

INTISARI

Tingginya tingkat persaingan dalam industry perbankan menuntut semua pihak untuk dapat bergerak dengan cepat untuk mengikuti perkembangan yang ada. Tenaga penjualan adalah salah satu ujung tombak suatu bank yang menghubungkan perusahaan dengan nasabah ataupun calon nasabah potensial. Bank BCG merupakan salah satu bank nasional yang sudah berdiri selama kurang lebih 25 tahun. Saat ini Bank BCG sudah membuka cabang di seluruh provinsi di Indonesia. Di Yogyakarta sendiri, Bank BCG sudah berdiri selama kurang lebih 12 tahun, dan baru-baru ini memiliki isu dalam divisi pemasaran terkait dengan efektivitas kinerja. Efektivitas kinerja pada tenaga pemasaran menjadi hal yang penting bagi pemasaran untuk dapat mengukur kinerja tenaga pemasaran tersebut serta menilai perencanaan tenaga pemasaran dalam mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen angkatan penjualan pada efektivitas kinerja tenaga pemasaran Bank BCG KC Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian aksi, dan data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan wawancara semi terstruktur dengan koresponden berjumlah 10 orang yang terdiri dari dua orang manajer penjualan, serta delapan orang tenaga penjualan.

Dari hasil wawancara diperoleh data bahwa manajemen tenaga penjualan dapat meningkatkan efektivitas kinerja tenaga penjualan. Kinerja tenaga penjualan menjadi lebih baik dalam hal perencanaan pencapaian target serta pelaporan kinerja serta laporan perkembangan penawaran produk terhadap calon nasabah potensial. Selain itu, manajemen angkatan penjualan juga membantu manajer penjualan untuk dapat mengawasi tenaga penjualan yang berada di bawah pengawasannya serta lebih mudah dalam melakukan penilaian kinerja tenaga penjualan.

Kata kunci: Manajemen Angkatan Penjualan, Efektivitas Kinerja, Tenaga Penjualan, Penelitian Aksi, Pengawasan dan Penilaian Tenaga Penjualan.

ABSTRACT

The high tension of competition in the banking industry requires all part of the company be able to move quickly to keep up with the latest update. Sales force is one of the spearheads of a bank that connects companies with customers or potential customers. BCG Bank is one of the national banks that has been established for approximately 25 years. Currently BCG Bank has opened branches in all provinces in Indonesia. In Yogyakarta itself, BCG Bank has been established for approximately 12 years, and recently has issues in the marketing division related to performance effectiveness. The effectiveness of performance on marketing personnels is an important thing for marketing to be able to measure the performance of the marketing force and assess the planning of marketing personnel in achieving the targets set by the company. The purpose of this study was to determine the effect of sales force management on the effectiveness of the sales force of the BCG KC Yogyakarta Bank.

The research method used in this research is action research, and data in this study were obtained using semi-structured interviews with 10 correspondents consisting of two sales managers, and eight salespeople.

From the results of interviews obtained data that sales force management can improve the effectiveness of sales force performance. The performance of salespeople is better in terms of planning achievement of targets and performance reporting and reports on the progress of product offerings to potential customers. In addition, sales force management also helps sales managers to be able to supervise salespeople who are under their supervision and easier to assess sales force performance.

Keywords: Sales Force Management, Performance Effectiveness, Sales Force, Action Research, Sales Force Monitoring and Evaluation.