



**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KERJASAMA DAN
PROSES BISNIS TERHADAP KINERJA ACCOUNT
MANAGER DALAM PENJUALAN PRODUK VPN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
FEBRYANDOKO
55118110080

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**PENGARUH KEPEMIMPINAN, KERJASAMA DAN
PROSES BISNIS TERHADAP KINERJA ACCOUNT
MANAGER DALAM PENJUALAN PRODUK VPN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS FEBRYANDOKO
55118110080
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

ABSTRACT

This research has a purpose to reveal and analyze the influence of leadership, teamwork and business processes on the AM performance in VPN sales targets. The great success of an account manager's performance cannot be separated from their leadership style until GM is applied to the Account manager (AM). An effective leadership style will change AM's attitudes and behavior when carrying out daily work activities. Besides, the appearance of strong teamwork among colleagues and simple business processes would improve the easiness in achieving the sales target of VPN products. The research method was included in a quantitative approach. The population was 85 employees in the Manufacturing Segment, Service Business Division. The sampling technique used saturated sampling, with a total sample of 85 AM employees.

The research data was collected through distributing questionnaires. The quantitative data analysis method was a multiple linear regression method. The results indicated that 1) leadership partially has a significant affect on the account manager performance in selling the VPN products. 2) Teamwork partially has a significant affect on the account manager's performance in selling the VPN products. 3) Business process partially has a significant affect on the account manager performance in selling VPN products. 4) Leadership, teamwork, business processes simultaneously have a significant affect on the account manager's performance in selling VPN products. This research outcome shows that the most crucial and significant factor which affected the performance of the account manager in selling the VPN products was leadership, followed by business process variables and the last one was teamwork.

Keywords : leadership, teamwork, business processes, performance, product sales.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepemimpinan, kerjasama dan proses bisnis kepada AM Terhadap pencapaian target penjualan VPN. Keberhasilan suatu kinerja *account manager* tidak terlepas dari gaya kepemimpinan manager hingga GM yang diterapkan kepada *Account manager* (AM). Gaya kepemimpinan yang efektif akan membawa perubahan pada sikap dan perilaku AM dalam menjalankan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Ditambahkan lagi, adanya kerjasama yang kuat diantara sesama rekan dan proses bisnis yang sederhana akan menambah kemudahan didalam mencapai target penjualan produk VPN.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 85 karyawan di Segmen Manufaktur Divisi Bisnis Service. Teknik sampling yang digunakan sampling jenuh, dengan jumlah sampel sebanyak 85 orang AM. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data kuantitatif menggunakan metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account manager* dalam penjualan produk VPN. 2) Kerjasama secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account manager* dalam penjualan produk VPN. 3) Proses Bisnis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account manager* dalam penjualan produk VPN. 4) Kepemimpinan, kerjasama, proses bisnis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *account manager* dalam penjualan produk VPN.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling kuat dan signifikan didalam mempengaruhi kinerja *account manager* dalam penjualan produk VPN adalah kepemimpinan, kemudian diikuti oleh variabel proses bisnis, dan terakhir variabel kerjasama.

Kata kunci : kepemimpinan, kerjasama, proses bisnis, kinerja, penjualan produk.

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Kepemimpinan, Kerjasama dan Proses Bisnis Terhadap Kinerja *Account manager* Dalam Penjualan Produk VPN

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Febryandoko

N I M : 55118110080

Program : Magister Manajemen


Tanggal : 30 Maret 2021

Mengesahkan
Dosen Pembimbing


Dr. Aslam Mei Nur Widigdo, MM

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus



Dudi Permana, Ph.D

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Febryandoko
NIM : 55118110080
Program Studi : Magister Manajemen (MSDM)

Dengan judul

“The Role Of Leadership, Teamwork, And Business Process In Affecting The Performance Of Account Manager At Pt. Telkom Indonesia In Selling The Vpn Products”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 15/12/20, didapatkan nilai persentase sebesar 14%.

Jakarta, 15 Desember.2020
Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan Tesis ini

Judul Pengaruh Kepemimpinan, Kerjasama dan Proses Bisnis Terhadap Kinerja *Account manager* Dalam Penjualan Produk VPN
Nama Febryandoko
NIM 55118110080
Program Magister Manajemen
Tanggal 30 Maret 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Maret 2021



Febryandoko

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: **Pengaruh Kepemimpinan, Kerjasama dan Proses Bisnis Terhadap Kinerja Account manager Dalam Penjualan Produk VPN.**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah meningkatkan kualitas pendidikan.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Dr. Aslam Mei Nur Widigdo, MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini terselesaikan.
5. Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.
6. Staf karyawan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang membantu proses administrasi dan bekerja secara profesional.

7. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana yang selalu memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya yakni Bapak Hermanto Sujar dan Ibu Minda Feriaroza, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya selalu mendorong penulis untuk menjadi lebih baik dan lebih baik lagi. Besar harapan tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang ada di Indonesia.

Jakarta, 30 Maret 2021
Penulis



Febryandoko



DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, pembatasan dan Perumusan Masalah.....	8
1.3 Perumusan masalah penelitian.....	9
1.4 Maksud Penelitian.....	9
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35

3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.3	Populasi dan Sampel.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.5	Metode Analisis Data	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	51
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.3	Uji Asumsi Klasik	72
4.4	Pengujian Hipotesis	74
4.5	Pembahasan	80
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Simpulan.....	90
5.2	Saran	92
	DAFTAR PUSTAKA	95
	LAMPIRAN PENELITIAN	100
	55118110080 - FEBRYANDOKO	124
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	128



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Target dan Realisasi Produk Telkom DBS.....	4
Tabel 1.2 Profiling sebaran penjualan VPN Segmen MBS di Indonesia.....	6
Tabel 1.3 Sebaran AM Segmen MBS di Indonesia.....	6
Tabel 1.4 Pra survey Kepuasan AM terhadap segmen MBS.....	7
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasioanal.....	38
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi <i>Pearson Correlations</i>	49
Tabel 3.3 Analisis Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepemimpinan (X1).....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kerjasama (X2)	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Proses Bisnis (X3).....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja <i>Account manager</i> (Y).....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden.....	61
Tabel 4.7 Hasil Mean Variabel Kepemimpinan.....	63
Tabel 4.8 Hasil Mean Variabel Kerjasama	65
Tabel 4.9 Hasil Mean Variabel Proses Bisnis	67
Tabel 4.10 Hasil Mean Variabel Kinerja <i>Account manager</i>	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.13 Coefficients ^a	74
Tabel 4.14 Pedoman Interpretasi <i>Standardized Regression Coefficient</i>	76
Tabel 4.15 Matriks Korelasi Antar Dimensi	78
Tabel 4.16 Pedoman Interpretasi <i>Pearson Correlations</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	100
Lampiran 2 Coding Sheet.....	107
Lampiran 3 Output SPSS Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	113
Lampiran 4 Output SPSS Hasil Distribusi Frekuensi Tabel	117
Lampiran 5 Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	122
Lampiran 6 Output SPSS Hasil Uji Hipotesis.....	123

