1. **Pemahaman tentang peningkatan penjualan**

No.	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Menurut anda apa peningkatan penjualan itu?	penjualan diartikan sebagai pertumbuhan dari penjualan produk, pertumbuhan dari bulan lalu ke bulan yang sekarang.
2.	II		Peningkatan Penjualan adalah penjualan dari hari ke hari, maupun dari bulan ke bulan yang selalu bertumbuh, dan harus bisa mempertahankan tingkat penjualan yang sudah dicapai.
3.	III		Peningkatan Penjualan adala Target dari penjualan atau sasaran yang tercapai, setidaknya kalau target tidak tercapai 100% paling tidak 95% dari target penjualan.
4.	IV		Peningkatan penjualan adalah naiknya penjualan bulan lalu ke bulan ini.
5.	V		penjualan diartikan sebagai proses dimana Bertambahnya income perusahaan dari bulan-bulan sebelumnya.

6.	VI		proses peningkatan penjualan diartikan sebagai Pencapaian dari target penjualan itu sendiri, berapakah yang terjual bulan ini dan bulan-bulan sebelumnya.
7.	VII		proses peningkatan penjualan diartikan sebagai Perbedaan angka penjualan antara bulan ini dengan bulan yang sebelumnya.
8.	VIII		Peningkatan penjualan adalah kenaikan persentase dari bulan sebelumnya ke bulan berikutnya.
9.	IX		Peningkatan penjualan adalah adanya kenaikan jumlah barang yang memenuhi target.
10	X		Peningkatan penjualan adalah bagaimana para sales dapat mencapai penjualan sesuai target, karena definisi dari peningkatan penjualan itu adalah target jadi harus meningkat.

2. Cara peningkatan penjualan produk

NO	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Bagaimana cara meningkatkan penjualan tersebut?	Cara meningkatkan penjualan dengan melakukan pembagian ke beberapa segmentasi penjualan seperti penjualan ke retail, community, dan keperorangan. Dengan mobil keliling atau membuka bazar dimall dengan promo dan diskon harga penjualan, dengan memasang iklan dikoran atau melaluli memberikan brosur kepada calon konsumen.
2.	II		cara peningkatan penjualan bisa dilihat dari segmen-segmennya, kalau dari *retail* dan *community* cara untuk meningkatkan penjualannya dengan mencari seorang yang berpengaruh dalam setiap komunitas, caranya dengan mendekatkan diri kepada *influenser* tersebut.
3.	III		cara peningkatan penjualan melalui menjalin kerjasama dengan mitra Telkom, dari promo besar-besaran dan dari hasil kerja para sales dari beberapa cara tersebut dapat meningkatkan penjualan produk.
4.	IV		cara peningkatan penjualan yaitu melalui promosi produk Flexi melalui media cetak,elekronik, seperti menyebarkan brosur Flexi dimall , pasang iklan di

			Koran atau di televisi, atau sengan cara mengikuti bazar-bazar.
5.	V		cara peningkatan penjualan seperti Memperbanyak koneksi, relasi, melalui media Koran, iklan via telpon, dan Spanduk.
6.	VI		cara peningkatan penjualan Produk harus kompetitif, layanan purna jualnya harus jelas seperti garansinya, komplain produk ada dimana, intinya tanggung jawab dari si penjual harus diutamakan.
7.	VII		cara peningkatan penjualan maka menurut saya melalui peningkatan penjualan yaitu: 1) Dari diri sendiri si sales ada kemauan untuk menjual 2) peningkatan iklan baik dari media cetak atau media elektronik 3) kerja keras dari sales itu sendiri
8.	VIII		cara meningkatkan produk adalah menaikan pamor Produk dimata konsumen sesuai dengan fakta produk tersebut dengan tata bahasa yang baik agar para konsumen tertarik.

9.	IX		cara-cara yang dilakukan untuk peningkatan penjualan selain melalui promo-promo Flexi trendy community, biasannya agar semangat sales tetap terjaga untuk penjualan produk meningkat out bound dan refresing bersama karyawan sering dilakukan.
10.	X		cara-cara yang harus dilakukan untuk meningkatkan penjualan adalah memperbanyak pameran, media iklan, mendatangi konsumen secara langsung melalui brosur, dan mendata refrensi dari para konsumen tentang keunggulan produk Flexi.

3. Waktu dalam membicarakan peningkatan penjualan

NO	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Kapan komunikasi biasanya dilakukan antara sales dan manajer?	Komunikasi dilakukan wajibnya dua kali seminggu, diluar waktu wajib tersebut setiap ada kesempatan atau ada hal penting yang akan saya sampaikan saya akan melakukan pertemuan mendadak kepada para sales, dan saya juga meluangkan waktu untuk para sales apabila ada hal penting yang ingin mereka sampaikan dalam konteks peningkatan penjualan produk Flexi.
2.	II		komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *manager* dan sales dalam satu minggu dua kali pertemuan hari senin *sharing* bersama seluruh karyawan, hari selasa Sharing bersama para sales saja. Disetiap briefing pagi tersebut *manager* akan menanyakan kendala-kendala yang dialami para karyawanya satu persatu secara pribadi.
3.	III		komunikasi antarpribadi terjadi pada saat briefing pagi dua kali satu minggu tapi apabila waktu tersebut dirasa tidak cukup dan masih ada banyak kendala yang dirasakan oleh para sales *manager* selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan masalah yang tejadi dilapangan

			yang disampaikan oleh sales.
4.	IV		saya melakukan aktivitas komunikasi antarpribadi bersama *manager* diwaktu briefing pagi dan kalau ada hal penting diluar jam *briefing* dia akan cari waktu yang tepat untuk berkomunikasi secara pribadi bersama *manager*.
5.	V		pembicaraan terjadi seminggu 2 kali dalam aktivitas briefing komunikasi antarpribadi terjadi saat manajer mengajukan pertanyaan ke pada sales atau sebaliknya.
6.	VI		pembicaraan mengenai peningkatan penjualan dalam Satu minggu 2 kali selasa sama kamis jam 8 sampai jam 10 pagi
7.	VII		n pembicaraan antar pribadi terjadi dalam peningkatan penjualan ini berkala saat dia santai, waktu istirahat, kalau pertemuan yang formal setiap selasa dan kamis.
8.	VIII		waktu yang tepat untuk membicarakan peningkatan penjualan kepada manajer pada saat briefing pagi, ada sesi dimana dibriefing tersebut manajer mendengarkan laporan-laporan yang disampaikan oleh seluruh karyawannya termasuk para sales satu

			persatu.
9.	IX		komunikasi yang dilakukan antara *manager* dan sales pada waktu-waktu santai seperti jam setelah makan siang atau di pagi hari pada saat proses *briefing* berlangsung.
10.	X		komunikasi yang dilakukan antara *manager* dan sales yang wajib dua minggu sekali pada saat briefing *manager* dan sales terlibat dalam konteks diskusi mengenai peningkatan penjualan Produk.

4. **Bentuk komunikasi antarpribadi yang dilakukan dalam membicarakan tentang bagaimana cara peningkatan penjualan**

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Bagaimana bentuk komunikasi yang bapak lakukan bersama manajer dalam membicarakan tentang bagaimana cara peningkatan penjualan produk?	Bentuk Komunikasi antar pribadi yang kami lakukan di lima bentuk tersebut sebagian besar kami lakukan dalam membicarakan peningkatan penjualan seperti *sharing*, dialog, konseling tetapi porsi yang paling besar ada di *sharing* karena dilakukan setiap minggunya untuk memantau penjualan produk Flexi lewat laporan-laporan perminggunya yang diberikan oleh para sales.
2.	II		komunikasi yang sering terjadi antara *manager* dan para salesnya adalah *sharing* yang memiliki porsi yang lebih besar, dialog sering dilakukan dalam kondisi yang non formal tapi tetap fokus pada pembicaraan peningkatan penjualan produk.
3.	III		Bentuk komunkasi yang dilakukan oleh *manager* dan sales dalam meningkatkan penjualan adalah sharing mengenai produk.
4.	IV		Bentuk komunikasi antar pribadi yang paling

			sering dilakukan antara manajer dan sales adalah sharing menanyakan hal yang terjadi dilapangan dan mencari solusi atas masalah yang terjadi.
5.	V		Biasanya membicarakan masalah peningkatan penjualan produk Flexi dalam bentuk *sharing* dari manajer sering sekali ia sharing pengalaman hidupnya untuk memotivasi para sales, dan sharing produk bagaimana cara menjual yang baik.
6.	VI		dalam membicarakan masalah peningkatan penjualan produk ini melalui Sharing pengalaman hidup, sharing penjualan, saling tukar informasi, saling bantu.
7.	VII		Bentuk pembicaraan yang dilakukan manajer kepada sales kadang melalui dialog, tapi sering kali *sharing* tukar pikiran,diskusi sesuai kebutuhan.
8.	VIII		Bentuk komunikasi yang dilakukan bersama *manager* adalah s*haring*, *manager* akan menanyakan satu persatu kepada para sales atas semua keluhan-keluhan yang terjadi dilapangan.
9.	IX		Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh

			manager terhadap sales adalah *Sharing* dan dialog, yang dilakukan pada saat *briefing* berlangsung.
10.	X		Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh manajer terhadap sales adalah *Sharing* dan konsultasi, kalau *sharing* agar sales tau bagaimana mencari konsumen dan dapat mengambil ilmu yang bermanfaat untuk peningkatan penjualan produk yang disampaikan oleh manajer. Kalau konsultasi tujuannya untuk mencari solusi dan meminta apa yang dibutuhkan untuk peningkatan penjualan produk.

5. **Gangguan komunikasi yang dihasilkan**

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Apakah ada gangguan komunikasi dalam hubungan anda & manajer dalam proses peningkatan penjualan ini, Seperti adanya salah paham (*miss*	alhamdulilah sampai saat ini tidak ada gangguan yang terjadi dalam komunikasi antara manajer dan sales karena, saya selalu menanamkan

		communication)?	keterbukaan kepada para bawahan, kalau kendala dilapangan sering ada seperti gangguan sinyal, kalau kendala seperti itu secepatnya ditanggulangi oleh tim Teknisi.
2.	II		tidak ada gangguan yang berarti semua lancar-lancar saja, sifat dari sharing atau diskusi adalah mengesampinngkan ego dan emosional pribadi.
3.	III		tidak ada gangguan yang terjadi pada membicarakan tentang peningkatan penjualan, karena kami sebagai bahawan selalu mengikuti perintah manajer.
4	IV		Gangguan komunikasi yang dihasilkan Kadang *manager* kurang menerima masukan atau saran yang diberikan oleh sales yang mengetahui kondisi real dilapangan. Sehingga keputusan yang diambil lamban.
5.	V		tidak ada gangguan komunikasi karena manajer yang mengatur strategi penjualan tersebut. Tetapi kurangnya manajer ia kurang berani menggambil keputusan untuk promo pada satu momen acara tertentu.

6.	VI	sales hanya memberikan masukan terhadap masalah yang terjadi dilapangan, tetapi semua yang menetukan keputusan adalah seorang manajer jadi tidak ada kesalah pahaman atau gangguan komunikasi.
7.	VII	semua perintah *manager* yang sesuai logika, dan masuk akal akan saya ikuti untuk kemajuan perusahaan, tidak ada gangguan komunikasi yang berarti dalam interaksi antara sales dan manajer.
8.	VIII	tidak ada, manajer selalu mengerti kondisi para sales dan selalu terbuka, Karena segala keputusan ada ditangan manajer jadi kami hanya menjalankannya dengan baik.
9.	IX	tidak ada gangguan karena pada saat Briefing kami sudah diberi arahan yang cukup oleh manajer dan kami dituntut euntuk selalu bekerja secara disiplin dari segi apapun untuk mencapai tujuan prusahaan.
10.	X	Tidak ada gangguan komunikasi karena semua yang dilakukan oleh sales atas perintah dari bapak manajer

			langsung dan para sales harus menuruti semua perintah tersebut agar tidak di ultimatum.

Aspek pengetahuan

NO	Informan	pertanyaan	Jawaban
1.	I	Menurut bapak sejauh mana pengetahuan manajer dalam meningkatkan penjualan produk flexi ini?	Saya lebih memberikan pengarahan kepada para sales agar lebih memahami marketing, bagaimana cara menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan.membuat program dan berinovasi dari program agar penjualan terus meningkat.
2.	II		manager memiliki kapabilitas yang baik ia sangat paham bagaimana cara memberikan motivasi yang baik bagi para salesnya
3.	III		ia juga teliti dalam mengecek laporan hasil penjualan dari para sales.
4.	IV		beliau banyak berinovasi untuk penjualan produk Flexi.
5.	V		pengetahuan manajer baik ia mengetahui pangsa pasar, dan cara mengambil keputusan pada kondisi tertentu, tentunya tetap fokus pada peningkatan penjualan.
6.	VI		pengetahuan manajer dalam peningkatan penjualan produk cukup baik karena ia dapat membaca medan dilapangan.

7.	VII		ia selalu berinovasi dan tegas dalam mengambil keputusan.
.8.	VIII		pengetahuan manajer cukup baik dalam mengambil keputusan untuk promo besar-besaran pada momen-momen yang tepat, seperti beli 2 hand phone flexi gratis satu hand phone.
9.	IX		pengetahuan dalam menyelenggarakan ivent-invent Flexi dan promo besar-besaran.
10.	X		pengetahuan manajer dalam meningkatkan penjualan sangat bagus, karena dia bisa menganalokasikan suatu keadaan dalam menggambil keputusan

6. Kompetensi manajer

Aspek Kemampuan

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Menurut bapak sejauh mana kemampuan/keahlian manajer tentang bagaimana cara meningkatkan penjualan produk?	Saya memberikan masukan berupa anjuran untuk meningkatkan penjualan produk dengan cara menggelar bazaar dimall menyebar brosur, memberikan bonus pada penjualan produk, mengaktifkan mobil keliling ditempat keramaian.
2.	II		kemampuan dari bapak manajer dalam meningkatkan penjualan produk karena banyak pengalaman bapak manajer mengaplikasikan cara-cara meningkatkan produknya dengan baik seperti mengelar bazaar di mall, menyediakan mobil keliling untuk berjualan produk flexi ditempat keramaian.
3.	III		Manager sangat baik dalam melakukan peningkatkan penjualan karena ia rela rugi sedikit secara pribadi tapi dapat memberikan keuntungan untuk nama baik divisi marketing.

4.	IV		beliau sering melakukan promo-promo ekxtrim, usaha yang benar-benar ditunjukan dari seorang manajer sehingga kami para sales pun ikut semangat berjualan atas keputusan besar yang telah ia buat yang mempermudah kami menawarkan produk Flexi yang murah dan mudah dijangkau masyarakat.
5.	V		kemampuan manajer adalah berani mengambil keputusan untuk menyelenggarakan ivent-ivent baik itu dimall maupun dimoment-moment tertentu. Seperti dalam waktu dekat ini manajer akan memberikan bonus setiap pembelian Flexi pada moment hari natal dan tahun baru.
6.	VI		dalam proses meningkatkan penjualan manajer menggunakan kemampuan pemasarannya dengan baik yaitu dengan cara jual 10 bonus 1 teknik yang bagus yang hanya dikhusus untuk para sales, secara tidak langsung hal ini memicu para sales untuk semakin banyak menjual.

7.	VII		kemampuan manejer tidak hanya memberikan bonus kepada para konsumen saja tetapi tidak segan-segan untuk menambahkan reward kepada sales yang berhasil mencapai target dari waktu yang telah ditentukan, kemampuan yang seperti ini yang membuat sales promotion lebih semangat untuk berjualan.
8.	VIII		kemampuan manajer dalam meningkatkan penjualan produk Flexi dengan memasang iklan dikoran disertakan dengan bonus-bonus tertentu hingga menarik minat konsumen untuk membeli.
9.	IX		Dengan mengadakan ivent-ivent Flexi, seperti pada moment Flexi sewindu manjer mengundang mitra kerja terlkom diseluruh Lampung untuk menghadiri ivent tersebut.
10,	X		*manager* paham sekali mengenai Produk bagaimana strategi pemasarannya dan manajer juga mengenal segmentasi dan pangsa pasar.

Aspek Motivasi

No.	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Motivasi-motivasi seperti apa yang diberikan manajer terhadap bapak sebagai sales dalam meningkatkan penjualan produk flexi?	Saya memotivasi para sales melalui kata-kata verbal seperti tingkatkan penjualan, saya yakin kalian bisa, tiada hari tanpa jualan, dan melalui *reward*, para sales akan mendapatkan point apabila bisa menjual 15 produk maka akan mendapatkan point berupa uang tunai lalu melalui fasilitas-fasilitas dari prusahaan seperti fasilitas *hand phone*.
2.	II		motivasi yang ditunjukan oleh manajer melalui reward berupa insentif langsung, pergi rekreasi, mengikuti para sales dalam seminar-seminar dan dimomen-momen tertentu dapat bonus seperti momen lebaran atau momen tahun baru.
3.	III		selain berupa reward, manajer juga memotivasi secara verbal itu terjadi pada saat biefing manajer selalu berkata selamat berjualan saya tau anda pasti bisa mencapai target penjualan, kata-kata

		seperti itu yang sering kali manajer ucapkan.
4.	IV	manajer selalu memotivasi para salesnya lewat *reward* berupa uang tunai kepada sales yang berprestasi.
5.	V	motivasi manajer tidak hanyak dari reward dan kata-kata motivasinya saja seringkali berupa sms atau telepon manajer memberikan perbandingan pencapaian penjualan Flexi dari kota-kota lain, agar lebih memacu semangat para sales.
6.	VI	motivasi yang diberikan oleh manajer kepada sales yaitu dengan *reward* dan *sharing* pengalaman pribadi.
7.	VII	motivasi yang diberikan kepada sales cukup optimal melaui reward dan kalau bisa jumlah reward bertambah lagi.
8.	VIII	Dengan memberikan reward, tidak hanya reward manajer juga selalu menyemangati sales jangan pernah menyerah jadilah pelayan yang baik untuk konsumen.
9.	IX	Manajer banyak memberi motivasi dari kata-kata seperti ayo semangat tingkatkan penjualan hari ini kamu pasti bisa
10.	X	*manager* hanya

			memotivasi sales lewat kata-kata verbal yang memungkinkan si sales untuk berjualan lebih banyak dan meningkatkan targetnya.

7. **Mengenai Respon Manajer**

No.	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Bagaimana manajer Menyikapi secara cerdas kondisi-kondisi yang tidak berpihak pada peningkatan penjualan dilapangan?	saya terus menyemangati para sales tidak ada hal yang tidak mungkin, mungkin hari ini belum rezeki kita tapi besok kita harus coba berjualan lebih banyak lagi. Selain lewat kata-kata lisan tim kami juga merubah teknik berjualan dan menambah program-program kegiatan dalam penjualan, seperti kekantor-kantor, atau kemal-mal.
2.	II		apabila ada kondisi yang tidak memihak pada peningkatan penjualan maka manajer mencari banyak alternative dan mengembangkan program yang sudah dijalankan.
3.	III		*manager* langsung mengadakan pertemuan mendadak diluar jam briefing untuk membicarakan solusi dari kegagalan agar tujuan tercapai dan menciptakan program-program baru.
4.	IV		respon *manager* melalui bahasa verbal sabar y mungkin hari ini kondisi tidak berpihak pada penjualan kita tapi besok kita akan berusaha lebih keras lagi, kalian harus kreatif dan pintar-pintar cari celah untuk mendapatkan konsumen yang lebih banyak lagi.
5.	V		*manager* memberikan motivasi lebih dan mencari area-area yang belum didijangkau oleh produk

			Flexi
6.	VI		*manager* terus memberi semangat kepada sales agar tetap berjualan tetapi memberi perbaikan inovasi jasa layanan diproduk Flexi yang akan dijual.
7.	VII		*manager* sedikit kecewa atas hasil dari penjualan yang tidak memihak, karena itu *manager* memberikan motivasi lebih ke sales dan mencoba cara promosi yang lain, seperti bikin bazar, peningkatan promo Flexi di media cetak, mencari komentar konsumen serta memperbaiki/inovasi produk.
8.	VIII		ia menyikapi secara bijak ia selalu bilang rezeki allah yang atur intinya kita harus terus berusaha, minimal satu hari satu produk terjual, ayo semangat.
9.	IX		respon manajer tidak hanya dari bahasa verbal saja tetapi lewat tindakan yaitu dengan menjangkau daerah-daerah yang belum terjangkau oleh Flexi.
10.	X		ia terus memperkenalkan keunggulan produk Flexi lewat dunia iklan media massa atau elektroonik dan juga memperkenalkan para sales didunia marketing secara lebih mendalam agar bisa meningkatkan penjualan.

8. **Mengenai empati yang diberikan manajer**

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1.	I	Empati seperti apa yang ditunjukan manajer?	empati yang saya berikan kepada sales berupa dukungan seperti peryataan-pernyataan pemberi semangat kerja, seperti tiada hari tanpa jualan, atau satu hari minimal satu produk. Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa empati yang tercipta terkait peningkatan penjualan yang dilakukan oleh sales cukup baik ini terlihat dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh manajer.
2.	II		empati yang ditunjukan manajer melalui mencari banyak cara atau alternatif dan mengembangkan program, tidak statis.
3.	III		*manager* menyediakan sarana untuk para sales dalam penjualan produk agar berjalan lebih lancar, Seperti memberikan potongan harga untuk penjualan hand phone sebagai sarana untuk para sales.
4.	Bapak Dedek		Empati yang diberikan oleh manajer adalah lebih menyemangati para sales

			meluangkan waktu untuk mendegarkan laporan-laporan hasil penjualan atau kendala-kendala yang ada dilapangan.
5.	Ibu Triwahyuni		empati yang diberikan manajer kepada sales dalam peningkatan penjualan produk Flexi, menurut Ibu Triwahyuni empati yang ia rasakan datang dari manajer, manajer berupaya mengusahakan dan memberikan program-program terbaru utuk penjualan. Seperti pengadaan point reward kepada sales yang berhasil menjual lebih dari target perusahaan.
6.	VI		*manager* juga memberikan empatinya lewat komunikasi antar pribadi melalui dialog yang bertanya secara langsung apa bila melihat para salesnya tidak dalam kondisi fit, ia akan bertanya bagaimana penjualan hari ini ada masalah atau tidak, pertanyaan- pertanyaan seperti itu yang sering kali ditanyakan oleh manajer.
7.	VII		*Manager* terus memotivasi sales dalam penjualan baik melalui motivasi lisan maupun motivasi materil seperti reward.
8.	VIII		*manager* terus memotivasi sales dan memberi kebebasan untuk melalukan cara-cara tersendiri agar tujuan perusahaan tetap terapai.

9.	IX		*manager* terus memotivasi sales dan memberi kebebasan kepada sales agar lebih kreatif lagi untuk mencapai peningkatan penjualan yang optimal.
10.	X		Emapati yang ditunjukan dengan meluangkan waktu yang cukup banyak untuk para sales berkomunikasi secara pribadi kepada manajer agar peningkatan penjualan terjadi kenaikan.