beryl Motor Palembang	17
Tabel 3.2 Data Penjualan	24
Tabel 3.3 Data Penjualan Showrom Beryl Motor	24
Tabel 4.1 Hasil Wawancara	26
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Mengenai Peranan <i>Personal Selling</i>	25
Tabel 4.3 Volume Penjualan Showroom Beryl Motor Bagian Personal Selling Periode Tahun 2016-2018 (dalam unit) “Honda”	35
Tabel 4.4 Volume Penjualan Showroom Beryl Motor Bagian Personal Selling Periode Tahun 2016-2018 (dalam unit) “Yamaha”	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	19
Gambar 3.2 Produk Motor Honda	22
Gambar 3.3 Produk Motor Honda	23
Gambar 4.1 Grafik Hasil Penjualan 2016-2018	36
Gambar 4.1 Grafik Hasil Penjualan 2016-2018	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir

Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir

Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir

Lampiran 6 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir

Lampiran 7 Daftar Hasil Wawancara

Lampiran 8 Kartu Kunjungan Perusahaan