

ABSTRACT

Sales Force Effectiveness is an application developed by PT Bank XYZ to support the activities of salespeople to record activity, maintain relationships with customers, measuring the productivity and effectiveness of salespeople. Based on the observation reports on the use and productivity of SFE period November 2013 - November 2014 obtained salesperson non-productive type still amounted to 42% of the number of salespeople as much as 671 people were monitored in SFE. This indicates that the use of SFE by the salespeople still poor. Evaluation is done by using UTAUT model approach in order to obtain the proposed improvements, so the use of SFE by the salespeople can be increased. Showed variable effort expectancy significant positive effect on behavioral intention and facilitating conditions significant positive effect on use behavior.

Keywords: Sales Force Effectiveness, UTAUT model, Proposed improvements

ABSTRAK

Sales Force Effectiveness merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT.Bank XYZ untuk mendukung aktivitas tenaga penjual untuk merekam aktivitas, memelihara hubungan dengan nasabah, mengukur produktivitas dan efektivitas para tenaga penjual. Berdasarkan dari pengamatan laporan penggunaan dan produktivitas SFE periode November 2013 – November 2014 didapatkan tenaga penjual yang bertipe non- produktif masih sebesar 42 % dari jumlah tenaga penjual sebanyak 671 orang yang dimonitor pada SFE. Hal tersebut menunjukkan masih rendahnya penggunaan SFE oleh para tenaga penjual. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan model UTAUT guna mendapatkan usulan perbaikan, sehingga penggunaan SFE oleh para tenaga penjual dapat meningkat. Didapatkan hasil variable effort expectancy berpengaruh positif signifikan terhadap behavioral intention dan facilitating conditions berpengaruh positif signifikan terhadap use behavior.

Kata Kunci : Sales Force Effectiveness, Model UTAUT, Usulan perbaikan