































sistem pembagian nasabah. Jadi, dibuat kesepakatan untuk masing-masing Asisten Penjualan menhandel berapa nasabah atau developer. Jumlah developer yang berhasil di-*closing* pun tidak ditetapkan. Jadi, Asisten Penjualan bebas mendapatkan seberapa banyak developer yang berhasil di-*closing*.<sup>148</sup>

Setiap harinya, Tim Penjualan memiliki jadwal mengunjungi klien. Mengunjungi nasabah merupakan perencanaan harian yang akan diterapkan pada besok hari.<sup>149</sup> Tujuan kunjungan nasabah adalah *closing*. *Closing*-nya adalah membuat klien tertarik untuk *join* pada produk pendanaan atau pembiayaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.<sup>150</sup> *Goal* lain dari mengunjungi nasabah adalah mendapat loyalitas dan referensi nasabah lain.<sup>151</sup> Maksud refensi nasabah lain adalah mendapatkan kontak calon nasabah lain melalui nasabah yang dikunjungi. Hal ini dianggap lebih efektif dalam mendapatkan nasabah dibandingkan dengan mencari nasabah secara acak.

Karena setiap nasabah memiliki kebutuhan dan tipe yang berbeda, maka porsi jumlah kunjungannya pun berbeda. Ada nasabah yang hanya memerlukan dua kali kunjungan sudah langsung

---

<sup>148</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 23 Desember 2015 Pukul 09.15 WIB

<sup>149</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Zidni selaku sales pendanaan dan pembiayaan cabang pembantu Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 22 Desember 2015 Pukul 19.00 WIB

<sup>150</sup> Hasil wawancara dengan Mas Fahmi selaku sales pembiayaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 22 Desember 2015 Pukul 18.45 WIB

<sup>151</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 23 Desember 2015 Pukul 09.15 WIB



























Jika posisi yang ditentukan oleh penyelia adalah pada tingkat Asisten Penjualan, maka setelah tahap seleksi adalah tahap penentuan tim mana yang harus dimasuki. Penentuan tim ditentukan sepenuhnya oleh Asisten Penjualan yang sudah lama bekerja. Jadi, Penyelia akan bertanya kepada Asisten Penjualan yang lama, mana diantara anggota baru ini yang di pilih sebagai bagian dari timnya. Kemudian Asisten Penjualan lama ini akan memutuskannya berdasarkan perasaan dan naluri, juga diskusi dengan staf sales lain.<sup>197</sup>

BNI Syariah Cabang Surabaya tidak menentukan kapankah proses rekrutmen dilakukan. Jadi, proses rekrutmen diadakan hanya ketika dibutuhkan saja.<sup>198</sup> Mbak Zidni, selaku Asisten pendanaan dan pembiayaan mengatakan bahwa pernah dalam satu tahun Kantor Cabang Pembantu BNI Syariah Cabang Surabaya tidak melakukan rekrutmen sama sekali, karena memang belum membutuhkan.<sup>199</sup> Pernyataan ini juga diperkuat oleh Ibu Dian, selaku *Sales Head* yang mengatakan bahwa, “Proses perekrutan tergantung kebutuhan saja... Proses *rolling* pun... tidak ada waktu yang menentukan”.<sup>200</sup> Maksudnya, disamping proses rekrutmen, *rolling* atau rotasi posisi juga memiliki waktu yang tidak menentu.

---

<sup>197</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Ella selaku sales pendanaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 20 November 2015 Pukul 09.20 WIB

<sup>198</sup> Hasil wawancara dengan Mas Fahmi selaku sales pembiayaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 17 November 2015 Pukul 18.00 WIB

<sup>199</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Zidni selaku sales pendanaan dan pembiayaan cabang pembantu Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 17 November 2015 Pukul 18.20 WIB

<sup>200</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 20 November 2015 Pukul 08.30 WIB







































3. Sistem Informasi; Memberikan hubungan antara kinerja sebenarnya dengan kinerja yang dilaporkan.<sup>263</sup> Setiap hari, tiap Asisten Penjualan akan membuat laporan kegiatan. Laporan kegiatan ini berisi tentang kegiatan harian yang dilakukan oleh asisten, seperti bertemu siapa, dimana dan hasilnya apa. <sup>264</sup> Hal lain yang tercatat di dalam laporan adalah jumlah akun dan cif berapa.<sup>265</sup>
4. Manajemen Penjualan Lapangan; Memastikan bahwa wiraniaga paham tentang apa menjadi tugasnya.<sup>266</sup> Laporan yang diberikan oleh asisten kepada *Sales Head* adalah sebagai tanda akan pemahaman Asisten Penjualan terhadap apa yang telah diinstruksikan oleh *Sales Head*.<sup>267</sup>

Kesimpulan dari hasil analisa di atas adalah bahwa untuk mencapai standar kinerja yang dalam ruang lingkup unit penjualan adalah target penjualan, maka Bank BNI Syariah Cabang Surabaya menerapkan sistem pembagian nasabah terhadap setiap Asisten Penjualan. Setelah dilakukan pembagian, maka setiap harinya akan dilakukan kunjungan nasabah dengan *goal closing* pendanaan atau

---

<sup>263</sup> Grant Stewart, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, terj. Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, hal. 49.

<sup>264</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 23 Desember 2015 Pukul 09.15 WIB

<sup>265</sup> Hasil wawancara dengan Mas Fahmi selaku sales pembiayaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 22 Desember 2015 Pukul 18.45 WIB

<sup>266</sup> Grant Stewart, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, terj. Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, hal. 49.

<sup>267</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 23 Desember 2015 Pukul 09.15 WIB





























perencanaan akan kunjungan nasabah.<sup>324</sup> Penentuan waktu dan tujuan rapat ini sesuai dengan maksud dari rapat penjualan, yaitu tanggal dimana manajer memiliki kesempatan khusus untuk mendorong motivasi, melakukan pelatihan, menentukan tujuan, melakukan perencanaan dan pengawasan.<sup>325</sup>

Disamping rapat membahas bisnis, ada juga rapat yang memang bersifat general. Artinya, di dalam rapat tersebut tidak hanya membahas mengenai bisnis namun juga hal lainnya juga, seperti *refressing*, rekreasi, dll. Rapat ini dilakukan setelah kegiatan pengajian bersama anak-anak yatim yang dilakukan per bulan sekali. BNI Syariah menyebut kegiatan ini sebagai *Amanah Day*.<sup>326</sup> Biasanya, *Amanah Day* dilakukan pada pukul 5 sore dengan agenda *sharing season*.<sup>327</sup> Ini sesuai dengan satu dari empat tujuan utama rapat penjualan, yaitu meningkatkan komunikasi.<sup>328</sup> Maksudnya yaitu meningkatkan komunikasi antara individu yang satu dengan yang lain dalam satu instansi Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

Jadi, berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa dalam satu minggu, *Sales Head* secara rutin melakukan rapat

---

<sup>324</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Ratna selaku Administrasi Assistant Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 24 November 2015 Pukul 10.00 WIB

<sup>325</sup> Grant Stewart, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, terj. Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, hal. 131.

<sup>326</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Zidni selaku sales pendanaan dan pembiayaan cabang pembantu Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 17 November 2015 Pukul 18.20 WIB

<sup>327</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Ratna selaku Administrasi Assistant Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 24 November 2015 Pukul 10.00 WIB

<sup>328</sup> Grant Stewart, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, terj. Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, hal. 130.





- 4) Pendampingan lapangan;<sup>340</sup> Salah satu kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh *Sales Head* adalah menemui nasabah dengan *merolling* tim, contoh hari senin *Sales Head* menemui nasabah A dengan tim A dan hari selasa menemui nasabah A lagi namun dengan tim B.<sup>341</sup> Pendampingan ini merupakan bentuk pemantauan bawahan guna menjamin bahwa tugas yang dikerjakan telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>342</sup>
- 5) Analisis; Semua informasi yang diperoleh dianalisis.<sup>343</sup> Analisis informasi dilakukan dengan sistem diskusi.<sup>344</sup>
- 6) Bertukar pikiran; Bertukaran pikiran bisa dilakukan dalam agenda *sharing season* yang diadakan setiap bulan pada acara *Amanah Day*.<sup>345</sup> *Sharing season* diisi dengan bertukar pendapat antar karyawan.
- 7) Perencanaan tindakan/ implementasi; Hasil dari bertukar pikiran dengan tim penjualan kemudian di realisasikan. Mengunjungi

---

<sup>340</sup> Grant Stewart, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, terj. Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, hal. 146.

<sup>341</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 20 November 2015 Pukul 08.30 WIB

<sup>342</sup> Siswandi, 2011, *Aplikasi Manajemen Perusahaan: Analisis Kasus dan Pemecahannya*, Mitra Wacana Media, Jakarta, hal. 80.

<sup>343</sup> Grant Stewart, 2005, *Sukses Manajemen Penjualan*, terj. Bob Sabran, Erlangga, Jakarta, hal. 146.

<sup>344</sup> Hasil wawancara dengan Mas Fahmi selaku sales pembiayaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 17 November 2015 Pukul 18.00 WIB

<sup>345</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Ratna selaku Administrasi Assistant Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 24 November 2015 Pukul 10.00 WIB



