

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penerapan Kegiatan *personal selling* pada CV. Sumber Baru Motor Mlati

CV. Sumber Baru Motor Mlati melakukan kegiatan *personal selling* salah satu tujuannya adalah untuk memberikan dampak yang baik bagi perusahaannya dengan cara meningkatkan penjualannya. Selain itu, dampak dari kegiatan *personal selling* adalah untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan.

Kegiatan *personal selling* pada CV. Sumber Baru Motor Mlati didukung oleh tenaga penjualan yang menawarkan produk kepada calon konsumen yang dilakukan didalam kegiatan tertentu seperti mengikuti event atau pameran, kegiatan *personal selling* didalam kantor dan *personal selling* melalui telepon. Pada penerapannya, seorang tenaga penjual dituntut agar total dalam memainkan perannya karena berhadapan langsung dengan konsumen. Seorang tenaga penjual CV. Sumber Baru Motor Mlati harus bisa mempresentasikan produknya didepan konsumen dengan baik.

Ada beberapa proses yang dilakukan CV. Sumber Baru Motor Mlati dalam kegiatan *personal selling*nya.

1. Pembukaan

Pada tahapan ini, seorang tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor Mlati melakukan kontak awal kepada calon pelanggan dengan cara menyapa lalu memperkenalkan dirinya. Pembukaan ini akan menjadi sangat penting, karena tujuan dari pembukaan ini adalah memberikan kesan pertama bagi seorang calon konsumen.

2. Kebutuhan dan identifikasi masalah

Perusahaan tentunya mempunyai berbagai macam varian produk untuk dijual. Pada tahapan ini seorang tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor Mlati perlu bertanya-tanya kepada calon pelanggan agar tau masalah apa yang dialami selama ini. Lalu tenaga penjual mencoba mengidentifikasi masalah dan menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan.

3. Presentasi dan demonstrasi

Setelah masalah dan kebutuhan telah teridentifikasi, seorang tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor Mlati harus mempresentasikan dengan memperlihatkan produk kepada calon pelanggan agar dapat dimengerti dengan baik. Tidak lupa juga, seorang tenaga penjualan harus menjelaskan keunggulan dari produk yang ditawarkan.

4. Berurusan dengan keberatan

Pada titik ini, calon pelanggan kemungkinan akan memberikan pertanyaan dan keberatan. Tugas yang dilakukan oleh tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor Mlati adalah memperbaiki kesalahpahaman, menangani keberatan, dan menjawab pertanyaan apapun dari calon pelanggan. Tujuan untuk mengubah pikiran calon pelanggan yang awalnya ragu menjadi yakin.

5. Negosiasi

Setelah melewati beberapa tahapan, seorang tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor Mlati harus mencoba menyelesaikan penjualan. Tahap ini melibatkan menegosiasikan harga, persyaratan kredit, waktu pengiriman, dan aspek lain. Disini tenaga penjualan harus bisa memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada calon pelanggan agar jadi melakukan pembelian.

6. Penutupan penjualan

Tahap ini adalah tahap dimana seorang tenaga penjualan berhasil meyakinkan calon pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Biasanya saat sudah melakukan penjualan, seorang tenaga penjual CV. Sumber Baru Motor Mlati menyebutnya dengan *Closing*.

7. *Follow Up*

Tahapan ini dilakukan apabila ada calon pelanggan yang gagal atau masih membutuhkan waktu untuk melakukan pembelian. Di sini seorang tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor akan mencoba menghubungi pelanggan untuk menanyakan kepastiannya dan harus bisa lebih meyakinkan calon pelanggan agar bisa melakukan pembelian.

B. Masalah dalam kegiatan *personal selling* pada CV. Sumber Baru Motor Mlati

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya usahanya pasti akan menghadapi berbagai masalah baik yang datang dari lingkungan perusahaan maupun dari luar perusahaan. Dalam melaksanakan kegiatan *personal selling* CV. Sumber Baru Motor Mlati berusaha sebaik mungkin agar tetap sesuai dengan apa yang sudah direncanakan, tapi pada kenyataannya dalam kegiatan *personal selling* masih dihadapkan dengan hambatan-hambatan. Hambatan yang perlu dievaluasi oleh CV. Sumber Baru Motor Mlati dalam kegiatan *personal selling* yaitu:

Masalah yang terjadi pada kegiatan *personal selling* CV. Sumber Baru Motor Mlati yaitu banyak *prospect* dan hanya sedikit yang berhasil *closing*. Biasanya setiap tenaga penjual CV. Sumber Baru Motor Mlati perbulannya kurang lebih mempunyai 30 *prospect*, namun yang berhasil *closing* biasanya hanya 3 sampai 5 unit motor perbulannya. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yaitu, banyaknya konsumen yang sedang membandingkan harga dan kurang trampilnya tenaga penjual dalam berkomunikasi untuk membujuk dan meyakinkan calon konsumen melakukan pembelian.

C. Solusi pada kegiatan *personal selling* CV. Sumber Baru Motor Mlati

Berdasarkan hasil dari masalah diatas, ada beberapa solusi yang dilakukan oleh para karyawan CV. Sumber Baru Motor Mlati:

Dalam menghadapi masalah yang ada solusi yang dilakukan adalah dengan cara memberikan pelatihan kepada tenaga penjualan CV. Sumber Baru Motor Mlati tentang komunikasi yang efektif, yang tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman dan kesepakatan bersama serta membangun hubungan yang positif. Salah satu contohnya adalah pelatihan *prospecting* yang efektif. Salah satu tujuan dari pelatihan tersebut adalah untuk menemukan dan mengidentifikasi calon pelanggan potensial yang memiliki peluang tinggi untuk membeli produk yang ditawarkan oleh tenaga penjual.