

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS PELATIHAN,
KOMPETENSI TENAGA PENJUAL DAN SISTEM KONTROL
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Pada Perusahaan AUTO2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya)**

**SKRIPSI
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh:
AGUS SATRIAWAN
NPM: 14420058**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUS SATRIAWAN
NPM : 14420058
Alamat : Klepusanggar Rt.004 Rw.002, Kel. Karang Tengah
Kec. Sruweng Kab. Kebumen, Jawa Tengah.
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Pelatihan, Kompetensi Tenaga Penjual, dan Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan studi pada Perusahaan AUTO2000 Cabang Basuki rahmat Surabaya” adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan



(AGUS SATRIAWAN)
NPM : 14420058

SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS PELATIHAN,
KOMPETENSI TENAGA PENJUAL, DAN SISTEM KONTROL
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Pada Perusahaan AUTO2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya)**

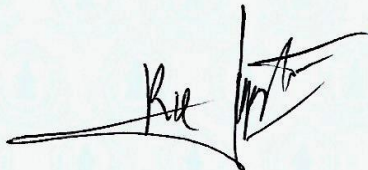
Diajukan oleh :

AGUS SATRIAWAN

NPM :14420058

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



(Drs.Ec. REDY EKO H.S., MM)

Tanggal,.....*11-7-2018*.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si

Tanggal,.....*16-7-2018*.....

SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS PELATIHAN,
KOMPETENSI TENAGA PENJUAL, DAN SISTEM KONTROL
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN
(Studi Pada Perusahaan AUTO2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya)**

Diajukan oleh:

AGUS SATRIAWAN
NPM :14420058

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



(Drs. Ec. REDY EKO H.S., MM)

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si



ATTY ERDIANA, SE, M.Ak

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen**

Tanggal, 20 - 8 - 2018



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Selama penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan. Baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ilrizal Amrulloh S.Pd.I., selaku Guru Pembimbing Spiritual dalam memahami dan memaknai akan arti Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. SP, THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Ketut Yulia A, SE, M.M., selaku dosen wali.
6. Bapak Drs. Ec. Redy Eko H.S.MM., selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Bapak Wahid, SH., yaitu ayahanda yang telah membesarkan, mendidik, dan memberikan Do'a kepada saya serta semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Ibu saya tercinta, yaitu Ibunda Aryani yang telah melahirkan, merawat, serta terus memberikan Do'a kepada saya dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman Manajemen-G Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang selalu memberikan masukan dan inspirasinya.
10. Semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Dan yang terakhir tidak lupa saya sampaikan terimakasih kepada semua rekan kerja Karyawan *Marketing* Perusahaan AUTO2000 Basuki Rahmat Surabaya yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin meskipun mengalami banyak kendala, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi. Meskipun demikian, merupakan harapan bagi penulis skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya,

Agus Satriawan
Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Skripsi.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. LandasanTeori	13
2.1.1. ManajemenSumberDayaManusia (MSDM).....	13
2.1.1.1. PengertianManajemenSumberDayaManusia.....	13
2.1.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.3. KomponenManajemenSumberDayaManusia	17
2.1.2. Karakteristik Individu.....	18
2.1.3. Kualitas Pelatihan	20
2.1.4. Kompetensi Tenaga Penjual	22
2.1.5. Sistem Kontrol	23
2.1.6. Kinerja Tenaga Penjualan	24
2.2. Hubungan Teori Antar Variabel.....	26
2.2.1. Hubungan Antara Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.....	26
2.2.2. Hubungan Antara Kualitas Pelatihan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	27
2.2.3. Hubungan Antara Kompetensi Tenaga Penjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	27
2.2.4. Hubungan Antara Sistem Kontrol Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	28
2.3. Penelitian Terdahulu	28
2.3.1. Penelitian Para Ahli.....	28
2.3.2. Penelitian Sebelumnya	33
2.4. Hipotesis Dan Model Analisis	33
2.4.1. Hipotesis	33

2.4.2. Model Analisis	34
-----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3. Identifikasi Variabel	36
3.4. Definisi Operasional Variabel	36
3.4.1. Karakteristik Individu (X1)	36
3.4.2. Kualitas Pelatihan (X2)	37
3.4.3. Kompetensi Tenaga Penjual (X3)	37
3.4.4. Sistem Kontrol (X4)	38
3.4.5. Kinerja Tenaga Penjualan (Y)	38
3.5. Jenis dan Sumber Data	39
3.5.1. Jenis Data	39
3.5.2. Sumber Data	39
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	39
3.7. Teknik Analisis	40
3.7.1. Uji Asumsi Klasik	41
3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.7.4. Uji Kelayakan Model	45
3.7.5. Pengujian Hipotesis	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan AUTO2000	51
4.1.2. Visi Perusahaan	52
4.1.3. Misi Perusahaan	52
4.1.4. Struktur Organisasi	52
4.1.5. Gambaran Subyek Penelitian	54
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden	54
4.2.2. Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	57
4.2.2.1. Deskripsi Mengenai Variabel Karakteristik Individu (X1)	58
4.2.2.2. Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelatihan (X2)	60
4.2.2.3. Deskripsi Mengenai Variabel Kompetensi Tenaga Penjual (X3)	61
4.2.2.4. Deskripsi Mengenai Variabel Sistem Kontrol (X4)	62
4.2.2.5. Deskripsi Mengenai Variabel Kinerja Tenaga Penjualan (Y)	64
4.3. Hasil Analisis Data	65

4.3.1. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.3.3. Hasil Analisis Regresi Linear	70
4.3.4. Hasil Uji Kelayakan Model	72
4.3.5. Hasil Pengujian Hipotesis	74
4.4. Pembahasan.....	79
4.4.1. Pembahasan Secara Simultan	79
4.4.2. Pembahasan Secara Parsial.....	80
4.4.2.1. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.....	80
4.4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelatihan terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.....	82
4.4.2.3. Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjual terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	83
4.4.2.4. Pengaruh Sistem Kontrol terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.....	84
4.4.3. Pembahasan Secara Dominan.....	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
5.3 Keterbatasan	88

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Periode Januari-Desember Tahun 2017.....	4
Tabel 1.2	Data Penjualan Periode Quartal Tahun 2017	5
Tabel 2.1	Penelitian Piercy et. al., (1997)	28
Tabel 2.2	Penelitian Sergio Roman et. al., (2002).....	30
Tabel 2.3	Penelitian Shoemaker dan Johlke (2002).....	31
Tabel 2.4	Penelitian Setiawan (2003)	32
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	56
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	57
Tabel 4.4	Karakteristik Status Perkawinan Responden	57
Tabel 4.5	Karakteristik Masa Kerja Responden	58
Tabel 4.6	Katagori Mean Masing-Masing Variabel	59
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Karakteristik Individu (X1).....	59
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelatihan (X2)	61
Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kompetensi Tenaga Penjual (X3)	62
Tabel 4.10	Jawaban Responden Mengenai Variabel Sistem Kontrol (X4).....	63
Tabel 4.11	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kinerja Tenaga Penjualan (Y).....	64
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji Validitas.....	68
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.15	Koefisien Regresi	70
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji F	72
Tabel 4.17	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda (Uji R^2).....	74
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t).....	75
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi Parsial (Uji r^2).....	78

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Data Penjualan Periode Januari-Desember Tahun 2017	4
Grafik 2.1	Data Penjualan Periode Quartal Tahun 2017	5
Grafik 3.1	Kurva Distribusi F	46
Grafik 3.2	Kurva Uji t	49
Grafik 4.1	Uji Heterokedastisitas	66
Grafik 4.2	Uji Normalitas	67
Grafik 4.3	Hasil Kurva Distribusi F	73
Grafik 4.4	Hasil Kurva Uji t (X1)	75
Grafik 4.5	Hasil Kurva Uji t (X2)	76
Grafik 4.6	Hasil Kurva Uji t (X3)	77
Grafik 4.7	Hasil Kurva Uji t (X4)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Dealer AUTO2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data SPSS
Lampiran 3	Deskriptif Responden
Lampiran 4	Deskriptif Variabel
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Tabel F
Lampiran 8	Tabel t
Lampiran 9	Tabel R^2
Lampiran 10	Tabel r^2

ABSTRAK

Saat ini perusahaan membutuhkan Sumber Daya Manusia yang potensial. Perusahaan selalu bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya terutama Kinerja Tenaga Penjualan. Oleh sebab itu berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan peningkatan atau penurunan Kinerja Tenaga Penjualan. Dalam meneliti penyebab peningkatan maupun penurunan Kinerja Tenaga Penjualan, peneliti mengamati pada 4 faktor yakni Karakteristik individu, Kualitas pelatihan, Kompetensi tenaga penjual, dan Sistem kontrol.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Karakteristik individu, Kualitas pelatihan, Kompetensi tenaga penjual, dan Sistem kontrol terhadap Kinerja Tenaga Penjualan studi pada Perusahaan AUTO2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pihak perusahaan serta penyebaran kuesioner kepada 54 karyawan tenaga penjualan, dan menggunakan pendekatan Korelasi Sederhana dan Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dari hasil uji statistik diperoleh Uji F dengan tingkat signifikansi $0.000 > 0,05$ dan R Squared sebesar 0,568 yang berarti bahwa karakteristik individu, kualitas pelatihan, kompetensi tenaga penjual, dan sistem kontrol secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 56,8%, sedangkan sisanya 43,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Secara parsial Karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tenaga penjualan, Kualitas pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tenaga penjualan, Sistem kontrol tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tenaga penjualan, dan hanya Kompetensi tenaga penjualanlah yang berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tenaga penjualan. Serta Koefisien determinasi parsial kompetensi tenaga penjualan sebesar 0,372 yang berarti bahwa 37,2% menunjukkan besarnya kontribusi faktor kompetensi tenaga penjualanlah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja tenaga penjualan studi pada Perusahaan AUTO2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya.

Kata kunci : Karakteristik Individu, Kualitas Pelatihan, Kompetensi Tenaga Penjual, Sistem Kontrol, Kinerja Tenaga Penjualan.

ABSTRACT

Currently the company needs a potential Human Resources. The company always aims to improve the performance of its employees, especially Sales Force Performance. Therefore, various ways done by the company to know the factors that cause the increase or decrease of Salesforce Performance. In researching the cause of the increase and decrease of Salesperson's Performance, the researcher observed on 4 factors namely Individual Characteristics, Quality of Training, Competence of Salesperson, and Control System.

This study aims to determine the effect of individual characteristics, quality training, competence of salespeople, and control systems on sales performance study at AUTO2000 Company Basuki Rahmat Surabaya Branch. The data of this study were obtained through interviews with the company and distributing questionnaires to 54 salespeople, and using Simple Correlation and Multiple Linear Regression approaches.

The results showed simultaneously from the results of statistical tests obtained Test F with a significance level of $0.000 > 0.05$ and R Squared of 0.568 which means that individual characteristics, quality training, salesperson competence, and control systems simultaneously significantly influence salesperson performance 56.8%, while the remaining 43.2% influenced by other variables. Partially individual characteristics have no significant effect on salesperson performance, quality of training does not have a significant effect on salesperson performance, control system has no significant effect on salesperson performance, and only competence of sales force which has a significant effect on salesperson performance. As well as the coefficient of determination partial sales force competence of 0.372 which means that 37.2% indicates the amount of contribution of sales force competence factors that have a dominant influence on the performance of salespeople study at AUTO2000 Company Basuki Rahmat Surabaya Branch.

Keywords: *Individual Characteristics, Quality of Training, Salesperson Competence, Control Systems, Salesperson Performance.*