

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan *personal selling* dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi oleh agen Perisai dalam memasarkan produk BPJS Ketenagakerjaan di wilayah Yogyakarta serta merumuskan tindakan-tindakan yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam kepada agen Perisai di wilayah Yogyakarta sebanyak 6 orang informan. Teknik analisis data dilakukan dengan metode analisis konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *personal selling* agen Perisai dalam memasarkan produk BPJS Ketenagakerjaan dimulai dengan tahap mencari pelanggan dan mengkuifikasikannya, tahap prapendekatan, tahap presentasi dan demonstrasi, tahap mengatasi keberatan, tahap menutup penjualan, tahap tindak lanjut dan pemeliharaan. Dalam tahap mencari calon pelanggan dan mengkuifikasikannya, tidak ada kendala yang dihadapi oleh agen Perisai. Namun pada tahap prapendekatan sampai dengan tindak lanjut dan pemeliharaan terdapat kendala yang dihadapi oleh agen Perisai, diantaranya kendala waktu pada saat tahap prapendekatan, pada tahap presentasi demonstrasi selain kendala sarana prasarana yang belum memadai agen Perisai juga merasa kurang percaya diri terhadap kemampuan memasarkan produk BPJS Ketenagakerjaan, kendala yang berkaitan dengan tingkat kemampuan calon peserta dalam memahami produk BPJS Ketenagakerjaan pada tahap mengatasi keberatan, munculnya keraguan calon peserta terhadap produk BPJS Ketenagakerjaan pada tahap menutup penjualan, dan kendala jarak pada saat agen Perisai melakukan tahap tindak lanjut dan pemeliharaan. Atas kendala-kendala tersebut, manajemen BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan beberapa upaya diantaranya memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan agen Perisai dalam mencari calon pelanggan dan mengkuifikasikannya, meningkatkan *fee* dan bantuan operasional bagi agen Perisai, melengkapi sarana prasarana agen Perisai pada saat tahap presentasi dan demonstrasi serta memberikan program pelatihan dan sertifikasi kepada agen Perisai yang berkaitan dengan kemampuan interpersonal, kemampuan menjual, kemampuan mengatasi keberatan calon peserta dan menutup penjualan.

Kata kunci: *personal selling*, Perisai, BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

This study aims to understand the implementation of personal selling and analyze the obstacles faced by agent of Perisai in marketing BPJS Ketenagakerjaan products in Yogyakarta region and formulate measures that can be applied to overcome these obstacles. Methods of data collection is done by in depth interview to agent of Perisai in Yogyakarta region as many as six informants. Data analysis technique is done by content analysis method. The results show that the personal selling agent of Perisai in marketing BPJS Ketenagakerjaan products begins with prospecting and qualifying stage, preapproach stage, presentation and demonstration stage, overcoming objection stage, closing sales stage, follow up and maintenance stage. In prospecting and qualifying stage, there are no obstacles faced by agent of Perisai. However in preapproach stage to follow up and maintenance stage there are obstacles faced by agent of Perisai such as time obstacles during the preapproach stage, besides the inadequate infrastructure obstacles during presentation and demonstration stage agent of Perisai also feel lack of confidence in the ability to market BPJS Ketenagakerjaan products, obstacles relating to the level of ability of potential participants in understanding BPJS Ketenagakerjaan products in overcoming objections stage, the emergence of doubt of potential participants on BPJS Ketenagakerjaan products at the closing of sales stage, and distance obstacles when agent of Perisai performs the follow up and maintenance stage. Upon these obstacles management of BPJS Ketenagakerjaan may undertake a number of efforts including providing training to enhance the agent of Perisai ability in prospecting and qualifying participants, increasing fee and operational support for agent of Perisai, completing agent of Perisai's facilities at the presentation and demonstration stage and also provide training and certification programs to agent of Perisai related to interpersonal skills, selling ability, overcoming objections and close the sales.

Keywords: *personal selling, Perisai, BPJS Ketenagakerjaan*