



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KOMPETENSI KOMUNIKASI TELESales OFFICERS
TERHADAP PENJUALAN PRODUK**

(Analisis Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi Telesales Officers
Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA TESIS

Oleh

SINTA PERMATASARI

55211110007

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
2014**



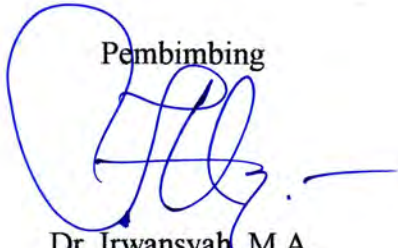
**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Sinta Permatasari
2. NIM : 55211110007
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Media Industry and Business Communication*
6. Judul : Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap
Penjualan Produk T-A Analisis Faktor-Faktor
Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap
Penjualan Produk AXA Mandiri

Jakarta, Agustus 2014

Pembimbing


Dr. Irwansyah, M.A.



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk (Analisis Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri)
2. Nama : Sinta Permatasari
3. NIM : 55211110007
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Media Industry and Business Communication*
7. Tanggal : 21 Agustus 2014

Jakarta, September 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Nur Kholisoh.,M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Henni Gusfa.,M.Si
3. Pembimbing Utama :
Dr. Irwansyah.,MA

(.....)

(.....)

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk (Analisis Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri)
2. Nama : Sinta Permatasari
3. NIM : 55211110007
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Media Industry and Business Communication*
7. Tanggal : September 2014

Jakarta, September 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Nur Kholisoh.,M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Henni Gusfa.,M.Si
3. Pembimbing Utama :
Dr. Irwansyah.,MA

(.....)

(.....)

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk (Analisis Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri)
2. Bentuk Karya Akhir : Tesis
3. Nama : Sinta Permatasari
4. NIM : 55211110007
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Tanggal : September 2014

Pembimbing

Dr.Irwansyah.,MA

Direktur Pascasarjana

Prof.Dr.Didik J.Rachbini

Ketua Program Studi

Dr.Nur Kholisoh.,M.Si

PERNYATAAN

Judul : Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk (Analisis Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri)

Nama : Sinta Permatasari

NIM : 55211110007

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Media Industry and Business Communication*

Tanggal : September 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, September 2014



Sinta Permatasari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan berkah yang dilimpahkanNya, maka tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan yang telah ditetapkan guna memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi konsentrasi *Media Industry and Business Communication* pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tesis ini berjudul : **Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk (Analisis Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi Telesales Officers Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri).**

Dalam penyusunan tesis ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, doa, bimbingan, saran, dan bantuan baik berupa moril maupun materil dari banyak pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang membuat penulis diberi jalan dan kemudahan dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Kedua orang tua yang mendukung terus agar cepat menyelesaikan sekolah S2 ini.
3. Ibu Dr. Nur Kholisoh.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Henni Gusfa.,M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.

5. Bapak Dr. Irwansyah, M.A., selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Semua Teman kuliah S2 ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas *support* kalian.
7. Teman-teman kantor yang secara tidak langsung membantu dalam penelitian tesis ini.

Segala kemampuan dan usaha telah dilakukan untuk mendapatkan hasil yang terbaik dalam penyusunan tesis ini, namun dengan rendah hati, penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pikiran bagi para pembaca yang ingin memahami materi yang telah disampaikan ini.

Jakarta, September 2014

Penulis,

Sinta Permatasari

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan Sidang Tesis	i
Lembar Tanda Lulus Sidang	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Tesis	iii
Lembar Pengesahan Tesis	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Lembar Pernyataan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Penelitian Terdahulu	11
2.1.2 Kompetensi Telesales Officers	18
2.1.2.1 Kerangka Dasar Kompetensi	18
2.1.2.2 Kompetensi Komunikasi	28
2.1.2.3 Faktor-Faktor Kompetensi	30
2.1.3 Penjualan Produk AXA Mandiri	38
2.1.3.1 Konsep Penjualan	38
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Produk	44
2.1.3.3 Konsep Produk Dalam Penjualan	45
2.1.3.4 Telemarketing Kaitan Dengan Komunikasi Pemasaran	57
2.1.3.5 Teori Interaksionisme Simbolik	63
2.1.3.6 Konsep Diri	64

2.2 Kerangka Pemikiran	66
2.3 Hipotesis Teori	69
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	71
3.2 Paradigma Penelitian	71
3.3 Metode Penelitian	74
3.4 Populasi, Sampel, dan Informan Penelitian.....	74
3.4.1 Populasi Penelitian.....	75
3.4.2 Sampel Penelitian.....	75
3.4.3 Key Informan Penelitian	76
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	76
3.5.1 Variabel Kompetensi Telesales Officer	76
3.5.2 Variabel Penjualan Produk AXA Mandiri	80
3.6 Uji Normalitas	82
3.7 Validitas dan Reliabilitas.....	83
3.7.1 Pengujian Validitas Instrumen	83
3.7.2 Pengujian Reliabilitas Alat Ukur	84
3.8 Teknik Pengumpulan Data	85
3.8.1 Data Primer	85
3.8.1.1 Kuisisioner Penelitian.....	85
3.8.1.2 Wawancara.....	86
3.8.2 Data Sekunder	87
3.9 Teknik Analisa Data.....	87
3.9.1 Analisis Kuantitatif	87
3.9.1.1 Analisis Univariat	87
3.9.1.2 Analisis Pengujian Hipotesis	88
3.9.2 Analisis Kualitatif	92
3.9.2.1 Tahap Perencanaan Penelitian	92
3.9.2.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	92
3.9.2.3 Tahap Pengolahan Data	93
3.9.2.4 Teknik Pemeriksaan Keabsahan data.....	94
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Normalitas Data.....	95
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	96
4.2.1 Validitas Instrumen Penelitian	96
4.2.2 Reliabilitas Alat Ukur	97
4.3 Analisis Univariat.....	99
4.3.1 Variabel <i>Motives, Traits, Self-Concept, Knowledge, Skills</i> , dan Penjualan Produk.....	99

4.4 Hasil Penelitian.....	107
4.4.1 Pengujian Hipotesis.....	107
4.4.2 Analisis Bivariat.....	108
4.2.2.1 Pengaruh Motives Terhadap Penjualan Produk..	108
4.4.2.2 Pengaruh Traits Terhadap Penjualan Produk.....	110
4.4.2.3 Pengaruh Self-concept Terhadap Penjualan Produk.....	111
4.4.2.4 Pengaruh Knowledge Terhadap Penjualan Produk.....	113
4.4.2.5 Pengaruh Skills Terhadap Penjualan Produk.....	114
4.4.3 Confirmatory Factor Analysis.....	116
4.4.3.1 Uji KMO dan Bartlett.....	116
4.4.3.2 Anti Image Matrices.....	117
4.4.4 Analisis Multivariat.....	118
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	120
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	136
5.2 Saran.....	137
 DAFTAR PUSTAKA.....	138
 LAMPIRAN	
 BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 2.1 Perbedaan Konsep Penjualan dan Pemasaran	40
2. Tabel 2.2 Pertimbangan Pemasaran untuk Produk Konsumen	48
3. Tabel 3.1 Konstruk Operasional Variabel Kompetensi TSO	80
4. Tabel 3.2 Konstruk Operasional Variabel Penjualan Produk AXA Mandiri	82
5. Tabel 3.3 Contoh Format Jawaban Tipe Likert.....	85
6. Tabel 4.1 Deskripsi Data <i>Motives, Traits, Self-Concept, Knowledge, Skills</i> , dan Penjualan Produk	99
7. Tabel 4.2 Penilaian Skor Terhadap Masing-Masing Variabel	104
8. Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana <i>Motives</i> Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri	108
9. Tabel 4.4 Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana <i>Traits</i> Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri	110
10. Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana <i>Self-concept</i> terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri	111
11. Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana <i>Knowledge</i> Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri	113
12. Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Koefisien Regresi Sederhana <i>Skills</i> Terhadap Penjualan Produk AXA Mandiri	114
13. Tabel 4.8 <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's Test</i>	117
14. Tabel 4.9 <i>Anti Image Matrices</i>	117
15. Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Regresi Berganda (Coefficients).....	118
16. Tabel 4.11 Hasil Pengukuran Regresi Berganda (Anova).....	120

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Kerangka Dasar Kompetensi	23
2. Gambar 2.2 <i>Defining Competencies in term of Behaviors, Outputs, and Results</i>	24
3. Gambar 2.3 <i>Central and Surface Competencies</i>	25
4. Gambar 2.4 <i>Competency Casual Flow Model</i>	50
5. Gambar 2.5 Model Komunikasi Pemasaran	59
6. Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran (Kuantitatif)	68
7. Gambar 2.7 (Kualitatif)	70
8. Gambar 4.1 Grafik Normal Plot	95
9. Gambar 4.2 Histogram Skor <i>Motives</i>	100
10. Gambar 4.3 Histogram Skor <i>Traits</i>	101
11. Gambar 4.4 Histogram Skor <i>Self-Concept</i>	101
12. Gambar 4.5 Histogram Skor <i>Knowledge</i>	102
13. Gambar 4.6 Histogram Skor Skills.....	103
14. Gambar 4.7 Histogram Skor Penjualan Produk	103

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Distribusi Data Variabel Kompetensi TSO
- Lampiran 3 Distribusi Data Variabel Penjualan Produk AXA Mandiri
- Lampiran 4 *Output* Validitas dan Reliabilitas Penelitian
- Lampiran 5 Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 6 *Output Confirmatory Factor Analysis*
- Lampiran 7 *Output* Regresi Sederhana dan Berganda
- Lampiran 8 Tabel r *Product Moment*
- Lampiran 9 Tabel Distribusi t
- Lampiran 10 Tabel Distribusi F
- Lampiran 11 Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara

