

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA PENJUALAN,
KUALITAS HUBUNGAN TENAGA PENJUAL-
PELANGGAN, DAN SISTEM KONTROL TERHADAP
KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Pada BMT Ummat Sejahtera Abadi)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

SISKA ANGGRAENI
NIM. 171110002149

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-
Pelanggan, Dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan
(Studi Pada BMT Ummat Sejahtera Abadi)

Proposal skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk diseminarkan
dihadapan tim review pada program SI Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Siska Anggraeni
NIM : 171110002149
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh pembimbing



Dr. H. Samsul Arifin, SE., M.M.

NIY. 174071999134

Tgl. 25 Maret 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-
Pelanggan, Dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan
(Studi Pada BMT Ummat Sejahtera Abadi)

Nama : Siska Anggraeni
NIM : 171110002149
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Pada hari Kamis, 03 Juni 2021

Penguji I



Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.
NIY. 1 701015 97 013

Penguji II



H. Much Imron, S.E., M.M.
NIY. 1 650802 97 011

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara



H. MUCH IMRON, S.E., M.M.
NIY. 1 650802 97 011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Orang tua saya H. Mohadi dan ibu saya Hj. Mariyatun, kaka saya Ulfa Cahyani dan Deckha Affriyan Syahlahuddin, serta keponakan saya Hafidz Yudistira Syahlahuddin, Teman saya yang senantiasa mendoakan saya M. Dwi Zulian, Dosen saya H. Samsul Arifin, SE.,M.M., Almamaterku Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan diri saya sendiri yang senantiasa sudah berjuang, bertahan dan melawan rasa malas.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul **“Pengaruh kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-Pelanggan, Dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Pada BMT Ummat Sejahtera Abadi)”**.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:

Bapak Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 25 Maret 2021



Siska Anggraeni

NIM. 171110002149

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-Pelanggan, Dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Penulis : Siska Anggraeni

NIM : 171110002149

Prodi : Manajemen

Pembimbing I : Dr.H. Samsul Arifin, SE., M.M.

Penguji I : Hj. Nurul Komaryatin, SE., M.Si.

Penguji II : H. Much Imron, S.E., M.M

Tanggal Ujian : 3 Juni 2021

Penelitian ini dilakukan untuk melihat perkembangan kinerja tenaga penjualan pada BMT Ummat Sejahtera Abadi. Penelitian ini mempunyai tujuan guna untuk menganalisis pengaruh kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan tenaga penjual-pelanggan, dan sistem kontrol terhadap kinerja tenaga penjualan BMT Ummat Sejahtera Abadi. Variabel dependen di dalam penelitian ini yaitu kinerja tenaga penjualan. Sedangkan variabel independen adalah kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan tenaga penjual-pelanggan, dan sistem kontrol.

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis kuantitatif. Sedangkan untuk populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan BMT Ummat Sejahtera Abadi. Dan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu termasuk *non probability sampling* yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Dan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu sebanyak 76 responden. Sedangkan jenis metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan jenis metode regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya variabel kompetensi tenaga penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, variabel kualitas hubungan tenaga penjual-pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, dan variabel sistem kontrol berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Dan secara simultan variabel kompetensi tenaga penjualan kualitas hubungan tenaga penjual-pelanggan, dan sistem kontrol berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan.

Kata Kunci : Kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan, Sistem Kontrol, dan Kinerja Tenaga Penjualan.

ABSTRACT

This research was conducted to see the development of sales force performance at BMT Ummat Sejahtera Abadi. This study aims to analyze the effect of sales force competence, sales force-customer relationship quality, and control system on the performance of sales force of BMT Ummat Sejahtera Abadi. The dependent variable in this study is the performance of the sales force. While the independent variables are the competence of the sales force, the quality of the salesperson-customer relationship, and the control system.

This study uses a quantitative type of research. As for the population in this study, the employees of BMT Ummat Sejahtera Abadi. And the sampling technique used in this study includes non-probability sampling using purposive sampling technique. And the sample used in this study were 76 respondents. While the type of data analysis method in this study uses the type of multiple linear regression method using the SPSS program.

The results in this study indicate that the competence of the sales force has a positive and significant effect on the performance of the sales force, the variable quality of the salesperson-customer relationship has a positive and significant effect on the performance of the sales force, and the control system variable has a positive and significant effect on the performance of the sales force. And simultaneously, the sales force competence variable, the quality of the salesperson-customer relationship, and the control system have a positive and significant effect on the performance of the sales force.

Keywords: Sales Force Competence, Relationship Quality, Control System, and Sales Force Performance.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-Pelanggan, Dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan (Studi Pada BMT Ummat Sejahtera Abadi)”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.

Dalam proses penyusunan skripsi ini pasti tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dan do'a dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assa'idi., M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Bapak Much. Imron, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. Bapak A. Khoirul Anam, S.E.,M.Si.,selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Bapak Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan segenap waktu, tenaga, pemikiran, bimbingan, serta nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikanya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, terimakasih atas ilmu yang bapak dan ibu berikan kepada saya semoga bisa bermanfaat.
6. Staff dan seluruh karyawan yang bertugas di Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah membantu terselesainya skripsi ini dengan baik.

7. Kedua orang tua saya Bapak Mohadi dan Ibu Mariyatun yang saya sayangi, terimakasih atas doa, dukungan serta segalanya yang telah diberikan kepada saya.
8. Teman-teman kampus Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen angkatan 2017 terimakasih telah berjuang dan berproses bersama, semoga ilmu yang kita dapatkan selama ini bermanfaat, Aamiin.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan dari Skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jepara, 25 Maret 2021

Penulis

Siska Anggraeni

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	11
1.3. Rumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Manajemen Pemasaran	14
2.1.2. Konsep Pemasaran	15
2.1.3. BMT (Baitul Mall wat Tamwil)	16
2.1.4. Kinerja Tenaga Penjualan.....	18
2.1.5. Kompetensi Tenaga Penjualan	19
2.1.6. Kualitas Hubungan	20
2.1.7. Sistem Kontrol	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT).....	25
2.4. Perumusan Hipotesis Penelitian	26
2.4.1. Hubungan Kompetensi Tenaga Penjual dengan Kinerja Tenaga Penjualan.....	27
2.4.2. Hubungan Kualitas Hubungan Tenaga Penjualan-Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.....	27

2.4.3.	Hubungan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	28
2.4.4.	Hubungan Kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas hubungan Tenaga Penjual-Pelanggan dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1.	Jenis Penelitian.....	30
3.1.1.	Penelitian Kuantitatif	30
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1.	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	30
3.2.2.	Variabel Independen (Variabel Bebas)	31
3.3.	Data Dan Sumber Data	33
3.4.	Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4.1.	Populasi	33
3.4.2.	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5.	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.	Metode Pengolahan Data	36
3.7.	Metode Analisis Data	37
3.7.1.	Analisis Deskriptif dan Kuantitatif	38
3.7.2.	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	40
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.7.5.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.7.6.	Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1.	Sejarah Berdirinya.....	46
4.1.2.	Tujuan, Visi dan Misi.....	47
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	48
4.2.	Deskripsi Responden	49
4.2.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya menjadi karyawan	51
4.3.	Deskripsi Variabel.....	52
4.3.1.	Deskripsi Variabel Kompetensi Tenaga Penjualan.....	52

4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Hubungan.....	55
4.3.3. Deskripsi Variabel Sistem Kontrol	57
4.3.4. Deskripsi Variabel Kinerja Tenaga Penjualan	58
4.4. Analisis Data	60
4.4.1. Statistik Deskriptive	60
4.4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.4.4. Pengujian Hipotesis	71
4.4.5. Analisis Koefisien Determinasi	76
4.5. Pembahasan.....	77
4.5.1. Kompetensi Tenaga Penjualan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	78
4.5.2. Kualitas Hubungan Tenaga Penjual-Pelanggan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	79
4.5.3. Sistem Kontrol Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	80
4.5.4. Variabel Yang Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan BMT Ummat Sejahtera Abadi.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.1. Saran.....	83
5.5.1. Saran Untuk Perusahaan	84
5.5.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BMT Ummat Sejahtera Abadi	4
Tabel 1.2 Nama BMT di Kota Jepara	5
Tabel 1.3 Jumlah Karyawan BMT Ummat Sejahtera Abadi	6
Tabel 1.4 Research GAP	10
Tabel 2.5 Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.6 Skala Likert	35
Tabel 4.7 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.8 Usia Responden.....	50
Tabel 4.9 Pendidikan Terakhir Responden	51
Tabel 4.10 Lamanya Menjadi Karyawan Responden	52
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kompetensi.....	53
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sistem Kontrol.....	57
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kinerja.....	59
Tabel 4.15 <i>Descriptive Statistics</i>	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	69
Tabel 4.21 Hasil Analisis Linear Berganda	70
Tabel 4.22 Uji Statistik F	72

Tabel 4.23 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.25 Hasil Hipotesis Penelitian	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Gambar 4.4 Uji F	72
Gambar 4.5 Kurva Uji Statistik t Variabel Kompetensi Tenaga Penjualan.....	74
Gambar 4.6 Kurva Uji Statistik t Variabel Kualitas Hubungan Tenaga	75
Gambar 4.7 Kurva Uji Statistik t Variabel Sistem Kontrol	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner	89
Lampiran 2	: Tabulasi Hasil Kuesioner	93
Lampiran 3	: Identitas Responden	95
Lampiran 4	: Frekuensi Variabel	97
Lampiran 5	: Hasil Uji Validitas	104
Lampiran 6	: Hasil Uji Realibilitas	109
Lampiran 7	: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	113
Lampiran 8	: Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	116
Lampiran 9	: Hasil Uji Regresi Berganda.....	117