

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.¹⁹⁷

BNI Syariah Cabang Surabaya tidak menentukan kapankah proses rekrutmen dilakukan. Jadi, proses rekrutmen diadakan hanya ketika dibutuhkan saja.¹⁹⁸ 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.¹⁹⁹ 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”.²⁰⁰ Maksudnya, disamping proses rekrutmen, *rolling* atau rotasi posisi juga memiliki waktu yang tidak menentu.

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

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

¹⁹⁹ 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

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

BNI Syariah menyebut kegiatan ini sebagai *Amanah Day*.²⁰⁹ Biasanya, *Amanah Day* dilakukan pada pukul 5 sore dengan agenda *sharing season*.²¹⁰

Untuk mengetahui efektifitas dari tim penjualan, *Sales Head* menerapkan program evaluasi laporan kegiatan dari masing-masing Asisten Penjualan. Laporan kegiatan merupakan sebuah laporan yang dibuat oleh masing-masing anggota dari tim penjualan yang menggambarkan tentang kegiatan apa saja yang dilakukan.²¹¹ Jadi, dalam seminggu sekali *Sales Head* akan menerima laporan dari setiap asisten untuk selanjutnya dievaluasi. Ini juga masuk ke dalam program pengawasan yang dilakukan oleh *Sales Head*. Jadi, *Sales Head* mampu mengetahui kinerja dari masing-masing Asisten melalui laporan tersebut.

Setiap individu memiliki laporan kegiatan masing-masing. Ini juga yang menjadi salah satu indikator *Sales Head* mengetahui kemampuan dari tim yang ia pimpin. Salah satu Asisten Pendanaan, Mbak Ella mengatakan bahwa, “Tiap minggu, tiap orang harus punya laporan, *closing* berapa, pembukaan rekening, ada yang nambah saldo berapa. Itu dilaporkan tiap minggu.”²¹² Dari pernyataan tersebut dapat

²⁰⁹ 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

²¹⁰ Hasil wawancara dengan Mbak Ratna selaku Administrasi Assistant Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 24 November 2015 Pukul 10.00 WIB

²¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Dian selaku Sales Head di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 20 November 2015 Pukul 08.30 WIB

²¹² Hasil wawancara dengan Mbak Ella selaku sales pendanaan di Bank BNI Syariah Cabang Surabaya pada 20 November 2015 Pukul 09.20 WIB

3. Sistem Informasi; Memberikan hubungan antara kinerja sebenarnya dengan kinerja yang dilaporkan.²⁶³ 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. ²⁶⁴ Hal lain yang tercatat di dalam laporan adalah jumlah akun dan cif berapa.²⁶⁵
4. Manajemen Penjualan Lapangan; Memastikan bahwa wiraniaga paham tentang apa menjadi tugasnya.²⁶⁶ Laporan yang diberikan oleh asisten kepada *Sales Head* adalah sebagai tanda akan pemahaman Asisten Penjualan terhadap apa yang telah diinstruksikan oleh *Sales Head*.²⁶⁷

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

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

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

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

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

²⁶⁷ 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.³²⁴ 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.³²⁵

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*.³²⁶ Biasanya, *Amanah Day* dilakukan pada pukul 5 sore dengan agenda *sharing season*.³²⁷ Ini sesuai dengan satu dari empat tujuan utama rapat penjualan, yaitu meningkatkan komunikasi.³²⁸ 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

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

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

³²⁶ 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

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

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

