
KAJIAN KRITIS MENGENAI DEFINISI DAN RUANG LINGKUP SALESMANSHIP

Deva Prudensia Setiawan
Universitas Bina Nusantara
email: deva.setiawan@gmail.com

ABSTRACT

Word of salesmanship is not widely used. This is a relatively new word in the vocabulary of Indonesian people and are not widely used in the English language literature. In addition, there is a tendency of people hesitate to use this word salesmanship. Doubt is due to ambiguities in the definition and scope of the word indicated by the various definitions vary in meaning and scope. Perhaps, too, there are many people who see the meaning of this word is so trivial and narrow in scope because many people who use this word gives the sense in the context of the narrow sense. Thus, this word sounds too sophisticated for ordinary purposes. We need to see and examine with a critical sense of the word and put it in its rightful place and that we need

Keywords : Sales, service, salesmanship

1. Pendahuluan

Kata *salesmanship* tidak banyak digunakan. Kata ini memang relatif baru dalam kosa kata orang Indonesia dan tidak banyak digunakan dalam literatur berbahasa Inggris. Selain itu, ada kecenderungan orang-orang ragu menggunakan kata *salesmanship* ini. Keraguan ini disebabkan ketidakjelasan definisi dan ruang lingkup kata ini yang ditunjukkan oleh berbagai definisi yang berbeda-beda dalam arti dan ruang lingkungannya. Mungkin juga, ada banyak orang yang memandang arti kata ini begitu sepele dan ruang lingkungannya sempit karena banyak orang yang menggunakan kata ini memberikan arti dalam konteks pengertian yang sempit. Sehingga, kata ini terdengar terlalu canggih untuk maksud yang biasa. Kita perlu melihat dan menelaah dengan kritis dan meletakkan pengertian kata ini pada tempat yang selayaknya dan yang kita butuhkan.

Kata *salesmanship* paling sering diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dengan padanan kata-kata “keterampilan menjual barang dan jasa”¹, atau “keahlian berdagang, kecakapan berjualan, kepandaian berjualan”². Itu merupakan terjemahan atau definisi yang cukup bagus sebenarnya. Tetapi, apakah ini sudah menunjukkan pengertian yang lengkap? Kita akan meninjau ini. Nantinya kita mungkin perlu mencari padanan kata atau sinonim yang lebih singkat untuk penggunaannya dalam bahasa Indonesia. Sementara ini, kita akan tetap memakai kata *salesmanship* ini.

Beberapa pertanyaan muncul terkait kata *salesmanship* ini. Apakah *salesmanship* itu sama saja dengan manajemen penjualan? Jika berbeda, apa perbedaannya dengan manajemen penjualan? Jika *salesmanship* semata-mata hanya keterampilan (*skill*) saja, lalu apakah *salesmanship* ini sama saja dengan apa yang diceramahkan oleh para pembicara/motivator/trainer terkait penjualan/pemasaran? Jika orang belajar *salesmanship* itu belajar keterampilan menjual atau menjadi cakap berjualan, apakah kita akan membiarkan orang-orang yang setelah belajar keterampilan ini menggunakannya

¹ Sutojo, Siswanto (2003). *Salesmanship: keahlian menjual barang dan jasa*, h.2.

² Google translate

untuk menipu atau merugikan orang lain dengan keterampilan yang telah dipelajarinya itu? Adakah rambu-rambu atau penuntun dalam belajar *salesmanship* ini sehingga ketika orang-orang belajar *salesmanship* bukanlah mencetak penjahat-penjahat perdagangan sebagai produk akhirnya?

2. Defini Salesmanship

Kata *salesmanship* mempunyai kata dasar “sales” dan menjadi kata bentukan “salesman” yang ditambahkan imbuhan akhir “-ship”. Kata “sales” sendiri mempunyai akar kata “sale”. Menurut Merriam-Webster’s Collegiate Dictionary, kata “sales” sebagai kata sifat (*adjective*) yang masuk kosa kata bahasa Inggris pada tahun 1913 mempunyai arti: “of, relating to, or used in selling”. Kata “sale” dijelaskan pada Merriam-Webster’s Collegiate Dictionary merupakan kata benda (*noun*) dari masa sebelum abad ke-12. Secara etymology berasal dari kata Inggris tua yaitu *sala*. Artinya: “1. the act of selling; specifically: the transfer of ownership of and title to property from one person to another for a price. a. opportunity of selling or being sold (DEMAND). b. distribution by selling. 2. public disposal to the highest bidder (AUCTION). 3. a selling of goods at bargain prices. 4. plural a. operations and activities involved in promoting and selling goods or services. b. gross receipts”.

Definisi “sale” yang merupakan kata benda menurut Oxford Advanced Learner’s Dictionary adalah “1 [uncountable, countable] an act or the process of selling something 2 sales [plural] the number of items sold 3 sales [uncountable] (also sales department [countable]) the part of a company that deals with selling its products 4 [countable] an occasion when a shop/store sells its goods at a lower price than usual 5 [countable] an occasion when goods are sold, especially an auction”.

Sedangkan definisi “sale” menurut Macmillan Dictionary adalah “1 [countable/uncountable] the process of selling goods or service for money. a. [countable] a single instance of selling goods or services. <make/lose a sale: I’m willing to lower the price in order to make a sale>. b. [only before noun] relating to the process of selling goods or services <The painting sold for more than double its estimated sale price>. 2 [countable] an event or period of time during which a shop reduces the prices of some of its goods. <the start of the after-Christmas sales>. <sale on: The shop is having a sale on appliances next week>. 3 [countable] an event at which people meet to buy and sell things, normally at a place that is not usually used for this purpose <The public library is organizing a second-hand book sale>. a. an event at which things are sold to the person who offers to pay the highest price. 4. sales [plural] the total number of things that a company sells within a particular period of time, or the money that it earns by selling things <We hope to increase sales this year to £50 million.> <Do you have the sales figures yet?> <Sales are up for the month of May>. a. the activity of trying to sell products or services <I’ve been in car sales for five years now>. b. the department of a company that sells its products or services <You’ll have to check availability with sales>”.

Merriam-Webster’s Collegiate Dictionary menyatakan kata “salesman” didefinisikan sebagai kata benda yang masuk kosa kata bahasa Inggris pada tahun 1523 dengan arti “one who sells in a given territory, in a store, or by telephone”. Selain itu, muncul juga istilah “traveling salesman”. “Traveling salesman” merupakan kata benda

yang masuk kosa kata bahasa Inggris pada 1885 dengan arti “a traveling representative of a business concern who solicits orders usually in an assigned territory”.

Akhiran *-ship* merupakan “noun suffix”, secara etymology dari bahasa Inggris Pertengahan suffix *-scipe* yang merupakan turunan dari suffix bahasa Jerman tua *-scaft -ship*, artinya:

- 1: state : condition : quality <friendship>
- 2: office : dignity : profession <clerkship>
- 3: art : skill <horsemanship>
- 4: something showing, exhibiting, or embodying a quality or state <township> <fellowship>
- 5: one entitled to a (specified) rank, title, or appellation <his Lordship>
- 6: the body of persons participating in a specified activity <readership> <listenership>

Merriam-Webster’s Collegiate Dictionary menyatakan “salesmanship” merupakan bentuk kata benda (*noun*) yang masuk dalam kosa kata bahasa Inggris pada tahun 1880 dengan arti: “1. the skill or art of selling. 2. ability or effectiveness in selling or in presenting persuasively (political salesmanship)”.

Macmillan Dictionary mendefinisikan bahwa “salesmanship” merupakan kata benda (*noun uncountable*) yang mempunyai arti “the skills and methods used to persuade people to buy goods or services”. Oxford Advanced Learner’s Dictionaries mendefinisikan “salesmanship” sebagai “skill in persuading people to buy things”. Cambridge Advanced Learner’s Dictionary mendefinisikan “salesmanship” sebagai “skill in selling”. Collins English Dictionary mendefinisikan “salesmanship” sebagai kata benda yang mempunyai arti: “1. the technique, skill, or ability of selling. 2. the work of a salesman”. Dictionary Online yang didasarkan pada Random House Dictionary menyatakan arti kata “salesmanship” sebagai “1. the technique of selling a product. 2. adeptness at creating interest in new ideas, products, methods, etc.”

Kesimpulan yang bisa diambil untuk definisi kata “salesmanship” berdasarkan definisi kamus, *salesmanship* adalah keterampilan, keahlian, teknik, metode, atau kemampuan menjual dengan membujuk atau menciptakan ketertarikan kepada seseorang atau sekelompok orang atas suatu barang, jasa, ide, metode, atau lainnya.

3 Kajian Ruang Lingkup Salesmanship

Berdasarkan definisi ini, *salesmanship* mencakup lingkup keterampilan (*skill*) yang terkait dengan cara pendekatan persuasi dalam penjualan. Ini berarti salesmanship terkait dengan pelatihan keterampilan, tentu disertai pengetahuan yang mendasari keterampilan tersebut.

Kita tahu bahwa cara penjualan yang aktif tidak hanya dengan cara persuasi. Penjualan bisa terjadi atas dasar paksaan/desakan/ancaman menggunakan peraturan atau hukum. Dalam kasus tertentu, penjualan juga bisa terjadi atas dasar paksaan/ancaman secara fisik. Penjualan bisa juga terjadi karena iming-iming uang atau keuntungan. Penjualan juga bisa terjadi karena luluh akibat daya tarik atau kecantikan. Penjualan juga bisa terjadi diakibatkan dorongan emosi semata.³ Tetapi, cara persuasilah cara yang efektif,

³ Nicholas Boothman (2002). *How to Connect in Business in 90 Seconds or Less*, h. 25.

relatif paling murah, memberi hasil paling baik, dan sesuai dengan nilai-nilai luhur manusia. Persuasi merupakan cara penjualan aktif yang beranjak dari rantai nilai (*value chain*). *Salesmanship* ternyata semata-mata melakukan pendekatan atas dasar nilai *an sich* dan mengenyampingkan pendekatan penjualan diluar lingkup dirinya.

Usaha penjualan bisa berupa usaha aktif, bisa juga usaha pasif. Penjualan bisa saja berlangsung secara pasif dimana penjual hanya menunggu pembeli yang akan datang, lalu pembeli memilih sendiri produk yang dibutuhkannya, membeli dan membayar, kemudian membawa produknya. Penjual hanya mendisplay produk, membungkus dan menimbang berat jika diperlukan, menerima pembayaran dan memberikan kembalian, dan menyerahkan produk yang terjual pada pembeli. Mungkin tidak ada atau hanya ada sedikit persuasi kata-kata dari penjual pada pembeli. Daya tarik terletak pada bagaimana penataan produk pada tempat display. Ini yang dikenal dengan *merchandising*. *Salesmanship* seharusnya juga mencakup *merchandising* yang baik pada kasus penjualan produk retail, hanya saja *merchandising* merupakan keterampilan yang khas dan sangat berbeda dari keterampilan-keterampilan lainnya dalam *salesmanship*. Walaupun demikian, saya berpendapat definisi dan ruang lingkup *salesmanship* tadi masih kurang lengkap tergambar.

4. Perbandingan

Menarik bila kita melihat kasus serupa untuk bidang yang berbeda sebagai perbandingan. Kita melihat definisi dan ruang lingkup kata “entrepreneurship” atau kewirausahaan mempunyai kesamaan dan pemikiran yang menarik. Kata “entrepreneurship” berasal dari kata *entrepreneur* ditambah *noun suffix -ship*. Menurut Merriam-Webster’s Collegiate Dictionary, *entrepreneur* merupakan kata benda (*noun*) yang masuk kosa kata bahasa Inggris pada tahun 1852, berasal dari bahasa Perancis “*entreprendre*” yang ringkasnya bisa diartikan sebagai “to undertake”. *Entrepreneur* mempunyai arti: “one who organizes, manages, and assumes the risks of a business or enterprise” (Merriam-Webster’s Collegiate Dictionary), “someone who uses money to start business and make business deals” (Macmillan Dictionary), atau “a person who makes money by starting or running businesses, especially when this involves taking financial risks” (Oxford Advanced Learner’s Dictionary). *Entrepreneurship* didefinisikan sebagai kata benda (*uncountable noun*) yang mempunyai arti “skill in starting new businesses, especially when this involves seeing new opportunities” (Cambridge Advanced Learner’s Dictionary & Thesaurus).

Kesimpulan yang bisa diambil sebagai definisi *entrepreneurship* kurang-lebih dari definisi yang diberikan kamus, *entrepreneurship* adalah keterampilan seseorang untuk memulai dan menjalankan bisnis yang baru melalui pencarian peluang bisnis yang baru dengan menanggung resiko keuangan bagi bisnis atau perusahaannya. Jadi, seperti halnya *salesmanship*, *entrepreneurship* ini juga berada dalam lingkup keterampilan. Tetapi, apakah *entrepreneurship* hanya semata keterampilan dan belajar *entrepreneurship* ini hanya pelatihan keterampilan semata?

Kita lihat definisi *entrepreneurship* menurut Prof. Dr. Donald F. Kuratko. Beliau adalah tokoh yang sangat dihormati dalam bidang *entrepreneurship* saat ini, pemangku The Jack M. Gill Chair of Entrepreneurship, The Kelley School of Business, Indiana University, Amerika Serikat. Dibawah pimpinan beliau, Indiana University terpilih sebagai perguruan tinggi terbaik di Amerika Serikat dalam bidang *entrepreneurship* dan riset

entrepreneurship. Definisi *entrepreneurship* menurut Donald F. Kuratko dan Richard M. Hodgetts, adalah:

Entrepreneurship is dynamic process of vision, change, and creation. It requires an application of energy and passion towards the creation and implementation of new ideas and creative solution. Essential ingredients include the willingness to take calculated risks – in terms of time, equity, or career; the ability to formulate an effective venture team, the creative skill to marshal the needed resources; the fundamental skill of building a solid business plan; and finally, the vision to recognize opportunity where others see chaos, contradiction, and confusion.⁴ Di sini *entrepreneurship* mencakup juga visi, energi, hasrat (*passion*), kemauan (*willingness*), dan keterampilan (*skill*). Jadi, ternyata pengertian *entrepreneurship* atau kewirausahaan ini lebih luas dari definisi yang didasarkan pada kamus. Pemahaman atau pengertian yang lebih lengkap ini bisa diperoleh ketika kita mendalami bidang tersebut.

Pengertian *Salesmanship* Yang Utuh

Ketika kita sudah mendalami bidang *salesmanship* ini, kita tahu bahwa pengertian atau pemahaman yang sejati dari *salesmanship* ini memang jauh lebih luas dari definisi berdasarkan kamus semata. Pengertian *salesmanship* yang utuh menurut penulis dapat didefinisikan sebagai “keterampilan atau keahlian menjual yang terintegrasi dengan pola pikir, cara pandang, dan kepribadian yang menjunjung nilai-nilai luhur etika; menggunakan teknik atau metode penjualan yang etis untuk membujuk atau menciptakan ketertarikan kepada seseorang atau sekelompok orang atas suatu barang, jasa, ide, proses, metode, atau lainnya; dengan berorientasi pada terciptanya persetujuan jual-beli yang saling menguntungkan bagi kedua pihak.”

Ruang lingkup *salesmanship* bukan sebatas keterampilan saja, tetapi mencakup juga pola pikir, cara pandang, kepribadian yang terbangun dan menghargai nilai-nilai etika. Sehingga, falsafah dan karakter merupakan komponen penting bagi *salesmanship*. *Salesmanship* dijaga berada pada jalur (*track*) yang seharusnya, tidak boleh menyimpang untuk dipakai sebagai sarana kejahatan karena prinsip-prinsip etika dan nilai-nilai luhur manusia dijunjung tinggi sebagai bagian falsafah dan karakter dari seorang wiraniaga.

Apa Beda *Salesmanship* Dengan Manajemen Penjualan?

Setelah kita berhasil mendefinisikan pengertian *salesmanship*, maka kita bisa melihat perbedaan antara *salesmanship* dan manajemen penjualan dengan mudah. *Salesmanship* berbicara mengenai keterampilan, pola pikir, cara pandang, kepribadian, metode, teknik, nilai-nilai etika. Manajemen penjualan tentunya lebih banyak menangani urusan manajemen, seperti menghitung kebutuhan wiraniaga, seleksi dan perekrutan wiraniaga, pelatihan wiraniaga, manajemen wilayah/teritori, manajemen waktu, manajemen pelanggan, memotivasi wiraniaga, sistem remunerasi wiraniaga, dsb. Banyak orang bisa melihat perbedaan antara *salesmanship* dan manajemen penjualan dengan jelas. Tetapi banyak orang yang sulit membedakan antara *salesmanship* dengan *personal selling*. *Personal selling* atau penjualan-perseorangan atau penjualan-tatap-muka dapat didefinisikan sebagai “*direct communications between paid representatives and prospects*

⁴ Donald F. Kuratko and Jeffrey S. Hornsby (2009). *New Venture Management: The Entrepreneur's Roadmap*, h.4.

that lead to transactions, customer satisfaction, account development, and profitable relationship”⁵. Penulis berpendapat bahwa *personal selling* merupakan bagian (*subset*) dari *salesmanship*, seperti yang terlihat cukup jelas dari definisi masing-masing.

5. Sumbangsih Tokoh-Tokoh Dunia

Sekarang ini materi *salesmanship* sebenarnya telah tersebar dalam banyak bentuk, seperti ceramah, *talk show*, seminar, kutipan (*quote*), buku dari para pembicara / motivator / *trainer* mengenai penjualan / pemasaran melalui media radio, televisi, *web*, media sosial, dsb. Ada banyak tokoh atau pembicara terkenal seperti Zig Ziglar, Brain Tracy, Anthony Robbin, Robert Kiyosaki, Tung Desem Waringin, James Gwee, Tanadi Santoso, dan masih banyak yang lainnya lagi; mereka memberi banyak sumbangsih bagi *salesmanship*. Buah pikiran dan pengetahuan yang dibagikan oleh mereka telah sangat memperkaya *salesmanship*.

6. Kesimpulan Dan Saran

Salesmanship merupakan bidang yang luas dan kaya. Ia bukanlah keterampilan semata yang bisa berdiri sendiri dan terlepas dari yang lain. *Salesmanship* terkait dengan pola pikir, cara pandang, karakter, keterampilan, dan nilai-nilai. *Salesmanship* perlu dijaga selalu dalam koridor nilai etika.

Kita masih perlu mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia, yang singkat (satu kata) dan bisa menggambarkan pengertian yang tepat. Definisinya sudah dibentuk. Padanan kata ini bisa merupakan kata serapan dari bahasa daerah atau bahasa asing. Lebih mudah untuk memperoleh hasil yang bagus jika banyak orang yang terlibat dan mengusulkannya.

Daftar Pustaka

- Boothman, Nicholas (2002). *How to Connect in Business in 90 Seconds or Less*. Workman Publishing Company, Inc., New York.
- Cron, William L., dan Thomas E. DeCarlo (2010). *Sales Management: Concepts and Cases*. Tenth edition. John Wiley & Sons.
- Kuratko, Donald F., dan Jeffrey S. Hornsby (2009). *New Venture Management: The Entrepreneur's Roadmap*, International Edition. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Sutojo, Siswanto (2003). *Salesmanship: keahlian menjual barang dan jasa*. Edisi kedua. Damar Mulia Pustaka, Jakarta.

⁵ William L. Cron dan Thomas E. DeCarlo (2010). *Sales Management: Concepts and Cases*, h. 3.