

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kegiatan belajar bukan hanya dilakukan manusia pada saat menempuh pendidikan di bangku sekolah, namun sudah dimulai sejak manusia dilahirkan dan proses tersebut berlangsung sepanjang hayatnya.

Menurut Gagne (1977), "The Conditions of Learning" (hal. 47-48), Belajar adalah suatu proses interaal yang kompleks, melibatkan seluruh mental yang meliputi aspek-aspek *intellectual skills*, *verbal information*, *cognitive strategies*, *motor skills* dan *attitudes*, merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan memperoleh suatu pengetahuan baru.

Manusia dapat belajar dengan sengaja maupun tidak dan yang membedakannya adalah faktor motivasi. Kegiatan belajar yang disengaja memiliki unsur motivasi untuk mencari pengetahuan dan menggunakannya sesuai tujuan. Dengan demikian, motivasi adalah suatu hal yang penting dalam proses belajar, karena menjadi penyebab terjadinya proses belajar.

Selama 11 tahun bekerja di bidang *salesmanship*, peneliti memperhatikan ada banyak salesman yang bekerja dengan tekun dan memperoleh prestasi penjualan yang baik, namun sedikit yang memiliki motivasi belajar yang kuat, baik mengenai produk-produk yang akan dijual, maupun belajar tentang bagaimana cara menjual yang baik

Padahal tidak dapat dipungkiri bahwa salesman yang telah mempersiapkan diri dengan pengetahuan dan cara menjual yang baik akan lebih berhasil dibandingkan apabila dirinya tidak mempersiapkan apa-apa.

Pada kenyataannya di kalangan salesman, kegiatan belajar tentang cara menjual hanya dilakukan sekali yaitu pada 3 bulan pertama saat memutuskan memilih profesi sebagai seorang salesman, dan mempelajari tentang produk yang akan dijualnya hanya sebatas pada pengetahuan mengenai fungsi produk secara umum dan harga jual saja, selanjutnya seorang salesman akan menjalani rutinitas penjualan, dan tanpa sadar salesman tersebut mendapati bahwa dirinya masih sama dengan saat bergabung 5 atau 10 tahun yang lalu, dengan tingkat penghasilan yang sama, profesi dan karir yang sama, serta tingkat pengetahuan yang sama, namun dengan umur dan kebutuhan yang telah bertambah.

Sementara itu hanya sebagian kecil salesman yang mau belajar dan terus berkembang meningkatkan pengetahuan dan cara bekerja, sehingga mendapatkan peningkatan karir dan penghasilan yang lebih tinggi, waktu yang lebih banyak, dan strata kehidupan yang lebih baik.

Tanggung jawab seorang salesman terhadap tugas perusahaan tidaklah kecil. Salesman merupakan ujung tombak di dalam sebuah perusahaan, mereka bekerja "di garis depan" perusahaan, menjual barang dan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan yang dihasilkan dari hasil penjualan laksana "darah" yang memberikan "makanan" bagi setiap "sel-sel" di tubuh perusahaan.

Apa yang seharusnya dipelajari oleh seorang salesman tidaklah sesederhana yang diduga oleh masyarakat kebanyakan. Disamping *product biowledge*, salesman harus belajar banyak mengenai ilmu komunikasi, *human approach*, pengetahuan umum, management waktu, bahkan bila

perlu mengenai politik, sastra, humor, cara berdansa dan banyak lagi hal lain yang tidak pernah dipikirkan sebelumnya.

Kita bisa membayangkan misalnya ada sebuah perusahaan yang memproduksi pesawat terbang komersial, memperoleh informasi bahwa ada seorang pengusaha muda di sebuah negara berkembang merencanakan membuat usaha penerbangan komersial dan berpotensi membeli 20 buah pesawat terbang bernilai 100 juta US dolar, produsen pesawat terbang tersebut pastilah akan mengirimkan tenaga salesman terbaiknya sebagai *pembuka jalan* dan melakukan *approach* pada pengusaha muda tersebut, sebelum masuk pada tahap berikutnya saat para ahli dan teknisi dari perusahaan tersebut berdiskusi dengan para ahli dan teknisi calon pembeli. Proses *approach* tersebut bisa berjalan berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun, sebelum menghasilkan keputusan bisnis yang nantinya menimbulkan keuntungan besar bagi perusahaan.

Bisa jadi keputusan membeli tersebut dihasilkan karena sang salesman kebetulan dapat mengimbangi hobi memancing atau bermain golf sang pengusaha, sehingga mereka sering bersama-sama di waktu luang, dan perlahan namun pasti sang salesman menjelaskan keunggulan-keunggulan pesawat terbang buatan perusahaannya.

Salesman dianggap berhasil oleh perusahaan apabila memenuhi kriteria-kriteria tertentu, diantaranya adalah :

1. Mencapai target penjualan dengan kriteria yang ditetapkan perusahaan.
2. Dipercaya dan mendapat dukungan dari rekan-rekan di perusahaan.
3. Dipercaya dan dicari oleh pelanggan.

4. Mengerti peran dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan
5. Mendapat kepercayaan perusahaan untuk menangani proyek-proyek yang penting.
6. Memiliki penghasilan yang tidak terbatas.

Untuk mencapai kriteria-kriteria tersebut tidak cukup bagi seorang salesman untuk bekerja dengan cara yang biasa, melainkan harus senantiasa belajar mengenai hal-hal yang menunjang kemampuan profesinya.

Salesman yang tidak biasa belajar dan mengembangkan diri akan menjadi seorang salesman biasa, dan hanya dibayar berdasarkan komisi atas jumlah barang yang berhasil dijualnya, sedangkan salesman yang selalu belajar mengembangkan diri akan dilihat potensinya oleh perusahaan dan selalu mendapat kepercayaan utama perusahaan dalam menangani proyek-proyek besar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi adalah adanya kebutuhan, dorongan, dan tujuan. Seseorang yang memiliki motivasi untuk belajar dapat disebabkan karena adanya kebutuhan. Seorang anak akan belajar makan karena adanya kebutuhan untuk makan. Adanya dorongan dari dalam dirinya untuk mendapat nilai bagus mengakibatkan seorang siswa mau belajar lebih baik. Adanya tujuan untuk mendapatkan buah durian yang baik membuat seseorang mau belajar memilih durian dari kenalan atau tukang buah.

Demikian pula dengan motivasi belajar seorang salesman dapat disebabkan oleh banyak faktor. Seorang salesman yang belajar tentang cara mengatur waktu yang efektif bisa disebabkan oleh adanya kebutuhan

memiliki waktu yang cukup untuk menjual atau kebutuhan waktu untuk bisa lebih banyak bersama-sama keluarga. Salesman yang mempelajari dengan seksama tentang produk yang akan dijualnya mungkin memiliki tujuan mendapat pengetahuan yang cukup akan produk yang dijualnya, atau mungkin didorong keinginan untuk disebut sebagai seorang yang ahli akan produk yang dijualnya.

Tesis ini dibuat oleh peneliti untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi motivasi seorang salesman untuk terus belajar dan mengembangkan dirinya di dalam pekerjaan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Motivasi belajar memiliki peran yang sangat vital bagi seorang salesman di dalam menunjang pekerjaannya, dengan demikian motivasi belajar seorang salesman juga penting bagi perusahaan, karena motivasi belajar seorang salesman mengawali keberhasilan seorang salesman dalam memasarkan produk yang dihasilkan perusahaan, dan pada akhirnya membuahakan keuntungan yang akan digunakan untuk menghidupi perusahaan. Hal itu dapat dianalogikan bahwa kehidupan perusahaan dapat berlangsung karena adanya motivasi belajar dari salesman.

Masalah ini dapat dirumuskan menjadi faktor-faktor yang berhubungan dengan motivasi seorang salesman untuk belajar, faktor-faktor tersebut dapat berupa apa yang menjadi tujuan dari hasil belajar tersebut, apa yang dapat menimbulkan keinginan belajar, serta apa sesungguhnya yang diinginkan oleh seorang salesman sehingga dirinya mau belajar atau mempelajari sesuatu yang terkait dengan bidang pekerjaannya.

### **1.3. Batasan dan Perumusan Masalah**

Sesuai dengan judul penelitian yaitu "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Belajar *Technical Salesman*", peneliti membatasi penelitian ini berdasarkan pada motivasi belajar salesman yang bekerja sebagai *Technical Salesman*, dan peneliti menekankan pada motivasi belajar tersebut adalah untuk mempelajari ilmu, pengetahuan, ketrampilan yang diyakini oleh *Technical Salesman* dalam menunjang profesinya.

Peneliti merumuskan masalah sebagai "Apa yang menjadi dasar Kebutuhan, Dorongan dan Tujuan dari seorang salesman, sehingga muncul motivasi belajar".

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi motivasi seorang *Technical Salesman* dalam belajar.

Apakah faktor intrinsik, yaitu dorongan dari dalam diri atau faktor ekstrinsik, yaitu dorongan yang berasal dari luar yang mempengaruhi keinginan belajar, serta seberapa kuat pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap seorang salesman sehingga menimbulkan motivasi belajar.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1. Bagi Perusahaan:**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan-perusahaan yang memiliki tenaga salesman, karena motivasi belajar seorang salesman adalah penting bagi kemajuan perusahaan, dan menjelaskan mengenai taktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi seorang salesman untuk

belajar dan apa yang diharapkan oleh seorang salesman yang termotivasi untuk belajar. Sehingga perusahaan dapat menyediakan infrastruktur mengenai karier, sistem insentif, penghargaan dana dan sarana serta lain-lainnya, yang diarahkan sesuai dengan hal-hal yang memperkuat motivasi belajar salesman demi kemajuan perusahaan.

#### **1.5.2. Bagi HRD di Perusahaan :**

Memberi masukan pada HRD (*Human Resources Department*) di perusahaan yang memiliki salesman, sehingga dapat mengatur strategi untuk merangsang dan memperkuat munculnya motivasi belajar salesman, serta menyediakan fasilitas pelatihan yang tepat sehingga apabila motivasi belajar tersebut telah muncul dapat di *follow up* untuk menghasilkan pengetahuan yang berguna dalam menunjang keberhasilan salesman di dalam pekerjaannya.

#### **1.5.3. Bagi Para Salesman :**

Memberi masukan bagi para salesman akan pentingnya memiliki motivasi belajar dan faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi munculnya motivasi belajarnya, sehingga para salesman dapat memotivasi dirinya untuk belajar dan berkembang lebih baik di dalam dunia pekerjaannya.

#### **1.5.4. Bagi Dunia Pendidikan dan Dunia *Salesmanship* :**

Memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, mengenai motivasi, khususnya motivasi belajar bagi para salesman, yang berguna untuk penelitian di kemudian han.

## 1.6. Data Penelitian

### 1.6.1. Populasi Penelitian

Agar mendapat hasil penelitian dengan data akurat, terkontrol dan termonitor dengan baik, peneliti melakukan penelitian ini di sebuah perusahaan yang memproduksi *wood finishing* di Jakarta, dan memiliki divisi penjualan dengan tenaga *Technical Salesman*.

### 1.6.2. Metode Penelitian

Data akan dikumpulkan melalui penyebaran *questionnaire* dan ditentukan pada saat penentuan populasi penelitian, untuk menggh lebih dalam sehubungan dengan topik yang akan ditehti.

Peneliti akan membagikan *Questionare* dalam 2 tahap, dan melibatkan 51 orang *Technical Salesman* yang akan diminta sebagai responden, data yang diperoleh dari *Questionare* tahap pertama akan digunakan untuk mengetahui kondisi responden secara psikologis, sedangkan data yang diperoleh dari *Questionare* tahap kedua akan digunakan sebagai data yang akan diolah untuk penelitian.

Peneliti akan menggunakan data mayoritas sebagai data yang dianggap mewakili seluruh responden, dan apabila perlu akan dilakukan wawancara atau pendalaman atas jawaban yang "dicurigai" salah, atau apabila ada pola jawaban yang menarik.

### 1.6.3. Dasar Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan dasar pengalaman peneliti selama 11 tahun bekerja di bidang yang sesuai dengan topik yang

diteliti, serta pernah bekerja dengan sebagai seorang *Technical Salesman* selama 5 tahun, hingga saat ini menjabat sebagai *Sales Manager Nasional* untuk bidang yang sama.

Di samping melalui pengalaman langsung tersebut, untuk mendapat hasil yang obyektif dari sisi ilmu pengetahuan, peneliti telah menempuh studi sesuai dengan disiplin ilmu yang dibutuhkan, dan juga membaca buku-buku literatur yang terdapat di dalam daftar pustaka untuk melengkapi pengetahuan yang akan digunakan sebagai dasar penelitian.

Sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat menyentuh hingga pada akar permasalahannya, dan dapat dipertanggungjawabkan dari sisi keilmuan.

Peneliti juga berharap akan dapat mengembangkan penelitian ini menjadi lebih dalam pada jenjang studi yang akan datang.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup penjabaran tentang latar belakang dipilihnya topik, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian yang meliputi populasi penelitian, metode pengumpulan data dan dasar penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan ulasan berbagai teori yang relevan dengan topik tesis ini. Ulasan teoritis ini dihasilkan dari membaca, menganalisa, serta menyimpulkan berbagai literatur yang tersedia, pendapat para ahli dan pakar yang tertuang dalam

buku-buku karangan mereka, baik di dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai aspek-aspek yang terkait dengan metode penelitian yang dipakai. Di dalamnya termasuk pembahasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, prosedur penelitian, pengumpulan data, serta pengolahan data, yang kesemuanya itu dihubungkan dengan landasan teoritis pada bab sebelumnya.

### **BAB IV : HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menyajikan hasil temuan kuantitatif maupun kualitatif yang akan disajikan dalam bentuk paparan deskriptif, dilengkapi data-data penunjang hasil temuan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab terakhir dari tesis ini akan menyampaikan kesimpulan dari hasil temuan, keterbatasan penelitian, kontribusi hasil penelitian, serta rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**