

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Tahapan *Personal Selling* (Penjualan Personal) CV Sumber Baru Motor cabang Besi, Sleman

Dalam mempromosikan produk kepada calon pelanggan agar pelanggan tertarik, perusahaan menerapkan bauran promosi untuk mempromosikan produknya. *Personal selling* merupakan salah satu bauran yang diterapkan oleh CV Sumber Baru Motor cabang Besi, Sleman, karena dengan menerapkan bauran pemasaran *Personal selling* tenaga penjual dan konsumen akan menjalin komunikasi dua arah secara langsung atau tatap muka sehingga kendala yang di miliki oleh calon konsumen dapat teratasi secara langsung. Dengan bertemunya tenaga penjual dan calon konsumen secara langsung diharapkan tenaga penjual mampu mengenali kebutuhan konsumen dan memanfaatkan komunikasi dua arah tersebut untuk menjelaskan mengenai model, spesifikasi, dan keunggulan produk yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga konsumen dapat tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh tenaga penjual. Dalam melaksanakan kegiatan *personal selling* tenaga penjual melakukan tahapan *personal selling* sebagai berikut :

##### 1. Memilih dan Menilai Prospek (*Prospecting and Qualifying*)

Tahapan awal dalam melakukan proses *personal selling* tenaga penjual CV Sumber Baru Motor cabang Besi, Sleman adalah melakukan *prospecting* atau mencari calon

pelanggan. Pada tahapan ini tenaga penjual mencari dengan melakukan empat cara yaitu:

a. Dari data pelanggan yang sudah ada

Pada cara ini tenaga penjual membuka kembali database perusahaan untuk mencari informasi mengenai konsumen yang pernah membeli, kemudian tenaga penjual mulai menghubungi konsumen melalui telepon untuk menginformasikan produk kepada pelanggan lama tersebut.

b. Melalui Broker

Dalam cara ini broker biasanya akan menginformasikan kepada perusahaan mengenai informasi calon pelanggan, kemudian tenaga penjual akan menghubungi calon konsumen untuk menindaklanjuti.

c. Melalui buku kunjungan pameran

Dalam cara ini tenaga penjual biasanya menghubungi calon konsumen yang telah berkunjung pada saat pameran. Tenaga penjual biasanya akan menghubungi kembali calon konsumen untuk menggugah kembali keinginan calon konsumen dengan cara menginformasikan promo yang sedang berlaku.

d. *Canvassing*

*Canvassing* merupakan aktivitas tenaga penjual untuk melakukan *contact* dengan pelanggan atau calon pelanggan. *Canvassing* yang dilakukan oleh tenaga penjual CV Sumber Baru Motor cabang Besi, Sleman dengan melakukan kunjungan ke masyarakat sekitar perusahaan. Dalam cara ini biasanya tenaga penjual memberikan brosur yang telah dilengkapi dengan nomer telepon tenaga penjual kepada calon pelanggan.

## **2. Prapendekatan (*Preapproach*)**

Pada tahap kedua yaitu prapendekatan, yang dilakukan oleh tenaga penjual CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman yaitu mengumpulkan keterangan berupa informasi Nama, Alamat, jumlah tanggungan, dan informasi lainnya. Setelah tenaga penjual mendapatkan keterangan calon pelanggan kemudian tenaga penjual akan menilai apakah calon pelanggan prospek atau tidak. Apabila calon pelanggan dinilai prospek maka tahap selanjutnya yang dilakukan tenaga penjual yaitu menentukan strategi terbaik untuk mendekati calon pelanggan.

## **3. Pendekatan (*Approach*)**

Pada proses ini cara yang dilakukan oleh tenaga penjual yaitu tenaga penjual memberikan salam (selamat pagi / selamat siang / selamat sore) kepada calon pelanggan, kemudian tenaga penjual memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud dan tujuan tenaga penjual menghubungi calon pembeli tersebut. Realisasinya seperti *“Selamat Pagi Pak/Bu, Maaf mengganggu waktunya, kami dari Dealer Sumber Baru Motor Besi, tujuan kami menghubungi Bapak/Ibu, kami ingin menawarkan produk dari perusahaan kami”*. Setelah selesai memperkenalkan diri, tenaga penjual akan menanyakan Nama dan kesibukan yang sedang dilakukan pada saat itu. Dengan cara tersebut tenaga penjual dan calon pelanggan akan menjalin komunikasi. Komunikasi yang dilakukan tenaga penjual kepada calon pembeli menggunakan bahasa yang sopan dan ramah. Penampilan tenaga penjual juga harus rapi agar terkesan baik di mata calon pelanggan.

#### **4. Presentasi dan Demonstrasi (*Presentation & Demonstration*)**

Setelah tenaga penjual melakukan pendekatan kepada calon pelanggan, maka proses selanjutnya yaitu tenaga penjual presentasi dan demonstrasi. Pada tahap ini tenaga penjual menjelaskan mengenai produk CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman beserta dengan manfaat dan keuntungan apabila calon pelanggan membeli produk dari Perusahaan. Presentasi yang dilakukan oleh tenaga penjual CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman menggunakan alat bantu brosur dan katalog serta menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh calon pelanggan. Realisasinya seperti *“Produk yang kami tawarkan ada berbagai jenis Pak/Bu ada motor Maxi seperti Nmax dan Aerox, Classy seperti Fazio dan Filano, Matic seperti Gear dan Mio. Untuk produk yang paling banyak diminati sekarang yaitu Motor Nmax, Spesifikasinya tergantung pada Varian motor. Untuk saat ini Nmx ada Tiga varian yaitu standar, Contected, dan ABS. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada katalog dan Brosur ini Pak/Bu. Dan Apabila bapak/ibu membeli Produk dari kami sekarang, Bapak/ibu akan mendapatkan potongan harga”*.

#### **5. Mengatasi keberatan (*Handling Objection*)**

Pada tahap ini yang dilakukan oleh tenaga penjual yaitu dengan memberikan alternatif mengenai keberatan yang dimiliki oleh calon pelanggan sehingga diharapkan dengan memberikan alternatif mengenai keberatan dapat mempengaruhi calon pelanggan dalam mengambil keputusan. Biasanya keberatan calon pelanggan CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman yaitu mengenai harga. Maka, tenaga penjual biasanya memberikan alternatif pembayaran secara kredit sehingga calon pelanggan dapat membayar dengan angsuran yang diinginkan. Realisasinya seperti

*“Apabila bapak/ibu belum mampu untuk membeli secara Cash bapak/ibu dapat membeli secara kredit. Untuk saat ini pembelian secara kredit sedang ada diskon berupa potongan uang muka seperti pada brosur yang ada”.*

#### **6. Penutup (Closing)**

Pada tahap ini tenaga penjual akan menanyakan kepada calon pelanggan apakah berminat untuk membeli produk yang ditawarkan oleh tenaga penjual CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman. Apabila calon pelanggan bersedia maka tenaga penjual akan ditindaklanjuti nantinya. Apabila calon pelanggan yang tidak bersedia membeli maka tenaga penjual akan menutup komunikasi dengan sopan. Realisasinya Seperti *“Baik, Pak/bu terimakasih untuk waktunya. apabila Bapak/ibu nanti berminat membeli bisa menghubungi nomer telepon yang tertera pada brosur. Sekali lagi terimakasih atas waktunya, kami pamit undur diri”.*

#### **7. Tindak Lanjut (Follow Up)**

Tahapan terakhir pada *personal selling* (penjualan personal) CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman yaitu tenaga penjual menindaklanjuti calon pelanggan yang bersedia membeli produk perusahaan. Cara yang diterapkan oleh CV Sumber Baru Motor cabang Besi Sleman, tenaga penjual akan meminta calon pelanggan untuk mengisi persyaratan pembelian. Kemudian persyaratan tersebut akan diserahkan kepada bagian keuangan untuk proses lebih lanjut. Apabila pada bagian keuangan sudah selesai maka produk yang dibeli oleh pelanggan akan dikirim sesuai dengan alamat pelanggan tersebut.