BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Perangkat Lunak (*Software*)

Komputer merupakan mesin yang memproses fakta atau data menjadi informasi. Komputer di gunakan orang untuk meningkatkan hasil kerja dan memecahkan berbagai masalah. Yang menjadi pemroses data atau pemecah masalah itu adalah perangkat lunak.

Gambaran perangkat lunak di dalam sebuah buku teks mungkin mengambil bentuk berikut : Perangkat lunak adalah (1) Perintah (program komputer) yang bila di eksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang di inginkan. (2) Struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional, dan (3) Dokumen yang menggambarkan operasi dan kegunaan program. Tidak ada lagi definisi yang lebih lengkap yang dapat ditawarkan, tetapi kita membutuhkan lebih dari sekedar definisi formal.

Jadi menurut Roger S (2002:10) mendefinisikan perangkat lunak sebagai berikut :

> "Perintah program komputer yang bila di eksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang di inginkan."

Menurut Melwin (2007:22) mendefinisikan perangkat lunak sebagai berikut :

> "Berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan semua intruksi yang mengarah pada sistem komputer. Perangkat lunak menjembatani interaksi user dengan computer yang hanya memahami bahasa mesin."

Software dibangun berdasarkan permintaan atau kebutuhan penggunanya. Ini sangat jelas pada *software* aplikasi.

2.1.1. Klasifikasi Perangkat lunak (*software*)

Menurut Melwin (2007:22) secara umum perangkat lunak ini dapat diklasifikasikan menjadi 2, yaitu :

1. Perangkat Lunak Sistem Operasi

   Operating system software merupakan perangkat lunak yang berfungsi untuk mengkonfigurasikan komputer agar dapat menerima berbagai perintah dasar yang diberikan sebagai masukan. Perangkat lunak sistem juga merupakan sekumpulan program yang ditulis untuk melayani program-program yang lain.

   Contoh :

   a) *MS-DOS*
   b) *LINUX*
   c) *UNIX*
   d) *FREE BSD*
   e) *OS/2*
   f) *SUN OS (JAVA)*
   g) *WINDOWS*
   h) *MACINTOSH*
   i) *NOVELL, dll.*

2. Perangkat lunak aplikasi

Perangkat lunak aplikasi merupakan program siap pakai yang digunakan untuk aplikasi dibidang tertentu. Perangkat lunak aplikasi yang membantu user sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Aplikasi ini dibagi atas beberapa bidang, antara lain :

1. *Business & Office Application*

   Aplikasi perkantoran dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan kantor seperti mengetik (*Word processing, document management*) membuat tabel kerja (*Worksheet*), membuat database sederhana (*MS. Access*) ataupun mengolah image/citra sederhana.

   Contoh aplikasi perkantoran yang terpaket komplit :

   a) *Mocrosoft office*

   b) *Koffice*

   c) *Star Office*

   d) *Abiword*

   e) *Open Office*

   f) *MS_Office for MAC*, dll.

   Aplikasi bisnis lainnya juga meliputi aplikasi pengolahan data keuangan, missal (*Personal Finance Application & Business Acounting Application*).

   Contoh :

   a) Aplikasi perhitungan neraca, rugi laba perusahaan.

   b) Aplikasi perhitungan pajak personal & perusahaan

c) Aplikasi manajemen proyek

d) Aplikasi persediaan stok barang dan penjualan

e) Aplikasi pelayanan loket & kredit nasabah bank

f) Aplikasi pemesanan tiket pesawat/kapal laut, dll.

2. *Database Application*

Aplikasi yang digunakan dalam pengolahan data baik yang berukuran kecil maupun besar bisa digunakan secara *stand-alone* (tunggal) maupun dalam sistem berbasis jaringan lokal *client server* maupun *webbase* (intranet maupun internet).

Contoh :

a) *MS SQL*

b) *FoxBase*

c) *Oracle*

d) *MySQL*

e) *PostgresSQL*

f) *SQL Server,* dll.

3. *Graphic Design*

Aplikasi yang digunakan untuk membuat sketsa dua dimensi untuk desain ruangan, perabotan, mesin-mesin model industri, juga model tubuh manusia, hewan, dll.

Contoh :

a) *AutoCad*

b) *Pro Design*

c) *CorelDraw*

d) *Adobe Ilistrator,* dll.

Ada juga yang memasukan dalam golongan ini aplikasi *image, audio, video manipulator,* yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengolah citra, suara hingga gambar 3 dimensi untuk pembuatan animasi, pengolahan *image, photo, audio, video editing,* dll.

Contoh :

a) *Adobe Photoshop, After Effect, Premire, & Audition*

b) *Corel Draw, Corel RAVE, Corel Photo Paint*

c) *Ulead Media studio*

d) *GIMP (In Linux)*

e) *Cool Edit Pro , Sound Force*

f) *Macromedia Flash, Director*

g) *3D Studio Max, Maya,* dll.

4. *Antivirus & Utility Tools*

*Software i*ni digunakan untuk operasi minor (*Background*) yang bekerja di belakang sistem, berguna untuk meningkatkan kinerja sistem operasi atau aplikasi dan juga performa *hardware.*

Terdapat 2 jenis utilitas di dalam sistem operasi :

a. Utulitas Internal, sudah termasuk dalam paket yang di instalasi dalam sistem operasi seperti scandisk di Windows atau perintah fsck (*file system check*) di OS Linux, dan

b. Utilitas eksternal, yang harus diinstalasi kemudian pada OS, seperti *System Optimizer, PC Tools, Data/File Recovery, PC Maintenance, Internet Utilities, Norton System Work, Registry Clean & Repair, Hardware Repair.*

Sementara untuk proteksi virus dan antivirus, contohnya adalah antivirus produk *Mc Affee, Grisoft, Norton, PandaSoft*, dll.

5. *Development Tools*

Merupakan sistem bahasa pemrograman komputer yang dilengkapi dengan *compiler* tertentu sebagai sumber media penyusunan program aplikasi.

Contoh :

a) *QuikBasic*

b) *Clipper*

c) *Visual Basic*

d) *Turbo Pascal*

e) *Visual C++*

f) *Turbo Assembler*

g) *GCC*

h) *Phyton*

i) *KDEvelopt*

j) *Gdekstop,* dll.

Termasuk dalam jenis aplikasi ini adalah web *development tools*, yaitu aplikasi yang digunakan untuk membuat/mendesain tampilan website

(*homepage*) di internet, seperti *FrontPage, Macromedi Dreamweaver, PHPedit, WebPage Editor,* dll.

6. *Communication Application*

   Aplikasi yang digunakan untuk membangun komunikasi antara satu komputer dengan komputer lain dalam jaringan komputer lokal maupun global.

   Contoh :

   a) *E-mail & Fax Application*

   b) *Remote Access*

   c) *YM, ICQ, MSN*

   d) *Terminal Emulation*

   e) *Instant Messaging*

   f) *Voice Recognition*

   g) *Web Browser*

   h) *Internet Telephony,* dll.

7. Jenis Aplikasi Lain

   a. *Multimedia Player*, seperti *WinAmp, XMMS, Power DVD, JetAudio, Windows Media Player,* dll.

   b. *Hacker Tools*, seperti *Find Password, Keygen/Crack Software License, Scanning Port,* dll.

   c. *Network & Security Application,* seperti *Firewall, Intruder Detections, Network Monitoring,* dll.

   d. *PC Games Apllication,* dan masih banyak lagi.

2.1.2. Komponen Perangkat Lunak (*Software*)

Reusability merupakan suatu cirri penting dari komponen perangkat lunak kualitas tinggi. Sebuah komponen perangkat lunak harus di desain dan di implementasi sehingga dapat di pakai lagi pada berbagai program yang berbeda.

Komponen perangkat lunak dibangun dengan bahasa pemrograman yang memiliki kosakata yang terbatas, sebuah tata bahasa yang dibatasi secara eksplisit, serta aturan-aturan *syntax* dan semantik yang dibentuk secara baik. Pada tingkat yang paling rendah, bahasa-bahasa itu mencerminkan serangkaian intruksi perangkat keras. Pada tingkat sedang, bahasa pemrograman seperti Ada 95, C, atau *Smalltalk*, dipakai untuk membuat deskripsi prosedural dari program. Pada tingkat yang paling tinggi, bahasa-bahasa tersebut menggunakan ikon grafik atau symbol lain untuk mewakili kebutuhan akan sebuah pemecahan. Intruksi-intruksi yang dapat di eksekusi dibuat secara otomatis.

Bahasa tingkat mesin merupakan perwakilan sombolik dari serangkaian intruksi CPU. Ketika pengembang perangkat lunak yang baik memproduksi sebuah program yang di dokumentasikan dengan baik dan juga diperbarui, maka bahasa tingkat mesin dapat secara ekstrim menggunakan memori dan kecepatan eksekusi program secara efisien. Bila program tidak dirancang dengan baik dan hanya memiliki sedikit dokumentasi, maka bahasa tingkat mesin akan menjadi sebuah mimpi buruk.

Bahasa tingkat menengah memungkinkan pengembang perangkat lunak serta program tidak tergantung pada mesin. Ketika digunakan penerjemah yang lebih canggih, maka kosakata, tata bahasa, *syntax* dan semantik dari bahasa

tingkat menengah dapat menjadi lebih canggih daripada bahasa tingkat mesin. Pada kenyataaannya, bahasa tingkat menengah meng-compile dan menginter-pretasi hasil bahasa tingkat mesin sebagai keluaran.

Meskipun sekarang ini dipakai ratusan bahasa pemrograman, tetapi bahasa pemrograman tingkat menengah yang masih dipakai secara luas di dalam industry kurang deari 10. Bahasa seperti *COBOL* dan *FORTRAN* masih tetap dipakai secara luas dari 30 tahun setelah masa pengenalannya. Banyak bahasa pemrograman modern seperti Ada 95, C, C++, *Eiffel, Java*, dan *Smalltalk* mendapat sambutan yang sangat antusias.

Kode mesin, bahasa assembly (tingkat mesin), bahasa pemrograman tingkat menengah, sering disebut tiga generasi bahasa computer yang pertama. Dengan bahasa-bahasa tersebut, pemrogram harus melihat dengan baik kekhususan struktur informasi maupun control pemrograman itu sendiri. Demikian tiga generasi yang pertama dimasukkan ke dalam jenis bahasa prosedural.

2.2. Pengertian *Scylla Mobile* (*Software* Penjualan)

Scylla adalah *software* yang menjadi solusi bisnis yang komprehensif bagi perusahaan distribusi dengan media-untuk skala besar operasi. Ini berjalan pada platform oracle, yang menjamin integrasi dengan bisnis aplikasi yang digunakan di kantor pusat. *Scylla* menggabungkan semua pengetahuan yang terperinci dari proses bisnis, sehingga solusi yang paling cocok untuk perusahaan distribusi yang beroperasi di pasar yang kompleks seperti Indonesia.

Mobile adalah sebagai salah satu media atau alat komunikasi yang efisien untuk mengakses, menyimpan dan memproses informasi.

Scylla Mobile adalah *software* yang diaplikasikan pada perangkat PDA yang menjadi alat kerja *salesman* di perusahaan-perusahaan distribusi. *Scylla Mobile* juga merupakan alat bantu yang efektif untuk meningkatkan kinerja salesman dalam melakukan penjualan/order barang.

Dengan *Scylla Mobile* yang dibenamkan di PDA dan dipegang oleh salesman, pencatatan dan pelaporan order barang kepada distributor lebih akurat, cepat dan ter-*backup* oleh *server*. Tidak hanya mencatat persediaan barang yang ada disebuah toko atau supermarket, dengan aplikasi ini. Dengan demikian, *salesman* bisa melakukan penargetan atas pekerjaannya. Dengan PDA beraplikasi *Scylla Mobile* ini, *salesman* bisa merunut historis pekerjaannya untuk lebih membantu penargetan.

Bagi perusahaan distributor, tentunya pekerjaan lebih tertata apabila kinerja salesman dilakukan secara digital dengan menggunakan PDA yang dibenami *Scylla Mobile*. Secara tidak langsung perusahaan distributor juga bisa mengetahui kinerja salesmannya. Sisi lain dengan penggunaan PDA beraplikasi *Scylla Mobile* ini tentu saja bagi salesman dan perusahaan, akan lebih bergaya menggenggam PDA, ketimbang sebuah agenda atau catatan *hardcopy*.

Berikut adalah menu utama pada *Scylla Mobile* (*Software* Penjualan) yang di aplikasikan ke dalam PDA di PT. Graha Pangan Lestari Karawang :

1. Awal Kegiatan

   Dalam awal kegiatan ini terdapat beberapa menu, yaitu :

a. Periksa Rute

Jadwal-jadwal atau target kunjungan pada toko/outlet yang akan di datangi dalam waktu sehari.

b. Input Alokasi Stok

Untuk menginputkan data order barang per-konsumen/outlet yang langsung dibuat ke dalam faktur, dan terdapat pencarian jika ingin mencari produk yang dituju. Data order produk/barang yang dipesan bisa berupa produk lama, baru dan promo produk.

c. Input *Budget* Promo

Untuk pengalokasian *budget* promo per-salesman.

Budget Promo : misalkan dalam pembelian 2 karton rinso 27 gram 2 dus, mendapatkan potongan harga 4%.

2. Info Stok

Berisi data-data stok produk yang ingin dijual kepada konsumen/outlet. Didalamnya dapat mencari nama, kategori dan brand dari produk-produk yang ada.

Produk tersebut dibagi menjadi :

a. Produk Lama

Berupa produk-produk lama yang sudah ada sebelumnya yang sedang di pasarkan pada toko/outlet.

b. Produk Baru

Berupa produk-produk terbaru yang diproduksi dan didatangkan dari unilever/kantor pusat, dan harus di tawarkan pada setiap toko/outlet yang dikunjungi.

c. Promo Produk

Untuk produk-produk yang sedang promo, bisa berupa potongan harga untuk setiap pembelian produk yang sedang promo, salesman harus mempromosikan kepada toko/outlet yang dikunjungi.

3. Sistem

Dalam sistem ini terdapat beberapa menu, yaitu :

a. Konek ke Konektor

Mengkoneksikan sistem ke komputer server di kantor perusahaan.

b. Download Data

Memindakan data order barang/faktur penjualan dalam PDA ke dalam komputer server di kantor perusahaan.

c. Upload Data

Mengunggah atau memindahkan data-data stok barang dari komputer server ke dalam PDA.

d. Parameter Sistem

Untuk mengetahui konfirmasi ID dan password pengguna yang tersimpan dalam database.

4. Saldo Kas

   Laporan kas penjualan, yang isi rinciannya yaitu total penjualan, total tagihan, hasil tagihan, biaya tunai, cek/BG, biaya promosi.

5. Manajemen Kas

   Yang didalamnya terdapat biaya operasional penjualan produk.

2.2.1. Pengertian penjualan

Penjualan berfokus pada kebutuhan penjual, dimana poenjualan memberikan perhatian pada kebutuhan penjual untuk mengubah produknya menjadi uang tunai. Penjualan dari suatu barang atau produk, adalah keharusan bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang ini, untuk menyalurkan kepada pelanggan atau konsumen yang membutuhkan.

Tujuan dari penjualan bagi perusahaan distribusi sendiri adalah salah satunya untuk mencapai hasil keuntungan yang menghasilkan laba yang optimal, dengan menyalurkan produk kepada konsumen/outlet. Jadi tidak hanya berorientasi dengan melakukan penjualan semata.

Menurut Philip Kotler (2002:9) mendefinisikan penjualan sebagai berikut :

> "Suatu proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain."

Menurut Kusnadi. Marwan. Dan Sumeidi (2004:208) mendefinisikan penjualan sebagai berikut :

> "Penjualan merupakan fungsi utama pemasaran yang sekaligus merupakan fungsi lain yang akan membantu tercapainya tujuan menyeluruh suatu perusahaan."

2.3. Pengertian PDA (*Personal Digital Assistant*)

Personal Digital Assistant disingkat PDA adalah sebuah alat elektronik yang berbasis komputer dan berbentuk kecil serta dapat dibawa ke mana-mana. PDA banyak digunakan sebagai pengorganisir pribadi pada awalnya, tetapi karena perkembangannya, kemudian bertambah banyak fungsi kegunaannya, seperti kalkulator, penunjuk jam dan waktu, permainan komputer, pengakses internet, penerima dan pengirim surat elektronik (*e-mail*), penerima radio, perekam video, dan pencatat memo. Selain itu, dengan PDA (komputer saku) ini, kita dapat menggunakan buku alamat dan menyimpan alamat, membaca e-buku, menggunakan GPS dan masih banyak lagi fungsi yang lain. Bahkan versi PDA yang lebih canggih dapat digunakan sebagai telepon genggam, akses internet, intranet, atau extranet lewat Wi-Fi atau jaringan *wireless*. Salah satu ciri khas PDA yang paling utama adalah fasilitas layar sentuh. Juga merupakan suatu alat gadget yang berfungsi layaknya PC yang berukuran agenda.

Memang PDA lebih mahal dari agenda, namun dari segi ukuran, keamanan data, dan kenyamanan penggunaan PDA memang lebih unggulm, Rata-rata pemakai PDA menggunakan sebagai alat bantu pengkoordinasi waktu dan

jadwal, mungkin dengan sedikit menambah fitur bisa digunakan untuk mengirim SMS bahkan untuk browsing.

2.3.1. Sistem Kerja PDA (*Personal Digital Assistant*)

Sebagai komputer genggam, PDA memiliki *processor* dan sistem operasi layaknya komputer biasa. Sistem operasi ini merupakan peranti lunak utama pada PDA. Cara kerjanya sama seperti sitem operasi pada komputer seperti Windows XP atau Mac OS, tetapi didesain khusus untuk PDA. Terdapat dua kesamaan sistem operasi pada PDA yaitu *Palm* dan *Pocket PC* (*Windows Mobile*). Keduanya bekerja dengan program piranti lunak yang berbeda, jadi walaupun berisikan banyak dokumen seperti gambar, musik dan lainnya yang bisa dipakai namun tidak pada pemrogaman. Pada penyimpanan data tanpa kartu memori, data disimpan dalam RAM dengan ukuran puluhan *MegaByte*, sedangkan sumber energinya berasal dari baterai (dulunya A3) isi ulang. Selain itu, bisa juga menggunakan adaptor yang disambungkan ke stop kontak AC.

2.3.2. Kegunaan PDA (*Personal Digital Assistant*)

Seiring perkembangan gaya hidup, PDA memosisikan dirinya sebagai media yang mampu mengakses segala kebutuhan, mulai dari telekomunikasi, informasi dan pendidikan. Selain itu PDA juga bisa digunakan untuk melihat dan mengubah dokumen (word, excel, powerpoint).

a. Telekomunikasi

Awalnya, kemunculan PDA tidak memberikan fasilitas telepon, melainkan hanya sebagai agenda, fax, dan penyimpan data digital. Namun seiring perkembangannya, PDA bukan hanya berfungsi sebagai agenda digital tetapi juga sebagai telepon genggam. Selain itu, PDA dilengkapi dengan berbagai aplikasi seperti *wireless*, *bluetooth*, internet, dan lainnya sehingga mampu terkoneksi secara LAN atau daring.

b. Informasi

Sebagai komputer genggam, PDA mempunyai akses terhadap informasi melalui jaringan internet. Informasi tersebut mencakup kesehatan, olahraga, berita, gejala alam, dll.

c. Pendidikan

Bagi beberapa lembaga pendidikan, pada saat proses pembelajaran PDA diperbolehkan untuk dipakai didalam kelas. Misalnya untuk mencatat dengan sistem digital. Dengan PDA, kesalahan-kesalahan ejaan dapat diperbaiki serta memodifikasinya menjadi lebih menarik. Pendistribusian bahan-bahan pelajaran juga dapat dilakukan dengan mudah berkat bantuan *infrared* dan *bluetooth* yang tersedia pada fitur PDA.

d. Olahraga

Piranti genggam ini juga bisa digunakan untuk membantu kemudahan dalam berolahraga.

Contoh: adanya aplikasi pengukur cuaca yang bermanfaat untuk pemain golf dan peselancar. Kemudian adanya aplikasi pengukur cuaca yang

berguna untuk memperkirakan keadaan cuaca ketika akan berolahraga atau bepergian.

2.3.3. Komponen-komponen PDA (*Personal Digital Assistant*)

PDA pastilah seperti PC yang mempunyai *processor*, memori, I/O, *interface* usb, *Bluetooth*, dll sampai dengan komponen HP.

Ada beberapa komponen utama PDA, yaitu ;

1. *Processor*, merupakan otak dari segalnya, seperti juga PC, PDA memerlukan *Processor*, sempat terdapat beberapa jenis PDA menggunakan *processor* PC, tapi saat ini terdapat *processor* khusus PDA, yang pasti *processor* tersebut harus hemat energi dan tidak cepat panas. Jenis yang sering digunakan adalah *processor* yang berarsitektur ARM.
2. Memori Internal, pada PC untuk menyimpan disimpan pada hardisk, namun pada PDA tidaklah mungkin karena ukuran dan dayanya. Untuk melanyani penyimpanan dilakukan pada keping memori.
    a. ROM, OS dan aplikasi standar disimpan disini, karena ROM tidak membutuhkan listrik untuk menjaga keutuhan data.RAM. Aplikasi atau s/w tambahan dapat diinstall pada RAM yang tersedia. Karena disimpan dengan tenaga baterai jadi pastikan baterai tetap terjaga.
    b. Untuk mengatasi RAM, PDA menyediakan slot tambahan seperti flash memory internal. Lalu solusi kedua adalah dengan menggunakan baterai ‘kancing’ tambahan agar terjaga aliran dayanya.

3. I/O Port, sama dengan PC, PDA dapat berkomunikasi dengan dunia luar, bentuknya tergantung dari produsen, ada yang menggunakan miniusb, port memori tipe *Comfact flash* (CF) dan *Secure digital* (SD). Tetapi harus dikatahui tidak semua slot SD dapat digunakan untuk aksesoris tadi, hanya slot SDIO (SD *Input output*) yang dapat menampunya.

2.4. Pengertian Kinerja *Salesman*

Di dalam dunia usaha yang berkompetisi secara global, perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat yang bersamaan, karyawan/pegawai memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang. Dalam melakukan bisnis, suatu perusahaan tentunya sangat memerlukan seorang karyawan/pegawai yang dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tujuan dari perusahaan tersebut. Sehingga kinerja tersebut diperlukan oleh setiap perusahaan.

Disamping itu, kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Sehubungan dengan itu, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda (*noun*) dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan, pengertian performance atau kinerja adalah suatu proses

atau hasil dari kemampuan dan motivasi untuk dapat menyeleseikan tugas atau pekerjaan.

Salesman adalah orang-orang yang menjalankan tugas penjualan maupun order produk yang ada di dalam perusahaan yang bergerak dibidang distributor. Kinerja salesman pada perusahaan distributor dilakukan sesuai dengan prosedur-prosedur yang ditetapkan. Tentunya sebelum melakukan penjualan, harus ada target yang menjadi sasaran penjualan produk, seperti pasar/outlet.

Menurut *Kenneth R. Evans et al* (2002:32) mendefinisikan kinerja *salesman* sebagai berikut :

> "Kinerja *salesman* adalah proses atau hasil pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang penjualan dalam melakukan penjualan yang diberikan kepadanya untuk tujuan yang dicapai dalam suatu organisasi."

Menurut *Kenneth R. Evans et al* (2002:32) kinerja *salesman* sendiri dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja Tenaga Penjualan (*Salesperson performance*)

   Merupakan proses atau kemampuan kerja tenaga penjualan dalam melakukan tugas atau pekerjaan penjualan yang diberikan kepadanya untuk tujuan yang dicapai dalam perusahaan.

   Di dalam kinerja tenaga penjualan terdapat beberapa kategori, yaitu :

   a. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
   b. Tingkat ketrampilan dalam memasarkan produk dan melayani konsumen.
   c. Motivasi dalam memberikan dampak positif bagi perusahaan.

d. Persepsi positif terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan/*supervisor*.

e. Faktor pribadi akan kebutuhan hidup dalam melakukan pekerjaan.

2. Kepuasan Terhadap Tenaga Penjualan (*Salesperson Satisfaction*)

Kepuasan Tenaga Penjualan sebagai suatu yang dapat dirasakan dalam hal positif yang dihasilkan dari penilaian terhadap pekerjaan yang berlangsung tenaga penjualan di dalam suatu organisasi/perusahaan.

Di dalam kepuasan terhadap tenaga penjualan terdapat beberapa kategori, yaitu :

a. Kepuasan yang di dapat dari hasil pekerjaan tenaga penjualan.

b. Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada yenaga penjualan yang di ukur dari pekerjaanya.

c. Kepuasan yang diberikan dari tenaga penjualan saat kunjungan ke toko/outlet dalam memberikan pelayanan yang baik.

d. Kepuasan pada saat tenaga penjualan bekerjasama dengan rekan sekerja satu team dalam menjalankan pekerjaan.

e. Kepuasan yang diberikan tenaga penjualan kepada atasan/*supervisor* dalam menjalankan tugas dengan sangat baik.

3. Komitmen Tenaga Penjualan (*Salesperson Commitment*)

Merupakan ukuran dari tenaga penjualan dalam menjalankan tugas/pekerjaan dengan komitmen yang dimiliki tenaga penjualan. Komitmen itu dioperasionalkan sebagai keinginan tenaga penjualan untuk mencapai tujuan organisasi/peruhasaan, kesediaan untuk mengeluarkan

upaya kemampuan, keterlibatan pribadi dan pentingnya pekerjaan dalam perusahaan.

Di dalam komitmen tenaga penjualan terdapat beberapa kategori, yaitu :

a. Komitmen atasan/*supervisor* terhadap tenaga penjualan dalam pencapaian target penjualan.
b. Komitmen tenaga penjualan terhadap rekan sekerja dalam bersaing secara sehat untuk mencapai target dan saling membantu antar sesama team.
c. Komitmen tenaga penjualan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi order barang.
d. Komitmen tenaga penjualan terhadap profesi/pekerjaannya sendiri dalam menyelesaikan target penjualan.

4. Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*)

Merupakan keadaan psikologis dimana individu melihat kurangnya memperoleh kejelasan tentang dukungan informasi dan apa yang menjadi permintaan dari *supervisor*, mungkin akan mengalami ketegangan dan kegelisahan kerja yang lebih besar. Yang dimaksud ketidakjelasan peran seperti yang tersebut di atas adalah bahwa jika tenaga penjualan mengalami ketidakjelasan peran dalam organisasi, maka kinerja yang dihasilkan tidak optimal.

Di dalam ketidakjelasan peran terdapat beberapa kategori, yaitu :

a. Harapan akan intruksi/informasi yang jelas terhadap tugas pekerjaan yang diberikan oleh atasan/*supervisor*.

b. Proses memberikan intruksi/informasi yang jelas tentang tugas pekerjaan.

c. Memprioritaskan pekerjaan disbanding urusan pribadi.

d. Perilaku dari tenaga penjualan dalam menghadapi situasi toko yang tidak koperatif.

2.5. Teori Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2002:3) menjelaskan variabel independen sebagai berikut :

> **"**Variable ini sering disebut sebagai variable stimulus, input, *predictor*, dan *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai Variabel Bebas. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi."

Menurut Umi Narimawati (2008:40) menjelaskan variabel independen sebagai berikut :

> "Variabel bebas (*Independent variable*) merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang variabelitasnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobsevarsi."

2.6. Teori Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2002:3) menjelaskan variabel dependen sebagai berikut :

> "Sering disebut sebagai variabel respon, output, criteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Karena adanya variabel bebas."

Menurut Umi narimawati (2008:41) menjelaskan variabel independen sebagai berikut :

> "Variabel tergantung (*Dependent Variable*) adalah variabel yang memberikan reaksi/respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel tergantung adalah variabel yang variabelitasnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas."