UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

PERANAN PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA CV.HARMONI NUSANTARA BANDUNG

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh
Ujian Sidang Kelulusan Diploma-III

Disusun oleh :

Nama : Merry Aryanti.S
Nim : 73698004
Nirm : 43B63402990564

JURUSAN APLIKASI BISNIS
INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
BANDUNG
2001

PERANAN PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA CV. HARMONI NUSANTARA BANDUNG

Oleh

Nama : Merry Aryanti.S Nim : 73698004

Bandung, Oktober 2001
Laporan ini telah disetujui
Dan disahkan oleh :

Direktur Utama

(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Aplikasi Bisnis

(Ismiar Budiarti. SE)

Pembimbing

08/11/01

(Elvijn May . H . SE, MM)

PERANAN PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA CV.HARMONI NUSANTARA BANDUNG

TUGAS AKHIR

Program Diploma III

Jurusan Aplikasi Bisnis

Bandung, Oktober 2001

Mengetahui,

Penguji I	Penguji II
(Isniar Budiarti, SE)	(Elvijn May . H . SE, MM)

PERANAN PERSONAL SELLING DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA CV. HARMONI NUSANTARA BANDUNG

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh
Ujian Sidang Kelulusan Diploma III

Oleh

Nama : Merry Aryanti.S
Nim : 73698004
Jurusan : Aplikasi Bisnis

Bandung, Oktober 2001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Aplikasi Bisnis

(Isniar Budiarti. SE)

Pembimbing Perusahaan

05/08 00

(Agatha C.H)

Terima Kasih Tuhan Atas BimbinganMu Selama Penulis

Menyelesaikan Tugas Akhir ini.

"SEBAB BAGINDALAH TIDAK ADA YANG MUSTAHIL"

(Lukas 1 : 37)

Tugas Akhir ini

Kupersembahkan Untuk

Papa (Alm), Mamah, Koko-Koko

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis ingin mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus, atas bimbingan dan pertolonganNya selama penyusunan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Ahli Madya jurusan Aplikasi Bisnis pada Institute Germany Indonesia. Dalam Tugas Akhir ini penyusun membahas tentang peranan personal selling dalam meningkatkan volume penjualan oleh CV.Harmoni Nusantara, Bandung. Semoga dengan adanya Tugas Akhir ini, dapat bermanfaat dalam menambah wawasan serta pengetahuan kita tentang masalah yang dibahas. Untuk itu penyusun menghargai segala masukan baik itu berupa saran maupun kritik di masa yang akan datang demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan ini, penyusun juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas akhir ini :

1. Bapak Ir.Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc ; selaku direktur utama Indonesian Germany Institute.
2. Ibu Isniar Budiarti, S.E ; selaku Ketua Jurusan Aplikasi Bisnis Indonesian Germany Institute.
3. Bapak Elvijn May Hasibuan, S.E, M.M ; selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan dorongan dan masukan berharga dalam Tugas Akhir ini.
4. Ibu Raeny Dwisanty, S.E ; selaku Dosen Wali selama penulis kuliah.

5. Bapak Ganda.M dan Ibu Agatha .C juga seluruh staf pada CV.Harmoni Nusantara yang sudah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Yang kusayangi dan kucintai, Mamah yang telah memberikan dorongan semangat dan doa kepada penyusun, juga kepada Papah (Alm) tercinta.
7. Seluruh Kakak dan keluarga di Cirebon maupun di Bandung, terlebih kakakku Marga yang sudah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Untuk 'Ko Halim yang telah memberikan semangat dan perhatian kepada penyusun selama ini.
9. Sahabatku : Insan, Siska, K' Richard dan Ko Ricky thank's buat dukungan semangat dan doanya, thank's juga buat persahabatan kita.
10. Teman-temanku angkatan '98 jurusan Aplikasi Bisnis : Mpok, 'Wie, Jasmin, Dazenk, Kawung, Bejo, Etet, M'bing dan semua teman-temanku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu thank's atas semua kebaikkannya.
11. Seluruh teman-teman PMK dan teman-teman selama penyusun kuliah di IGI.
12. Popo, Nelson, Katarina, Sovi, Ana, Susi, Sherly, Titin, thank's buat segala bantuan, semangat, doa yang t'lah diberikan kepada penyusun selama ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa bagi penyusun selama ini.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. God Bless You.

Bandung, Oktober 2001

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

ABSTRAKSI vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Maksud dan Tujuan 5

1.3 Metodologi Penelitian 6

1.4 Pembatasan Masalah 7

1.5 Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pasar, Pemasar dan Pemasaran 9

2.2 Strategi Pemasaran 11

2.3 Program Pemasaran 11

2.3.1 Product 12

2.3.2 Price 13

2.3.3 Promotion 13

2.3.3.1 Advertesing 15

2.3.3.2 Sales Promotion 15

2.3.3.3 Public Relation 16

2.3.3.4 Personal Selling 18

2.3.3.5 Direct Marketing 19

2.4 Personal Selling

2.4.1 Pengertian Personal Selling 19

2.4.2 Bentuk Personal Selling 21

2.4.3 Faktor – Faktor Personal Selling 22
2.4.4 Manfaat Personal Selling 24
2.5 Penjualan dan Volume Penjualan
2.5.1 Pengertian Penjualan danVolume Penjualan 25
2.5.2 Proses Penjualan 28

BAB III DATA HASIL PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat CV.Harmoni Nusantara 31
3.2 Struktur Organisasi CV.Harmoni Nusantara 32
3.3 Tugas dan Fungsi Bagian CV.Harmoni Nusantara 33
3.4 Peranan Strategi Pemasaran Terhadap Kelancaran Penjualan Pada CV.Harmoni Nusantara 35
3.4.1 Tujuan CV.Harmoni Nusantara 40
3.4.2 Kegiatan Pemasaran 41
3.5 Analisa Deskriptif
3.5.1 Proses Personal Selling 42
3.5.2 Manajemen Personal Selling 44

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Struktur Pasar 49
4.2 Kegiatan dan Proses Personal Selling Pada CV.Harmoni Nusantara 50
4.3 Masalah Yang Dihadapi Perusahaan 55
4.4 Analisa Peranan Personal Selling 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 60
5.2 Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 64
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.2 Alat-alat Promosi 14

Tabel 4.1 Anggaran dan Realisasi Penjualan CV.Harmoni Nusantara
Periode Bulan Maret s/d Juni 2001 55

Tabel 4.2 Volume Penjualan Perusahaan CV.Harmoni Nusantara
Periode Bulan Maret s/d Juni 2001 57

Tabel 4.3 Biaya Personal Selling CV.Harmoni Nusantara
Periode Bulan Maret s/d Juni 2001 58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Konsep Inti Pemasaran 2

Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran 11

Gambar 2.2 Piramida Konsumen 17

Gambar 2.3 Rumus Penjualan 27

Gambar 2.4 Proses Penjualan 29

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan 31

Gambar 3.2 Penetrasi Pasar 37

Gambar 3.3 Saluran Distribusi Nol 40

ABSTRAKSI

CV.Harmoni Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan barang-barang elektronik yang kini terus berkembang untuk memenuhi sumber pendapatan penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka perusahaan harus berusaha agar volume penjualan mencapai tingkat penjualan yang diharapkan dan menguntungkan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang dengan menawarkan dan menjual produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Proses kegiatan yang dilakukan oleh CV.Harmoni Nusantara yaitu dengan menawarkan barang-barang elektronik kepada konsumen dengan cara personal selling. Adapun pelaksanaannya dilakukan oleh wiraniaga. Agar penjualan produk berhasil dengan baik, maka perusahaan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan wiraniaganya dalam melaksanakan personal selling yaitu seleksi dalam penerimaan dan pelatihan tenaga kerja. Mengenai pelatihan ini tidak saja diberikan kepada karyawan yang baru akan tetapi karyawan lamapun diberikan dengan tujuan untuk lebih meningkatkan atau mengembangkan ketrampilan yang sudah ada dan pelatihan ini dilakukan secara teratur.

Aktivitas penjualan CV.Harmoni Nusantara menjual barang-barang elektronik, sangatlah tepat dengan cara personal selling karena dengan begitu wiraniaga akan lebih mengetahui keluhan konsumen yang akan mengakibatkan perusahaan akan memberikan kebijaksanaan.

Perusahaan dalam menjual barang-barang elektroniknya yaitu secara tunai ataupun dengan memberikan kredit serta discount untuk barang-barang tertentu, adapun tujuan perusahaan memberikan pelayanan penjualan dengan kredit dan discount adalah untuk membantu konsumen mendapatkan barang-barang elektronik yang dinginkan. Dengan begitu maka perusahaan memberikan pelayanan yang lebih baik dan bisa mengakibatkan konsumen akan terus membeli barang elektronik yang dibutuhkan pada CV.Harmoni Nusantara yang akan meningkatkan volume penjualan serta target yang diinginkan akan tercapai.

Kegiatan personal selling yang dilaksanakan CV.Harmoni Nusantara juga memungkinkan perusahaan untuk tetap mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan meningkatkan penjualan barang-barang elektronik. Karena sebagian besar pelanggan telah bersedia melakukan transaksi pembelian pada masa yang akan datang, wiraniaga dalam melakukan personal selling mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan volume penjualan pada perusahaan.