

PENGARUH PENJUALAN *ADAPTIVE*, KAPABILITAS RELASI, KETERAMPILAN MENJUAL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN

Febiana Putri Ardela¹, Maria Augustine Graciafernandy²

¹Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Semarang

e-mail: febianaputriardela19@gmail.com¹ e-mail: gracefernandy@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penjualan adaptif, kapabilitas relasi, dan keterampilan menjual terhadap kinerja tenaga penjualan dalam konteks bisnis. Metode kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan tenaga penjualan. Penjualan adaptif diukur oleh tingkat kemampuan tenaga penjualan dalam menyesuaikan strategi penjualan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kapabilitas relasi dinilai berdasarkan kemampuan dalam membangun dan menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan. Sementara itu, keterampilan menjual diukur melalui kemampuan berkomunikasi, membangun relasi yang baik dengan pelanggan. Dalam penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui kuisisioner google form dan analisis data menggunakan SPSS versi 26 yang meliputi Analisa deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji signifikansi menggunakan uji t, uji f, dan uji R2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial yaitu, penjualan *adaptive* (X1), kapabilitas relasi (X2), dan keterampilan menjual (X3) berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan (Y)

Kata kunci : Penjualan *Adaptive*, Kapabilitas Relasi, Keterampilan Menjual, dan Kinerja Tenaga Penjualan

Abstract

This research aims to analyze the influence of adaptive selling, relationship capabilities, and selling skills on sales force performance in a business context. The quantitative method was used by distributing questionnaires to 100 respondents who were salespeople. Adaptive selling is measured by the level of sales force's ability to adjust sales strategies according to customer needs. Relationship capability is assessed based on the ability to build and maintain strong relationships with customers. Meanwhile, selling skills are measured through communication skills, building good relationships with customers. In this research, data collection was carried out using a Google Form questionnaire and data analysis using SPSS version 26 which included descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, significance test using the t test, f test, and R2 test. The results of this research show that adaptive selling (X1), relationship capability (X2), and selling skills (X3) influence sales force performance (Y).

Keywords: Adaptive Salling, Relationship Capabilities, Selling Skills, and Sales Force Performance

1. PENDAHULUAN

Studi penelitian mengenai kinerja tenaga penjualan masih banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. tenaga penjualan merupakan salah satu faktor dalam peningkatan kinerja terhadap sales, salah satunya pada perusahaan non bank yaitu asuransi. Dalam asuransi nasabah merupakan salah satu penentu kesuksesan perusahaan. Peran nasabah dalam meningkatkan pendapatan premi yang terkait dengan kinerja tenaga penjualan sangatlah penting, semakin baik kinerja tenaga penjualan maka semakin banyak pertumbuhan pendapatan premi. Data yang didapatkan dari lame5oman Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa adanya penurunan pendapatan premi pada tahun 2021 seperti ditampilkan pada Tabel 1.1 berikut

Tabel 1. Pendapatan Premi Pada Asuransi Konvensional 2017-2021

Tahun	Jumlah Pendapatan Premi	% Pertumbuhan
2017	80.357.139	
2018	89.317.323	11%
2019	102.773.476	15%
2020	104.850.944	2%
2021	103.193.181	-2%

Sumber: www.ojk.go.id (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa pendapatan premi pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 2 persen, hal tersebut dapat disebabkan menurunnya kinerja tenaga penjualan. Kinerja tenaga penjualan merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan, dengan adanya kinerja tenaga penjualan yang baik dapat membuat perusahaan dikenal dengan baik oleh masyarakat dan pesaing lainnya (Michael, 2015). Dalam meningkatkan kinerja tenaga penjualan perusahaan dapat meningkatkannya dengan beberapa skill atau kemampuan lainnya yaitu dengan cara penjualan *adaptive*, kapabilitas relasi, dan keterampilan menjual beberapa kemampuan tersebut sales dapat meningkatkan kinerjanya Hidayati (2017). Penelitian tentang penjualan *adaptive* yang berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan yang dilakukan oleh peneliti dahulu yaitu [1], [2], [3] menyatakan bahwa penjualan *adaptive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Sedangkan penelitian lainnya yang dilakukan oleh [4], [5], [6] yang menyatakan bahwa penjualan *adaptive* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan

Kinerja tenaga penjualan

Menurut Mangkunegara (2017:9) kinerja adalah sebuah pencapaian hasil kerja karyawan baik secara kualitas dan kuantitas yang diselesaikan sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Suatu kinerja penjualan dibuktikan melalui seberapa keberhasilan perusahaan yang telah dicapai dalam menjalankan proses penjualannya. Penjualan sendiri merupakan ilmu yang dilaksanakan tenaga penjual, untuk mempengaruhi dan meyakinkan konsumen untuk bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan (Hendrawan dkk, 2019). Kemampuan penjual yang mampu membangkitkan suasana penjualan yang positif kemungkinan besar akan meningkatkan kinerja penjualan, seperti volume penjualan, nilai penjualan dalam nilai moneter yang diciptakan oleh jumlah unit yang terjual dan pertumbuhan penjualan (Flaherty & Pappas, 2012; Spillecke & Brettel, 2013; Ferdinand & Wahyuningsih 2018)

Penjualan Adaptive

Menurut Agustina (2016) [7] penjualan *adaptive* adalah penjualan dimana tenaga pemasar sedemikian fleksibel untuk pendekatan kepada konsumen, merasa percaya diri ketika harus merubah rencana, serta mencari cara presentasi yang sesuai untuk satu konsumen dengan konsumen yang lain. Penjualan adaptif didefinisikan sebagai proses di mana tenaga penjual mengumpulkan informasi tentang situasi penjualan dan menggunakan informasi tersebut untuk membuat presentasi penjualan unik yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan (Itani et al.,2017). Berdasarkan dari beberapa pendapat para penelitian diatas indikator dapat digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kemampuan penjualan *adaptive* yaitu : 1. Teknik penjualan adalah cara yang efisien untuk meningkatkan penjualan menggunakan interaksi langsung dengan calon pembeli (Asriani 2021), 2. Kemampuan negosiasi Negosiasi adalah sebuah transaksi dimana kedua belah pihak mempunyai hak atas hasil akhir (Asri, 2014) [8], 3. Motivasi wiraniaga adalah orang yang melakukan penjualan barang secara langsung kepada konsumen (Hidayat, 2020)

Kapabilitas Relasi

Menurut Lehmann et al (2013) [8] kapabilitas relasional merupakan kemampuan perusahaan dalam berinteraksi dengan mitra bisnis, dan mampu memahami informasi spesifik yang berhubungan dengan jejaring untuk memperoleh keuntungan . Dengan demikian, ada fitur lain dalam kemampuan

relasional yaitu pengembangan kemampuan perusahaan untuk berkolaborasi dan mengatur hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Kapabilitas relasional sangat terkait dengan fokus pada percepatan akses pengetahuan, mendukung inovasi dan menciptakan keunggulan kompetitif (Smirnova et al., 2011). Berdasarkan dari beberapa pendapat para penelitian di atas indikator dapat digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kemampuan kapabilitas relasi yaitu: 1. Ikatan pribadi dengan pelanggan adalah penyajian pribadi oleh tenaga penjual perusahaan dengan tujuan menjual dan membina hubungan baik dengan pelanggan. 2. Keterlibatan relasi adalah Keterlibatan dipahami sebagai motivasi intrinsik untuk konsumen untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan masyarakat atau brand tertentu. 3. Partisipasi relasi adalah Partisipasi konsumen dianggap penting untuk memastikan kelangsungan brand community dari waktu ke waktu dan memfasilitasi hubungan yang langgeng

Keterampilan Menjual

Menurut Johlke (2020), mendefinisikan bahwa *selling skill* merupakan kemampuan menggambarkan berbagai keterampilan atau kemampuan yang penting bagi tenaga penjual atau salesperson. Vinci (2018), kemampuan menjual adalah informasi dan dominasi untuk melakukan kegiatan tertentu sebagai informasi prosedural dan kegiatan luar biasa yang menyinggung pencapaian kesepakatan. Berdasarkan dari beberapa pendapat para penelitian di atas indikator dapat digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kemampuan keterampilan menjual yaitu: 1. Kemahiran komunikasi adalah suatu kebolehan untuk mewujudkan interaksi atau hubungan melalui medium perantara atau sebaliknya dengan orang lain. 2. Kemampuan adaptasi adalah kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan baru. 3. Kepercayaan pelanggan dapat diartikan sebagai keadaan yang dapat memotivasi seseorang untuk menerima hasil yang tidak dapat diduga sebelumnya berdasarkan pada harapan dari pihak lain

Hubungan Penjualan *Adaptive* terhadap kinerja tenaga penjualan

Menurut Zuraida (2022) dan (Hughes, et all 2013) penjualan *adaptive* dilakukan untuk berorientasi terhadap pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan yang didapat oleh pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2016) [7], (Anees, et al., 2020) dan Bidisha Banerjee (2022) menyatakan bahwa penjualan *adaptive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Dengan kemampuan penjualan yang dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan, tenaga penjualan dapat mencapai hasil yang lebih baik, meningkatkan efektivitas, dan berkontribusi pada pencapaian target penjualan perusahaan. Maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

H1 : Penjualan *Adaptive* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Hubungan Kapabilitas Relasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Menurut Lehmann et al (2013) kapabilitas relasi atau Kemampuan relasional adalah kemampuan pengembangan perusahaan untuk berkomunikasi, berkolaborasi, dan mengelola hubungan bisnis. Dengan demikian, ada fitur lain dalam kemampuan relasional yaitu pengembangan kemampuan perusahaan untuk berkolaborasi dan mengatur hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hutagalung dkk (2022) dan Isabella (2015) menyatakan bahwa kapabilitas relasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Dengan kemampuan membangun dan menjaga hubungan yang kuat dengan pelanggan, tenaga penjualan dapat menciptakan kepercayaan, memahami kebutuhan pelanggan, dan secara keseluruhan meningkatkan kinerja mereka dalam mencapai target penjualan perusahaan. Maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

H2 : Kapabilitas Relasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Hubungan Keterampilan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Menurut (Sugiyarti, 2018:423) Keterampilan penjualan adalah keterampilan yang ditentukan yang dimiliki oleh seseorang yang berkontribusi dalam hal penjualan bisnis terdiri dari pendekatan,

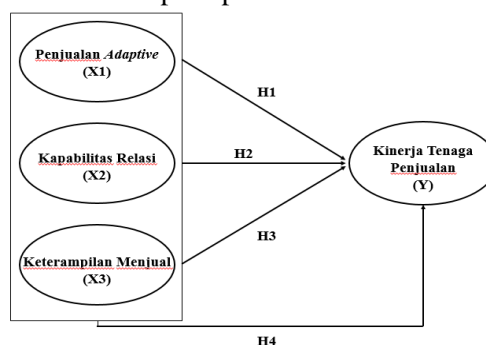
pencarian, kebutuhan identifikasi, pengetahuan produk, presentasi, keberatan dan penutupan penjualan. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Kertocahyono dkk (2020), Cipta (2023) [9] dan Sunandi (2021) menyatakan bahwa keterampilan menjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Dengan meningkatnya keterampilan dalam aspek-aspek seperti presentasi, negosiasi, dan pemahaman produk, tenaga penjualan dapat mencapai hasil yang lebih baik, membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dan secara keseluruhan meningkatkan kinerja mereka dalam mencapai target penjualan perusahaan. Maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

H3 : Keterampilan Menjual Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan
Hubungan Penjualan Adaptive, Kapabilitas Relasi, Keterampilan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Perilaku penjualan adaptif menegaskan bahwa kemampuan tenaga penjualan untuk mengadaptasi berbagai gaya komunikasi mereka kepada pelanggan tertentu dalam berbagai situasi penjualan harus dikaitkan dengan kesuksesan (Limbu et al., 2016; Yoon et al., 2020). apabilitas relasional merupakan kemampuan perusahaan dalam berinteraksi dengan mitra bisnis, dan mampu memahami informasi spesifik yang berhubungan dengan jejaring untuk memperoleh keuntungan Murniningsih (2017) [10]. Kemampuan menjual merupakan sebagian besar kegiatan pemasaran yang penting dalam proses penjualan dalam memaksimalkan pekerjaan, seperti pengetahuan tentang produk, cara penggunaan, presentasi penjualan hingga menjawab pertanyaan konsumen merupakan masalah yang bersifat kreatif dan cara pengerjaannya tidak dapat menggunakan mesin (Supriantono 2018) [11]. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2016). Hutagalung dkk (2022). Kertocahyono dkk (2020) menghasilkan bahwa penjualan adaptive, kapabilitas relasi, keterampilan menjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

H4 : Penjualan Adaptive, Kapabilitas Relasi, Keterampilan Menjual Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Kerangka Pemikiran Teoritis. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu dan kajian teori Dapat digambarkan dalam sebuah model seperti pada Gambar 1



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2. METODE

Deskriptif kuantitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan analisa korelasi sederhana untuk mengukur hubungan antar variabel. Penelitian ini dilakukan di perusahaan asuransi jiwa di Kota Semarang. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu keinovatifan tenaga penjualan, penjualan adaptif dan kapabilitas relasional sebagai variabel bebas atau independent dan variabel kinerja tenaga penjualan sebagai variabel terikat atau dependent. Sampel dalam penelitian ini adalah tenaga penjual asuransi jiwa di Kota Semarang yang berjumlah 100 orang, metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik purposive sampling. Pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada tenaga penjual asuransi jiwa di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji signifikansi menggunakan uji t, uji f dan uji R2

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas masing-masing variable penjualan *adaptive* (X_1), kapabilitas relasi (X_2), keterampilan menjual (X_3), dan kinerja tenaga penjualan (Y) adalah valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai R hitung pada masing-masing indikator variable yang memiliki nilai lebih dari nilai r tabel 0,197. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien alpha (cronbach alpha) memiliki nilai di atas 0,60 sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel-variabel penelitian (konstruk) memiliki reliabilitas yang tinggi.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan kolmogorovsmirnov dari keseluruhan variabel independen dan dependen adalah 0,200 yang artinya $> 0,05$ maka data terdistribusi tersebut normal. Hasil nilai variance inflation factor (VIF) menunjukkan hal yang sama tidak ada variabel independent yang memiliki nilai VIF yang lebih besar dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Hasil dari pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini tidak ditemukan atau tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda ini untuk mengetahui besarnya perubahan pada faktor dependen (variabel Y) akibat perubahan pada faktor independen (variabel X) secara parsial dapat dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh. Dengan menggunakan program SPSS versi 26.0. Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,239X_1 + 0,192X_2 + 0,436X_3 + e$$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Koefisien regresi pada variabel penjualan *adaptive* (X_1) sebesar 0,239 adalah positif, saat terjadi peningkatan variabel penjualan *adaptive* dimana variabel lain konstan akan meningkatkan kinerja tenaga penjualan

Koefisien regresi pada variabel kapabilitas relasi (X_2) sebesar 0,192 adalah positif, saat terjadi peningkatan variabel kapabilitas relasi dimana variabel lain konstan akan meningkatkan kinerja tenaga penjualan

Koefisien regresi pada variabel keterampilan menjual (X_3) sebesar 0,436 adalah positif, saat terjadi peningkatan variabel keterampilan menjual dimana variabel lain konstan akan meningkatkan kinerja tenaga penjualan.

Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	3.839	2.522		1.522	.131
	Penjualan Adaptive	.268	.095	.239	2.829	.006
	Kapabilitas Relasi	.207	.089	.192	2.320	.022
	Keterampilan menjual	.378	.077	.436	4.937	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Penjualan

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 2 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.702 ^a	.493	.478	1.540	1.984

a. Predictors: (Constant), Keterampilan menjual, Kapabilitas Relasi, Penjualan Adaptive
 b. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Penjualan

Nilai R Square 0,493 mengartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel penjualan adaptive, kapabilitas relasi, keterampilan menjual terhadap kinerja tenaga penjualan sebesar 49,3% dan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain

Uji F Simultan

Tabel 3. Uji F Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	221.700	3	73.900	31.158	.000 ^b
	Residual	227.690	96	2.372		
	Total	449.390	99			

a. Dependent Variable: Kinerja Tenaga Penjualan
 b. Predictors: (Constant), Keterampilan menjual, Kapabilitas Relasi, Penjualan Adaptive

Pembahasan

Pengaruh Penjualan *Adaptive* Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel penjualan *adaptive* bertanda positif sebesar 0,268, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antar penjualan *adaptive* dengan kinerja tenaga penjualan. Hasil uji t pada variabel penjualan *adaptive* sebesar 2,829 pada *standardized coefficients* penjualan *adaptive* sebesar 0,239 dengan tingkat signifikan 0,006. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara individual variabel penjualan *adaptive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan karena tingkat signifikannya kurang dari 0,05. Penjualan *adaptive*, yang melibatkan penyesuaian strategi penjualan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan, dapat menjadi lebih positif jika para sales memiliki sejumlah keterampilan tertentu yaitu teknik penjualan, kemampuan bernegosiasi, motivasi wiraniaga

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Agustina (2016) menyatakan bahwa penjualan *adaptive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, sama hal dengan (Nguyen, et al., 2022) yang menyatakan bahwa penjualan *adaptive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan

Pengaruh Kapabilitas Relasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kapabilitas relasi bertanda positif sebesar 0,207. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antar kapabilitas relasi dengan kinerja tenaga penjualan. Hasil uji t pada variabel kapabilitas relasi sebesar 2,320 pada *standardized coefficients* kapabilitas relasi sebesar 0,192 dengan tingkat signifikan 0,022. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara individual variabel kapabilitas relasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan karena tingkat signifikannya kurang dari 0,05. Kapabilitas relasi yang kuat dapat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penjualan. Para sales yang dapat membangun ikatan pribadi, terlibat secara aktif dalam hubungan, dan berpartisipasi dengan pelanggan cenderung menciptakan koneksi yang lebih positif.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Lehmann et al (2013) yang menyatakan bahwa kapabilitas relasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Hasil sama yang dilakukan oleh penelitian Hutagalung et al (2022) yang menyatakan bahwa kapabilitas relasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan

Pengaruh Keterampilan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel kapabilitas relasi bertanda positif sebesar 0,378. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antar kapabilitas relasi dengan kinerja tenaga penjualan. Hasil uji t pada variabel kapabilitas relasi sebesar 4,937 pada *standardized coefficients* kapabilitas relasi sebesar 0,436 dengan tingkat signifikan 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara individual variabel kapabilitas relasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan karena tingkat signifikannya kurang dari 0,05. keterampilan menjual dapat menjadi lebih positif jika para sales memiliki sejumlah kemampuan kunci, termasuk kemahiran berkomunikasi, kemampuan beradaptasi, dan kepercayaan pelanggan. Dengan menggabungkan kemahiran berkomunikasi yang kuat, kemampuan beradaptasi yang lincah, dan kepercayaan pelanggan yang didasarkan pada integritas, para sales dapat menciptakan hubungan yang positif dan efektif dengan pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Kertocahyono dkk (2020) yang menyatakan bahwa keterampilan menjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Hal sama yang dilakukan oleh peneliti Sugiyarti, (2018) yang juga menyatakan bahwa keterampilan menjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan

Pengaruh Penjualan *Adaptive*, Kapabilitas Relasi, Keterampilan Menjual Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung 31,158 dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dan gambar kurva, dimana F hitung 31,158 berarti F hitung > F tabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Variabel penjualan *adaptive*, kapabilitas relasi dan keterampilan menjual secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan

Penjualan *Adaptive* adalah pendekatan penjualan berbeda yang dilakukan dengan tepat pada saat transaksi dengan pelanggan dan ketika membuat keputusan selama transaksi penjualan untuk situasi penjualan yang berbeda (Hidayat et al. 2019:48). Penelitian yang dilakukan Murniningsih (2017) menyatakan bahwa kapabilitas relasional merupakan kemampuan perusahaan dalam berinteraksi dengan mitra bisnis, dan mampu memahami informasi spesifik yang berhubungan dengan jejaring untuk memperoleh keuntungan. Dengan demikian, ada fitur lain dalam kemampuan relasional yaitu pengembangan kemampuan perusahaan untuk berkolaborasi dan mengatur hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Keterampilan menjual adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjual produk, baik itu berupa barang ataupun jasa. Keterampilan penjualan ini membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan karena hal itu menjadi pembeda dipasar komoditas. Menurut Johlke (2020)

4. KESIMPULAN

Berasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan penjualan *adaptive* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Kapabilitas Relasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Keterampilan menjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan. Penjualan *Adaptive*, Kapabilitas Relasi, Keterampilan Menjual bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Tenaga Penjualan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Untuk semua manusia-manusia yang sudah membantuku, memberikan semangat, terutama kepada kedua orang tuaku, untuk ibuku terimakasih atas doa-doa yang selalu kau berikan untukku sehingga mendapatkan kemudah dan terimakasih untuk dosen pembimbingku Miss Grace (Maria Augustine Graciafernandy, ST, SM, MT,MM) terimakasih untuk bimbingan-bimbingannya, terimakasih karna sudah sabar dalam membimbingku, terimakasih atas pengertian-pengertiannya maaf jika dalam mengerjakan skripsi dan sidangku masih banyak kurang dan kesalahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. T. Anees, V. Raju, and T. Anjum, "A Mediating Role of Adaptive Selling Behavior: Relationship between Emotional Intelligence and Sales Performance. Beverage Industry of Pakistan," *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, vol. 24, no. 1, pp. 5266-5275, 2020.
- [2] R. L. Suryahadi and M. Anwar, "The Role of Adaptive Sales in Increasing the Performance of Jimshoney Product Sales Personnel in East Java," *IJEED (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, vol. 4, no. 4, pp. 596-607, 2021.
- [3] T.-T.-L. Nguyen, X.-Q. Hoang, P. T. Lien, T.-H. Pham, and H.-H. Pham, "Antecedents of salesperson performance in information service industry: The role of guanxi, adaptive selling behaviors and customer orientation," *Cogent Business & Management*, vol. 9, no. 1, p. 2044433, 2022.
- [4] A. ABEBA, "FACTORS AFFECTING ADAPTIVE SELLING BEHAVIOR: EMPIRICAL EVIDENCES ON THE PHARMACEUTICAL SALES REPRESENTATIVE IN ADDIS ABEBA," 2020.
- [5] A. Inuzuka, "Adaptive Selling Behavior: A New Way of Approaching Adaptive Selling and Its Effects," *Review of Integrative Business and Economics Research*, vol. 10, no. 1, pp. 105-114, 2021.
- [6] T. Scholz, J. Redler, and S. Pagel, "Re-designing adaptive selling strategies: the role of different types of shopping companions," *Review of managerial science*, vol. 15, pp. 1243-1280, 2021.
- [7] L. Agustina, "Pengaruh Penjualan Adaptif, Kemampuan Mendengar dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual Jasa Hotel Bintang 4 & 5 di Yogyakarta," *Jurnal Manajemen*, vol. 6, no. 1, 2016.
- [8] Asri, C. P., et al. (2021). BAGAIMANA MARKETING MEMBANTU MELALUI PANDEMI COVID-19. PROSIDING SEMINAR NASIONAL DAN CALL FOR PAPERS FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KRISTEN IMMANUEL
- [9] W. Y. Cipta, "Analisis Pengaruh Citra Merek, Keterampilan Menjual Dan Kinerja Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Asuransi Kebakaran Pada PT Asuransi Central Asia Cabang Pontianak," *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, vol. 8, no. 3, pp. 641-652, 2023.
- [10] R. Murniningsih, "Kapabilitas Relasional UMKM: Suatu Tuntutan Daya Saing," *URECOL*, pp. 563-568, 2017.
- [11] H. Supriantono, "Pengaruh Keterampilan Menjual dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha pada PT Bintang Fortuna Sejahtera di Pontianak," *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, vol. 2, no. 9, pp. 1888-1897, 2018.
- [12] O. S. Itani, R. Agnihotri, and R. Dingus, "Social media use in B2b sales and its impact on competitive intelligence collection and adaptive selling: Examining the role of learning orientation as an enabler," *Industrial Marketing Management*, vol. 66, pp. 64-79, 2017.