

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salesman merupakan seseorang yang menawarkan produk atau jasa perusahaan dalam proses penjualan. Salesman memiliki peranan yang cukup penting bagi perusahaan yaitu sebagai seseorang yang hasil optimal pekerjaannya diwajibkan dapat menunjang penjualan perusahaan. Dengan situasi pandemi seperti ini, tentu hasil kerja yang maksimal dari Salesman sangat dibutuhkan perusahaan untuk mempertahankan penjualan dari suatu perusahaan. Salesman juga dapat dikatakan sebagai perwakilan atau wajah dari perusahaan tempat ia bekerja di kalangan konsumen dan masyarakat.

Seorang salesman tentu tidak hanya diwajibkan memiliki keterampilan penjualan yang handal namun juga memiliki kepribadian yang minimal dapat diterima oleh masyarakat dan konsumen. Menurut [daya.id](#), kepribadian yang unggul juga sangat dibutuhkan oleh Salesman dalam menjalankan kewajibannya. Kepribadian adalah sikap dan tindakan yang absolut membedakan satu orang dengan yang lain. Kepribadian dapat dibangun dan dilatih sehingga dapat menjadi salah satu kunci dalam mencapai kesuksesan. Kepribadian seorang salesman yang harus profesional harus dibangun ke arah yang positif agar dapat diterima oleh semua orang dan dapat membawa pengaruh positif di lingkungan tempat ia bekerja.

Swiss-Belinn Tunjungan Surabaya merupakan salah satu hotel 3-star premier yang terletak di jantung kota Surabaya. Berdasarkan [hotels.com](#), Swiss-Belinn Surabaya merupakan pemenang dari *loved by guest award 2021* dengan poin 8.4 dan *traveller review award 2020* dari [booking.com](#) dengan poin 8.4. Swiss-Belinn Tunjungan memberikan pelayanan yang optimal dan dapat beradaptasi dengan baik sesuai dengan situasi saat ini. Berdasarkan data tersebut, penulis memilih Swiss-Belinn Tunjungan sebagai tempat melaksanakan PKL. Penulis juga ingin melakukan pengamatan tentang Implementasi Profesionalisme Kerja pada Salesman di Swiss-Belinn Tunjungan.

## **1.2. Ruang Lingkup**

Batasan kajian Tugas Akhir ini adalah pengamatan pada salesman yang ada di *Sales and Marketing Division* Swiss-Belinn Tunjungan. Diharapkan melalui pengamatan tersebut, dapat diketahui sikap maupun kepribadian profesional pada salesman.

## **1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

1. Mengetahui kepribadian salesman yang profesional di *Sales and Marketing Division* di Swiss-Belinn Tunjungan
2. Mengetahui implementasi kepribadian professional salesman di *Sales and Marketing Division* di Swiss-Belinn Tunjungan

## **1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan Tugas Akhir ini memiliki manfaat bagi semua pihak yang bersangkutan. Bagi penulis, pengetahuan ini dapat bermanfaat sebagai pengetahuan tambahan tentang kepribadian salesman yang unggul. Bagi instansi, hasil dari laporan ini bermanfaat untuk sebagai wacana baru dalam pengembangan diri bagi salesman yang unggul dalam mendukung profesionalisme kerja. Dan bagi program studi dan masyarakat, tugas akhir ini dapat berguna sebagai pengetahuan kepribadian sales yang unggul dalam mendukung profesionalisme kerja dan dapat diterapkan oleh sekretaris sehingga dapat dibagikan kepada mahasiswa di Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya ataupun kepada masyarakat luas sehingga mahasiswa atau sekretaris dapat menjadi calon sekretaris yang unggul dalam *keterampilan* dan kepribadian.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memahami laporan tugas akhir ini dengan lebih jelas, maka materi yang dibahas dikelompokkan ke dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan pada Bab I sebagai Pendahuluan, Bab II sebagai Tinjauan Pustaka, Bab III sebagai Gambaran Umum, Bab IV sebagai Pembahasan dan Bab V sebagai

Kesimpulan dan Saran. Bab I ini terdiri dari beberapa sub bab seperti latar belakang, ruang lingkup, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan. Lalu Bab II memuat beberapa pengertian serta definisi yang dikutip dari beberapa buku dan jurnal yang berkaitan dengan judul laporan tugas akhir ini. Gambaran umum organisasi tempat penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan PKL akan tercantum di Bab III. Bab IV merupakan inti dari laporan ini terdapat pemaparan mengenai pengamatan kepribadian sales yang mendukung profesionalisme kerja di Swiss-Belinn Tunjungan. Bab V akan berisi kesimpulan dari pemaparan pada bab-bab sebelumnya serta saran yang bersifat membangun sehingga dapat menjadi bahan rekomendasi kepada manajemen perusahaan tempat penulis melaksanakan kegiatan PKL.