

KOMPETENSI TENAGA PENJUAL KARTU KREDIT SEBAGA UPAYA MENARIK MINAT NASABAH

Roch Mulyani

Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta

Email: mulyaniargaa@gmail.com

Abstract: *The concept of competency applied by the Bank Rakyat Indonesia Surakarta Unit has not been well realized in the field of credit card sales at Bank Rakyat Indonesia Surakarta. This is marked by the lack of knowledge about credit card products and its features. The purpose of this study is to analyze and describe the orientation of working smart, Quality Control System, Quality Training System can improve the competence of Bank Rakyat Indonesia Surakarta credit card sales force. The results of the study explain that, the sales force (sales) of Bank Rakyat Indonesia Surakarta. In carrying out their work using orientation works smart. The quality control system at Bank Rakyat Indonesia Surakarta is done by Atasa, who always requests a daily report (credit card customer data) that have been visited. Good quality sales training is the foundation of the success of Bank Rakyat Indonesia Surakarta. In providing salespeople understanding to know more about credit card features.*

Keywords: *Smart Work Orientation, Quality Control System, Quality Training System*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri perbankan sangat pesat belakangan ini dan menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Dalam menghadapi persaingan tersebut, industri perbankan terus menerus melakukan peningkatan terhadap pelayanan maupun produk yang ditawarkan terhadap konsumen baik berupa penambahan produk baru ataupun inovasi-inovasi produk yang sudah ada. Dukungan tenaga penjual menjadi sangat penting, mengingat tenaga penjual adalah ujung tombak perusahaan. Untuk memaksimalkan keuntungan dan penjualan, perusahaan akan memberikan target-target penjualan terhadap tenaga pemasarnya. Diharapkan tenaga

penjual memiliki kompetensi sebagai tenaga penjualan sehingga target-target yang dibebankan tercapai.

Memilih kartu kredit Bank Rakyat Indonesia memang merupakan pilihan yang tepat, sebab termasuk jenis kartu kredit dengan bunga yang ringan. Kartu kredit kini memang semakin diperlukan untuk memudahkan kegiatan transaksi belanja yang lebih cepat sekaligus praktis. Adanya kartu kredit akan menjembatani anda membeli barang atau keperluan lainnya tanpa perlu memikirkan ketersediaan uang tunai. Beberapa jenis kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia yaitu kartu kredit Bank Rakyat Indonesia Touch yang terdiri dari Gold dan Silver. Kartu ini sangat

eksklusif dan sangat tepat untuk nasabah yang memiliki gaya hidup enerjik, kreatif, dan juga sangat dinamis. Dengan kartu ini, nasabah dapat menikmati semua kemudahan dalam transaksi harian dan semua manfaat dan kelebihan- kelebihan promo yang hanya dapat Anda dapatkan dengan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia Touch.

Adanya target Bank Rakyat Indonesia hingga akhir tahun 2019 pertumbuhan nasabah kartu kredit mencapai 20 persen. Adapun jumlah pemegang kartu kredit mencapai 750.000 nasabah, mengharuskan kompetensi tenaga penjualan kartu kredit yang handal di mana tenaga penjual (*sales*) harus mempunyai orientasi bekerja yang tepat, kualitas sistem kontrol dan kualitas *sales training* yang handal. Tenaga penjual harus memiliki kompetensi dalam penjualan sehingga dapat meningkatkan kinerja penjualannya. Orientasi kompetensi merupakan usaha manajer penjualan untuk mengembangkan kompetensi tenaga penjual dan menanamkan dalam kualitas perilaku mereka, seperti pada presentasi penjualan. Meningkatkan kompetensi tenaga penjual, diharapkan dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan. Kompetensi tenaga penjual sangat dibutuhkan ketrampilan yang diperlukan dalam melakukan presentasi penjualan. Selanjutnya dijelaskan bahwa kompetensi tenaga penjual dipengaruhi oleh tingkah laku tenaga penjual. Selain itu, kompetensi tenaga penjual dalam menjalankan

pekerjaannya juga dipengaruhi oleh motivasi tenaga penjual tersebut.

Kinerja tenaga penjualan merupakan suatu tingkat dimana tenaga penjualan dapat mencapai target penjualan yang ditetapkan pada dirinya. Evaluasi terhadap kinerja tenaga penjual dengan menggunakan faktor-faktor yang dikendalikan oleh tenaga penjual itu sendiri, yaitu berdasar pada perilaku tenaga penjualan dan hasil yang diperoleh tenaga penjualan.

Kinerja tenaga penjualan juga bergantung dari bagaimana tujuan orientasi pola bekerja cerdas (*working smart*) dikembangkan dan diimplementasikan oleh tenaga penjualan dengan mengalokasikan dan mengkoordinasi sumber daya secara lebih efektif dan efisien. Proses adaptasi yang diadopsi dalam orientasi pola bekerja cerdas (*working smart*) dimana pada akhirnya mampu mengarahkan tenaga penjualan untuk berfikir kreatif dan mendapatkan keuntungan atas pekerjaan mereka. Aktivitas penjualan akan lebih efektif apabila tenaga penjual memiliki kemampuan dan pengalaman di bidangnya, maka keinginan pencapaian tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai.

Kualitas sistem kontrol yang baik terhadap kinerja penjual, diharapkan mampu untuk meningkatkan kompetensi tenaga penjual. Pada sistem kontrol berbasis hasil akan memberikan target misalnya hasil keuangan yang harus dicapai bawahan, dan memberikan suatu arahan bagi bawahan agar dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kinerja tenaga penjual dan kompetensinya sehingga dapat melakukan presentasi yang baik terhadap konsumen, perusahaan perlu memberikan pelatihan kepada tenaga penjualnya baik melalui sentra pendidikan, *training* manajemen, peningkatan pengetahuan produk melalui media dan sebagainya. *Sales training* sering diartikan sebagai alat untuk meningkatkan produktivitas tenaga penjualan, merangsang komunikasi di dalam dan di luar organisasi, mengurangi kesalah pahaman inter dan intra departemental, memperbaiki pengawasan, meningkatkan semangat tenaga penjualan dan menurunkan biaya penjualan.

Konsep kompetensi yang diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Surakarta belum dapat direalisasikan dengan baik pada bidang penjualan kartu kredit Bank Rakyat Indonesia Surakarta. Hal ini ditandai dengan rendahnya pengetahuan tentang produk kartu kredit dan fitur-fiturnya. Dengan masih rendahnya kompetensi tenaga penjualan kartu kredit Bank Rakyat Indonesia Surakarta maka hal ini diduga juga menyebabkan rendahnya Kinerja tenaga penjualan kartu kredit Bank Rakyat Indonesia Surakarta. Perlu menjadi perhatian cara meningkatkan kompetensi tenaga penjualan dan kinerja tenaga penjualan produk Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia Surakarta. Dengan jaringan yang kuat dan tersebar hampir di setiap Kota dan dengan basis konsumen atau nasabah yang kuat, baik secara kultur maupun dari

hasil promosi, Bank Rakyat Indonesia Surakarta masih dihadapkan pada kesulitan untuk mencapai target penjualan seperti yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, akan diteliti pengaruh orientasi bekerja cerdas, kualitas sistem kontrol dan kualitas *sales training* untuk meningkatkan kompetensi tenaga penjual, yang pada akhirnya akan meningkatkan pula kinerja tenaga penjualan di Bank Rakyat Indonesia Surakarta.

Tujuan penelitian adalah Untuk menganalisis dan mendeskripsikan orientasi bekerja cerdas, kualitas sistem kontrol dan kinerja sales training dalam meningkatkan kompetensi tenaga penjualan kartu kredit BRI Surakarta.

LANDASAN TEORI

Kemampuan Karyawan

Robbins (2010:82), "*kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan*". Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Kemampuan (*ability*) menurut Robbins (2010:85), sebagai "*kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan*". Ditambahkan pula bahwa keseluruhan kemampuan dari seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan kegiatan secara mental. Kemampuan fisik merupakan kemampuan yang diperlukan untuk

melakukan tugas yang menuntut stamina, kecekatan dan kekuatan fisik.

Orientasi Bekerja Cerdas

Pola bekerja cerdas didefinisikan sebagai perilaku mengembangkan pengetahuan tentang situasi penjualan dan menggunakan pengetahuan tersebut untuk situasi penjualan”(William,2007:87)

Definisi ini akan berhubungan dengan penelitian mengenai kepandaian, yang mempengaruhi proses perencanaan, siap secara mental, percaya diri dan dapat mengubah perilaku, dan menyesuaikan situasi berdasar perilaku tersebut. Kotler (2010:114) :”seorang tenaga penjualan dengan adanya orientasi pola bekerja cerdas, akan menunjukkan kinerja tenaga penjualan yang tinggi, demikian pula perusahaan diharapkan melalui orientasi pola bekerja cerdas akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kualitas Sistem Kontrol

Sistem kontrol tenaga penjualan berorientasi perilaku menekankan pada penggunaan manajer penjualan di lapangan (*field sales manager*) dan pada kompensasi gaji tetap untuk mengarahkan dan mengontrol tingkah laku tenaga penjual (Craven, 2009:94). Perbedaan antara sistem kontrol berbasis perilaku dan hasil adalah bahwa dalam kontrol berbasis hasil, para atasan tidak menerjemahkan maksud mereka ke dalam prosedur operasi baku tetapi sebagai gantinya mereka menetapkan target (William, 2007:89). Misalnya target berupa hasil keuangan yang harus dicapai oleh bawahan. Sistem

kontrol ini memberikan suatu arahan bagi bawahan agar dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan. Jadi pada sistem kontrol berbasis hasil ini ada suatu desentralisasi kontrol (Tjiptono, 2008:77).

Kualitas Sales Training

Gomes (2011) menyatakan bahwa:”pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya”. *Training* merupakan komponen yang penting sebagai awal dan peningkatan yang berkelanjutan dari tenaga penjualan dan banyak perusahaan membuat investasi besar-besaran untuk melatih tenaga penjual mereka (Craven,2009).

METODE

Metode Penelitian

Jenis penelitian kualitatif menggunakan instrument utama peneliti, model pendekatan deskriptif dalam penyelidikan bertumpu pada observasi atau pengamatan dan wawancara

Lokasi Penelitian dan Informan

Lokasi penelitian di Bank Rakyat Indonesia Kota Surakarta dengan 4 subyek partisipasi yaitu tenaga penjual dan supervisor.

Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2007), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh

Burhan Bungin (2003), yaitu sebagai berikut: (1) Pengumpulan Data (*Data Collection*), (2). Reduksi Data (*Data Reduction*), (3) Display Data dan (4) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclution Drawing and Verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu cara memiliki kartu kredit Bank Rakyat Indonesia adalah menggunakan jasa agen kartu kredit atau yang disebut *sales* kartu kredit. Pokoknya ada banyak cara untuk mendapatkan kartu kredit satu ini. Bagi Anda yang kebetulan mengalami kendala untuk mendapatkan penawaran kartu kredit Bank Rakyat Indonesia, silakan gunakan jasa agen-agen kartu kredit. Bank Rakyat Indonesia merupakan Bank yang memiliki jaringan terluas di Indonesia. Nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia mencapai hampir 39 juta. Merupakan Jumlah yang signifikan dibandingkan dengan bank lainnya. Tetapi karena mayoritas dari nasabah Bank Rakyat Indonesia merupakan nasabah dengan golongan menengah kebawah, maka harus dilihat nasabah Bank Rakyat Indonesia yang berpotensi merupakan nasabah yang memiliki dana simpanan atau nasabah pinjaman yang cukup besar. Berdasarkan data Bank Indonesia sampai dengan Januari 2008 jumlah kartu kredit yang beredar sebanyak 9,374,005 diterbitkan oleh 20 bank. Kompetensi tenaga penjual (*sales*) yang tinggi sangat diperlukan oleh pihak bank, dimana seorang *sales* harus mempunyai kesanggupan atau

ketrampilan seorang tenaga penjual dalam memasarkan atau mempresentasikan produk kartu kreditnya kepada nasabah.

Orientasi Bekerja Cerdas

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tenaga penjual (*sales*) kartu kredit BRI dalam melaksanakan pekerjaan terlebih dahulu menyiapkan pendalaman materi tentang kartu kredit sebagai bahan untuk pemasaran dan penjualan kartu kredit kepada calon nasabah dan membuat list harian untuk nasabah yang akan menjadi nasabah pengguna kartu kredit. Selanjutnya langkah orientasi bekerja cerdas, *sales* kartu kredit adalah menyiapkan calon pengguna kartu kredit, mencari wawasan akan nasabah besar usaha atau bisnis calon nasabah kartu kredit. evaluasinya terhadap hasil dan kegiatan selalu dilakukan membuat catatan dari hasil prospek, baik yang beminat memakai fasilitas kartu kredit maupun tidak. Orientasi bekerja cerdas memberikan info kepada nasabah pinjaman dan tabungan akan fasilitas-fasilitas kredit.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan subyek penelitian (*sales* kartu kredit) BRI dapat bekerja dengan persiapan sebelumnya. Salah satu faktor kunci meningkatkan kinerja tenaga penjual adalah dengan membuat tenaga penjual cerdas dalam bekerja (*working smart*) ketika melakukan interaksi dengan nasabah, karena bagaimanapun tenaga penjual (*sales*) merupakan pihak yang melakukan kontak langsung dengan nasabah. Kerja cerdas (*working*

smart) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjual, karena tenaga penjual yang mampu kerja dengan cerdas (*smart*) akan lebih mudah memahami perilaku seseorang dan lebih mudah dalam mengambil keputusan dengan cepat berdasarkan pertimbangan – pertimbangan yang lebih matang, selain itu tenaga penjual yang cerdas memiliki pengetahuan penjualan dalam setiap situasi penjualan untuk dapat menarik nasabah.

Kualitas Sistem kontrol

Sistem kontrol ini memberikan suatu arahan bagi bawahan agar dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan. Jadi pada sistem kontrol berbasis hasil ini ada suatu desentralisasi kontrol. Berdasarkan hasil wawancara di atas, kualitas sistem *control* yang telah dilakukan oleh atasan adalah selalu meminta laporan harian (data nasabah kartu kredit) yang telah dikunjungi, selain itu apabila penjualan kurang signifikan atasan memberikan masukan-masukan (jurus) yang dapat meningkatkan penjualan tanpa harus memberikan peringatan keras. Kualitas *control* lain yang dilakukan oleh atasan adalah melihat apakah penjualan sudah sesuai dengan standar pencapaian penjualan, sehingga apabila ada sesuatu yang perlu diperbaiki akan dapat dilakukan dengan segera. Untuk melihat anak buahnya (pegawainya) mampu berkomunikasi dengan nasabah kartu kredit, atasan sering ikut ke lapangan sehingga dapat melakukan *review* secara langsung dengan anak buahnya.

Kualitas Sales Training

Training merupakan komponen yang penting sebagai awal dan peningkatan yang berkelanjutan dari tenaga penjualan (*sales*) dan banyak perusahaan perbankan membuat investasi besar-besaran (mengeluarkan dana) untuk melatih tenaga penjual.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan kualitas sales training merupakan pondasi dasar kesuksesan seorang *sales* dalam melakukan pekerjaannya mendatang. Beberapa hal yang hasil wawancara dengan subyek penelitian menjelaskan pengenalan kartu kredit dilakukan dengan presentasi sehingga manfaat kartu kredit dan keunggulan kartu kredit Bank Rakyat Indonesia. Kualitas *sales training* juga menjelaskan fitur-fitur kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia, selain itu *sales training* juga mengajarkan segmentasi nasabahnya. Hal terpenting di dalam *sales training* seorang penjual kartu kredit harus mengetahui keunggulan produknya dibandingkan produk bank lain. Berdasarkan hasil penelitian di atas, pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki kinerja karyawan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Dimana faktor peningkatan pengetahuan termasuk dalam konsep kompetensi Bank Rakyat Indonesia. Dari hasil penelitian juga telah diperoleh bahwa sales training dapat meningkatkan pengetahuan dan keahlian tenaga

penjualan, menghasilkan kinerja tenaga penjualan. Meskipun secara tidak langsung menyebutkan ada pengaruh dari *sales training* terhadap kompetensi tenaga penjualan, dari konsep kompetensi Bank BRI diharapkan *training* yang baik dan berkelanjutan dapat meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan percaya diri tenaga penjualan.

Kompetensi Tenaga Penjual

Kompetensi tenaga penjualan kaitannya dengan aktivitas penjualan. Kemampuan seseorang dalam hal ini tenaga penjual dalam melakukan penjualan. Kompetensi tenaga penjualan dalam melakukan aktifitas penjualan terdiri dari beberapa hal seperti, kemampuan tenaga penjual dalam melakukan pendekatan dengan pelanggan dalam situasi yang berbeda, memiliki kepercayaan diri yang tinggi terhadap kemampuannya dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan dan percaya diri dalam meyakinkan nasabahnya. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di lapangan menjelaskan bahwa sales kartu kredit Bank Rakyat Indonesia dalam mengatur waktu presentasi dengan mengatur jadwal pertemuannya, selain itu sales yang mempunyai kompetensi tinggi mampu harus mampu memberi perhatian lebih kepada nasabah potensial kartu kredit tenaga penjual harus mampu mengatur waktu presentasinya sehingga efektif dalam penjualan dan menawarkan kartu kredit dengan cara yang berbeda-beda. Komunikasi dengan nasabah kartu kredit lewat telepon dianggap subyek peneltiian kurang efektif,

mereka lebih menyukai bertemu langsung dengan nasabah. Namun kondisi ini bukan berarti sales kartu kredit tidak diharuskan melengkapi aplikasi dengan baik dan akurat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tenaga penjual (*sales*) Bank Rakyat Indonesia Surakarta dalam melaksanakan pekerjaannya menggunakan orientasi bekerja cerdas, dimana para sales kartu kredit selalu menyiapkan pendalaman materi tentang kartu kredit sebagai bahan untuk pemasaran dan penjualan kartu kredit kepada calon nasabah dan membuat list harian untuk nasabah. Kualitas sistem control di Bank Rakyat Indonesia Surakarta dilakukan oleh atasa, dimana selalu meminta laporan harian (data nasabah kartu kredit) yang telah dikunjungi, selain itu apabila penjualan kurang signifikan atasan memberikan masukan-masukan (jurus) yang dapat meningkatkan penjualan tanpa harus memberikan peringatan keras. Kualitas *sales training* yang baik menjadi pondasi kesuksesan Bank Rakyat Indonesia Surakarta dalam memberikan pemahaman kepada tenaga penjual (*sales*) untuk lebih mengenal fitur-fitur kartu kredit. Perbaikan-perbaikan dalam meningkatkan kinerja tenaga penjual (*sales*) kartu kredit Bank Rakyat Indonesia Surakarta perlu dilakukan. Hal ini dikarenakan banyaknya persaingan dengan pihak bank-bank lain.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2013. Metode penelitian sosial & ekonomi:

- format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama. Jakarta: kencana prenada media group.
- Boyd, W, L., 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi kedua, Terjemahan Imam Nurmawan, Erlangga. Jakarta.
- Cravens, 2009, *Pemasaran Strategis*. Jilid 1, Edisi Keempat, Terjemahan Lina Salim, Erlangga. Jakarta.
- Gomes, Cardoso F. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 2009. *Manajemen Personalia dan SDM*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, P., 2015, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid I Edisi keenam, Terjemahan Wilhekmus W. Bakowatun. Intermedia, Jakarta
- Martoyo, Susilo. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Rivai Veithzal & Ella Jauvani Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta : Rajawali Pers
- Robbins, Stephen P. 2010. *Perilaku Organisasi*, Jilid I, PT.Prenhallindo, Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan pertama. Bandung : PT.Refika Aditama
- Swastha, B., 2009. *Asas-asas Marketing*. Edisi Ketiga. Cetakan Kedua. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.2008, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- William, S., 2007. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I Edisi Tujuh. Terjemahan Yohanes Lamarto. Erlangga. Jakarta