

HALAMAN MOTTO

“Selalu berpikir positif untuk mendapatkan kebahagiaan dan Kesehatan” (Penulis)

“Semua akan berlalu maka tetap Qanaah dan selalu bersyukur” (Penulis)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT kepada-Nyalah kita meminta pertolongan, pengampunan dan petunjuk. Kita berlindung kepada Allah SWT dari segala kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa yang mendapat petunjuk Allah SWT maka tidak akan ada yang menyesatkannya, dan barang siapa yang sesat maka tidak ada pemberi petunjuk baginya, Aku bersaksi tidak ada Tuhan Selain Allah dan Muhammad adalah utusannya, semoga do'a, solawat tercurah kepada junjungan dan sauri tauladan kita nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya serta siapa saja yang mendapat petunjuk pada hari kiamat.

Karya ini saya persembahkan dan ungkapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen (S 2) Universitas Putra Bangsa Kebumen
3. Kedua orang tuaku
4. Istriku tercinta yang sabar dan tak kenal lelah memberi motivasi dukungan dan doa-doanya.
5. Anak-anakku tersayang, kedua mertuaku, juga keluarga besar tercinta yang telah memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi serta dukungan baik moral maupun material.
6. Segenap teman-teman Magister Manajemen yang telah bersama-sama berbagi suka maupun duka di dalam kelas maupun dalam whatsapp group.
7. Senior saya yang sudah menjadi inspirator dan motivator dalam studi ini.

8. Sahabatku yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan arahan.
9. Pimpinan Bank BNI Cabang Kebumen yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang peneliti butuhkan.
10. Tenaga Penjualan pada Bank BNI Cabang Kebumen atas kesediaannya menjadi responden penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan Tesis ini.



ABSTRAKSI

BNI Cabang Kebumen dalam periode tahun 2020 hingga 2023 tidak selalu mencapai target penjualan produk perkreditan sehingga apabila kondisi ini berlanjut pada tahun-tahun mendatang akan mempengaruhi kinerja bank secara keseluruhan. Tidak tercapainya target penjualan tersebut dikarenakan tenaga penjualan yang ada memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda sehingga target penjualan kredit konsumtif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pengalaman dan pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan secara langsung maupun tidak langsung melalui penjualan adaptif pada Bank BNI Cabang Kebumen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengalaman dan pelatihan, variabel mediasi berupa penjualan adaptif sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja tenaga penjualan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh yaitu semua Tenaga Penjualan BNI Kebumen yang berjumlah 45 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian di analisis dengan SEM menggunakan Smart PLS 4.0. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh langsung positif signifikan pengalaman, pelatihan dan penjualan adaptif terhadap kinerja tenaga penjualan pada Bank BNI Cabang Kebumen. Terdapat pengaruh positif signifikan pengalaman dan pelatihan terhadap penjualan adaptif. Terdapat pengaruh tidak langsung pengalaman terhadap kinerja tenaga penjualan melalui penjualan adaptif pada Bank BNI Cabang Kebumen. Terdapat pengaruh tidak langsung pelatihan terhadap kinerja tenaga penjualan melalui penjualan adaptif pada Bank BNI Cabang Kebumen.

Kata Kunci : Pengalaman; Pelatihan; Penjualan Adaptif; Kinerja; Tenaga Penjualan.

ABSTRACT

BNI Kebumen Branch in the period 2020 to 2023 did not always achieve the sales target for credit products so that if this condition continues in the coming years it will affect the bank's overall performance. The failure to achieve the sales target is because the existing sales force has different levels of performance so that the target for consumer credit sales. The purpose of this study is to determine the effect of experience and training on the performance of sales personnel directly and indirectly through adaptive sales at Bank BNI Kebumen Branch. The independent variables in this study are experience and training, the mediating variable is adaptive sales while the dependent variable is the performance of the sales force. The sampling technique in this study used a saturated sample technique, namely all marketing employed BNI Kebumen Branch totaling 45 people. The data collection technique used a questionnaire which was then analyzed with SEM using Smart PLS 4.0. This study found that there was a significant positive direct effect of experience, training and adaptive sales on the performance of sales personnel at Bank BNI Kebumen Branch. There is a significant positive effect of experience and training on adaptive sales. There is an indirect effect of experience on sales force performance through adaptive selling at Bank BNI Kebumen Branch. There is an indirect effect of training on sales force performance through adaptive selling at Bank BNI Kebumen Branch.

Keywords: Experience; Training; Adaptive Selling; Performance; Sales Force.

DAFTAR ISI

COVER TESIS	i
HALAMAN JUDUL TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Kinerja Tenaga Penjualan	14
2.1.2. Penjualan Adaptif.....	17
2.1.3. Pengalaman Menjual.....	19
2.1.4. Pelatihan Menjual.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Model Empiris	30
2.4. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	32
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.3. Data dan Pengumpulan Data	34

3.3.1 Data.....	34
3.5.2 Pengumpulan Data.....	35
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.5.2 Analisis Statistik.....	38
3.5.2.1 Pengujian Model Structural (Outer Model)	39
3.5.2.2 Pengujian Model Stuctural (Inner Model)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Deskripsi Identitas Responden.....	42
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.3.1 Uji Validitas	53
4.1.3.2 Uji reliabilitas.....	56
4.1.4 Analisis Data	57
4.1.4.1 Model Penelitian	57
4.1.4.2 Uji Hipotesis.....	58
4.2 Pembahasan	63
4.2.1 Pengaruh Pengalaman Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada Bank BNI Cabang Kebumen	63
4.2.2 Pengaruh Pelatihan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada Bank BNI Cabang Kebumen.....	65
4.2.3 Pengaruh Penjualan Adaptif Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Pada Bank BNI Cabang Kebumen.....	66
4.2.4 Pengaruh Pengalaman Menjual Terhadap Penjualan Adaptif Pada Bank BNI Cabang Kebumen.....	67
4.2.5 Pengaruh Pelatihan Menjual Terhadap Penjualan Adaptif Pada Bank BNI Cabang Kebumen.....	68

4.2.6 Pengaruh Pengalaman Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Melalui Penjualan Adaptif Pada Bank BNI Cabang Kebumen	69
4.2.7 Pengaruh Pelatihan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Melalui Penjualan Adaptif Pada Bank BNI Cabang Kebumen ..	70
BAB V SIMPULAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Keterbatasan	73
5.3 Implikasi	73
5.3.1 Implikasi Praktis	73
5.3.2 Implikasi Teoritis	75

