

# **ANALISIS KINERJA DISTRIBUTOR PRODUK TIENS PADA PERUSAHAAN MULTI LEVEL MARKETING PT. SINGA LANGIT JAYA PEKANBARU**

**Pujianto**

Dibawah bimbingan: **Sri Kartikowati** dan **Gani Haryana**  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan-Universitas Riau  
Jl. Bina Widya KM 12,5 Pekanbaru  
Unri.ac.id

## **ABSTRACT**

The study is aimed to know the performance of distributor of Tiens products at the company of PT Singa Langit Jaya Pekanbaru. The study is carried out at PT Singa Langit Jaya Pekanbaru, Stokis 870 located in Pekanbaru. This is a survey with the total sample 94 respondents. The data then is analyzed by descriptive qualitative analysis technique. The performance of distributor of a product Tiens at PT Singa Langit Jaya Pekanbaru is analyzed based on five aspect of performance. The result of the study are (1) The quality of work of distributor is classified as “good enough”. It is indicated from the most answers of distributor 53,7% stated “strongly agree”. (2) The speed or punctuality of distributor is classified as “good”. It is indicated from the most answers of distributor 63,5% stated “agree”. (3) The Initiative of distributor is classified as “good enough”. It is indicated from the most answers of distributor 49,2% stated “agree”. (4) The ability distributor is classified as “very good”. It is indicated from the most answers of distributor 98.2% stated “very agree”. (5) The communication of distributor is classified as “good”. It is indicated from the most answers of distributor 77,5% stated “strongly agree”. The study suggested (1) That the ability of distributors need to be improved through education and self development training to master their managing of Multi Level Marketing system, and to improve their the performance of those distributors. (2) The companies need to rebuild distributors less or not active through the upline to do construction so that the distributors are motivated in doing product marketing of company.

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam usaha mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu, kinerja perusahaan yang optimal, selalu dihadapkan pada permasalahan yang terkait dengan kinerja organisasi atau perusahaan. Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan atau dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja.

Pengukuran kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggung jawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan.

Banyak metode yang telah dikembangkan untuk melakukan pengukuran kinerja perusahaan. Dalam manajemen tradisional, ukuran kinerja yang biasa digunakan adalah ukuran keuangan. Hal ini disebabkan karena ukuran keuangan inilah yang paling mudah dideteksi, sehingga pengukuran kinerja karyawan juga diukur dengan dasar keuangan. Kinerja lain seperti peningkatan komitmen karyawan, peningkatan kompetensi dan kemampuan menjual produk pada konsumen.

Kinerja setiap orang tergantung pada dukungan dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja serta kondisi dan syarat kerja. Penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja. Pengorganisasian yang dimaksudkan dalam kinerja untuk memberikan kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. (Payaman J. Simanjuntak 2005:11)

Perusahaan harus memiliki sumber daya manusia dalam upaya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Yaitu tujuan yang sama dalam unit kerja yang lebih kecil, dengan pembagian kerja, dan mekanisme kerja yang jelas. Kinerja suatu perusahaan atau organisasi merupakan akumulasi kinerja semua individu yang bekerja didalamnya. Dengan kata lain upaya peningkatan kinerja perusahaan adalah melalui peningkatan kinerja masing-masing individu.

Sejumlah faktor struktural menunjukkan suatu hubungan kinerja, diantara faktor yang lebih menonjol adalah persepsi peran. Ada suatu hubungan positif antara persepsi peran dan evaluasi kinerja seorang karyawan pada suatu perusahaan. Sejauh persepsi peran karyawan itu memenuhi pengharapan peran dari atasan, karyawan itu akan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi.

Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau yang memiliki jumlah penduduk yang padat. Jumlah penduduk yang padat itu memberi peluang yang tinggi bagi usaha pemasaran produk dibidang kesehatan. Ada dua strategi pemasaran produk kesehatan tersebut yaitu dengan cara penjualan konvensional dan dengan cara pemasaran berjenjang atau disebut dengan *Multi Level Marketing*.

PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru yang merupakan perusahaan atau *stokist* yang memakai sistem pemasaran *Multi Level Marketing* menawarkan produk dengan merk Tiens yang pasarnya meliputi kota Pekanbaru dan sekitarnya. Produk yang ditawarkan PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru adalah jenis makanan kesehatan yang berkualitas tinggi kombinasi 5000 tahun rahasia kesehatan kerajaan Tiongkok kuno dengan pengolahan teknologi modern, bahan alami, sertifikasi dan penghargaan internasional.

Seperti diketahui bahwa kegiatan pemasaran merupakan salah satu fungsi pokok bagi perusahaan. Demikian juga dengan PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru sebagai *stokist* yang menyediakan produk-produk yang dipasarkan dan menjamin kelancaran penjualan sehingga mendatangkan keuntungan bagi perusahaan dan keuntungan bagi distributor serta dapat menyehatkan dan mensejahterakan umat manusia.

Untuk memasarkan produk Tiens ini PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru memakai jasa para distributor, sebagai alat promosi dan penjualan. Para distributor ini digunakan perusahaan untuk menyakinkan para konsumen akan kegunaan dan keunggulan produk yang ditawarkan dengan menciptakan order. Hal ini akan membantu dan membuka kesempatan kerja serta peningkatan prestasi bagi distributor itu sendiri. Jadi pertumbuhan penjualan juga sangat dipengaruhi oleh aktivitas dan kegiatan para distributor yang bergabung pada PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru sebagai jaringan pemasaran perusahaan terhadap konsumen dan pemakai produk kesehatan tiens.

Data hasil pemasaran PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru, pada Tabel 1 terlihat jumlah penjualan produk Tiens dan kinerja distributor pada bulan November 2012 sampai dengan bulan April 2013.

**Tabel 1: Data Jumlah Penjualan Produk Tiens dan Kinerja Distributor pada PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru Bulan November 2012 Sampai April 2013:**

Bulan	Jumlah penjualan (unit)	Jumlah Distributor	Kinerja Rata-rata Distributor(unit)
November 2012	6.624	207	32
Desember 2012	8018	211	38
Januari 2013	7.500	213	35
Februari 2013	9.300	215	43
Maret 2013	10.950	253	43
April 2013	13.350	272	50

Sumber : PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru, 2013.

Dari data pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa angka penjualan dan kinerja Distributor mengalami perubahan setiap bulannya. Pada bulan Desember 2012 kenaikan penjualan yang dicapai 1.394 unit atau sebesar 17% dan kinerja Distributor naik sebesar 6 unit. Pada bulan Januari 2013 penjualan mengalami penurunan 518 unit atau sebesar 7% dan kinerja Distributor mengalami penurunan sebesar 3 unit. Pada bulan Februari 2013 kenaikan penjualan yang dicapai sebesar 1.800 unit atau sebesar 19% dan kinerja Distributor naik sebesar 8 unit. Pada bulan Maret 2013 kenaikan penjualan sebesar 1.650 unit atau sebesar 16 % dan kinerja Distributor tidak ada perubahan atau tetap. pada bulan April 2013 kenaikan penjuualan yang dicapai 2.400 unit atau sebesar 18% dan kinerja Distributor naik sebesar 7 unit. Demikian jumlah distributor yang terlibat pada pencapaian angka penjualan, juga mengalami kenaikan. Jika dibandingkan dengan jumlah distributor yang ada prestasi atau kinerja distributor relatif mengalami penurunan pada bulan Januari 2013 dan pada bulan maret 2013 jumlah kinerja distributor tidak ada perubahan, tidak sesuai dengan jumlah distributor yang mengalami kenaikan setiap bulannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ANALISIS KINERJA DISTRIBUTOR PRODUK TIENS PADA PERUSAHAAN MULTI LEVEL MARKETING PT. SINGA LANGIT JAYA PEKANBARU”

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini pada PT Singa Langit Jaya Pekanbaru khususnya stokis 870 yang terletak di jalan Paus No.139A Pekanbaru. Pelaksanaan penelitian dan pengambilan data dilakukan mulai bulan April - Juni 2013.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh distributor selama enam bulan pada bulan November 2012 sampai bulan April 2013 berjumlah 1371 orang. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Untuk penelitian ini dibutuhkan sampel, maka penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dalam Ridwan (2010:71) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot d^2} = \frac{1371}{1 + 1371 \cdot (0,1)^2} = 93,20 = 94 \text{ orang.}$$

$$N \cdot d^2 + 1 \quad 1371 (0,1)^2 + 1$$

Dimana: N= Jumlah Populasi

n= Jumlah sampel

$d^2$ = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Dengan demikian jumlah sampel yang akan digunakan adalah 94 distributor dan pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive random sampling* yaitu mengambil sampel secara acak yang dianggap bisa mewakili seluruh distributor. (M. Iqbal, 2005:95).

### Operasional Variabel

Variabel penelitian ini adalah kinerja distributor produk Tiens. Kinerja distributor merupakan hasil kerja distributor yang dicapai untuk menunjukkan kemampuan distributor dalam merekrut *down line*, menjual produk ke konsumen, dan mendapatkan kompensasi dari hasil penjualan sendiri maupun dari hasil penjualan orang yang distributor rekrut yang telah menjadi tanggung jawab dan wewenangnya. Indikator kinerja distributor di ukur melalui indikator: (1) kualitas kerja (*quality of work*); (2) kecepatan atau ketepatan waktu (*promptness*); (3) inisiatif (*initiative*); (4) kemampuan (*capability*); (5) komunikasi (*communication*).

### Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah:

a. Wawancara (*interview*)

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung dengan pegawai stokis dan distributor yang bergabung dalam jaringan perusahaan dan konsumen. Wawancara ini untuk mendapatkan data jumlah penjualan produk Tiens dan kinerja distributor pada PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru.

b. Kuisisioner (daftar pertanyaan)

yaitu dengan cara membuat dan mengajukan daftar pertanyaan kepada distributor. Kuisisioner ini digunakan untuk mengungkapkan data tentang kinerja distributor untuk meningkatkan penjualan produk Tiens. Pengukuran masing-masing variabel dengan skala pengukuran dalam penyusunan kuisisioner, peneliti menggunakan skala numeris (*Numerical Scale*) yaitu dengan skala Likert alternatif pilihan jawaban untuk mengukur sikap responden.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2008:86). Skala Likert menggunakan lima tingkatan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2008 : 86)

### Analisis Data

Dalam melakukan pengolahan data penulis mengumpulkan data dan informasi, dengan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisa dengan mengumpulkan, merumuskan, menguraikan, dan menginterpretasikan dengan teori yang ada yang mendukung pembahasan masalah serta dibandingkan dengan kenyataan yang ada. Analisis data kualitatif berbentuk penjabaran non statistik dengan penalaran yang didasarkan pada teori yang berhubungan dengan masalah yang sedang dianalisis.

Adapun pengertian deskriptif kualitatif menurut (Sugiyono 2008: 14) adalah sebagai berikut:

”Merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Untuk menjawab deskripsi tentang variabel kinerja distributor produk Tiens penelitian ini menggunakan kriteria penilaian skor sebagai berikut:

No	Skor	Kategori
1	0% - 20%	Sangat Tidak Baik
2	21% - 40%	Tidak Baik
3	41% - 60%	Cukup Baik
4	61% - 80%	Baik
5	81% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Kriteria penilaian skor (Riduwan, 2010:15)

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Kerja

Kualitas kerja terdiri dari sejumlah keistimewaan produk Tiens yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau hasil pekerjaan. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

### Tabel 3: Tanggapan Responden Tentang Bekerja Sesuai Dengan Prosedur Kerja

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	25,5
Setuju	67	71,3
Kurang Setuju	2	2,1
Tidak Setuju	1	1,1
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 24 orang atau 25,5% responden menyatakan bahwa sangat setuju sudah bekerja sesuai prosedur kerja, 67 orang atau 71,3% menyatakan setuju sudah bekerja sesuai prosedur kerja, selanjutnya 2 orang menyatakan kurang setuju bekerja sesuai prosedur kerja, dan sisanya 1 orang atau 1,1% menyatakan tidak setuju bekerja sesuai prosedur. Hasil ini memberikan gambaran bahwa distributor Tiens sudah melaksanakan kerja sudah sesuai prosedur kerja perusahaan PT. Singa Langit jaya Pekanbaru.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 67 orang atau 71,3% setuju bekerja dengan prosedur kerja. Bekerja sesuai prosedur kerja dinilai penting karena jenis pekerjaan distributor adalah menyakinkan calon konsumen agar tertarik dengan produk yang ditawarkan.

Selanjutnya untuk mencapai kualitas kerja, harus mampu melakukan sikap loyal dan disiplin dalam bekerja baik secara individu atau grupnya. Berikut tanggapan responden tentang hal ini:

**Tabel 4: Tanggapan Responden Tentang Sikap Loyal dan Disiplin Dalam Bekerja.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	37,2
Setuju	56	59,6
Kurang Setuju	3	3,2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel 4 dapat dilihat bahwa 35 orang atau 37,2% responden menyatakan bahwa responden sangat setuju tentang sikap loyal dan disiplin responden dalam bermitra kerja dengan PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru, dan 56 orang atau 59,6% responden setuju dengan sikap loyal dan disiplin untuk mencapai target tujuan dalam bekerja, sisanya 3 orang atau 3,2% responden kurang setuju akan sikap loyal dan disiplin distributor dalam bekerja. Hasil ini memberikan gambaran bahwa sikap loyal dan disiplin distributor dalam bekerja baik secara individu maupun dalam grup distributor tersebut.

Selanjutnya distributor harus mempunyai semangat yang tinggi untuk memotivasi dan mengarahkan grupnya dalam organisasi. Berikut tanggapan responden tentang semangat yang tinggi untuk organisasi:

**Tabel 5: Tanggapan Responden Tentang Semangat yang Tinggi untuk Organisasi.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	75	79,8
Setuju	19	20,2
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel 5 dapat dilihat bahwa 75 orang atau 78,9% sangat setuju dengan semangat yang tinggi untuk organisasi, dan sisanya 19 orang atau 20,2% responden setuju tentang semangat yang tinggi untuk organisasi. Hasil ini memberikan

gambaran bahwa mayoritas responden memiliki semangat yang tinggi untuk organisasinya, untuk sama- sama mewujudkan impian yang ingin dicapai.

Untuk mendapatkan kualitas kerja yang baik, pentingnya distributor telliti dalam bekerja. Berikut tanggapan responden tentang teliti dalam bekerja:

**Tabel 6: Tanggapan Responden Tentang Teliti Dalam Bekerja.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	68	72,3
Setuju	26	27,7
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 68 orang atau 72,3% responden sangat setuju pentingnya teliti dalam bekerja untuk mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan. Sisanya 26 orang atau 27,7% responden setuju dengan teliti dalam bekerja.

#### **Analisis Kecepatan atau Ketepatan Waktu**

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan dan pemanfaatan waktu yang seefisien mungkin. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan lain.

**Tabel 7: Tanggapan Responden Dalam meningkatkan Prestasi Kerja.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	38	40,4
Setuju	56	59,6
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 38 orang atau 40,4% responden menyatakan sangat setuju dalam meningkatkan prestasinya responden harus bekerja tepat waktu, dan sisanya 56 orang atau 59,6% responden memilih setuju untuk meningkatkan prestasi kerja dengan bekerja tepat waktu

Selanjutnya kegiatan untuk mencapai kecepatan dan ketepatan waktu dengan sistem MLM juga, dengan menggunakan waktu bekerja secara efektif dan efisien. Berikut tanggapan responden tentang menggunakan waktu bekerja secara efektif dan efisien:

**Tabel 8: Tanggapan Responden Tentang Waktu Bekerja secara Efektif dan Efisien.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	43,6
Setuju	53	56,4
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel 8 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju sebanyak 41 orang atau 43,6% dari total responden, dan 53 orang atau 56% lainnya memilih setuju. Ini menunjukkan bahwa responden atau distributor Tiens Sangat setuju untuk memanfaatkan waktu bekerja digunakan secara efektif dan seefisien mungkin.

Kecepatan dalam mencapai target merupakan kriteria penting dalam mencapai perkembangan perusahaan. Berdasarkan kecepatan dalam mencapai target dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 9: Tanggapan Responden Tentang Kecepatan dalam Mencapai Target.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	24	25,5
Setuju	64	68,1
Kurang Setuju	6	6,4
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang sangat setuju ada 24 orang atau 25,5%, responden yang setuju sebanyak 64 orang atau 68,1% dari total responden, dan sisanya ada 6 orang atau 6,4% kurang setuju. Ini memberikan gambaran bahwa tingginya responden tentang pentingnya kecepatan dalam mencapai target untuk perkembangan perusahaan dan mewujudkan impian distributor.

**Tabel 10: Tanggapan Responden Tentang Bekerja dengan Cekatan, Cepat dan Tepat**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	29,8
Setuju	66	70,2
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 66 orang atau 70,2%, dan sisanya 28 orang atau 29,8% dari total responden menyatakan bekerja dengan cekatan, cepat dan tepat dengan respon sangat setuju.

### **Analisis Inisiatif**

Pengambilan keputusan yang dimiliki distributor dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang pimpinan harus memberikan dorongan dan kesempatan kepada bawahannya untuk berinisiatif, dengan memberikan kebebasan agar bawahannya aktif memikirkan dan menyelesaikan sendiri tugas-tugasnya. Agar bawahan menjadi aktif berusaha tidak tergantung pada atasannya.

**Tabel 11: Tanggapan Responden Tentang Bersedia melakukan Pekerjaan Tanpa Harus Diperintah Upline.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	77	81,9
Setuju	17	18,1
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa 77 orang atau 81,9% responden menyatakan sangat setuju tentang bersedia melakukan pekerjaan tanpa harus diperintah *upline*, dan sisanya 17 orang atau 18,1% responden menyatakan setuju tentang bersedia melakukan pekerjaan tanpa harus diperintah *upline*. Menunjukkan bahwa semua responden melakukan pekerjaan tanpa harus diperintah *upline*, karena kunci sukses di bisnis MLM tergantung pada diri sendiri distributor yang bersangkutan, bukan tergantung pada *upline*.

Berikut tanggapan responden tentang langkah-langkah dalam mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan:

**Tabel 12: Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Melakukan Langkah-langkah dalam Mencapai Target yang Sudah Ditentukan Oleh Perusahaan.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	45	47,9
Setuju	49	52,1
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 47,9% dan sisanya sebanyak 49 orang atau 52,1% menjawab setuju tentang kemampuan responden dalam mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan tidak keluar dari ketentuan yang berlaku. Hasil ini menggambarkan bahwa anggota MLM Tiens, dalam memasarkan produk sudah baik pencapaian target yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan tidak keluar dari aturan yang berlaku di PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru.

Berikut tanggapan responden kemampuan memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan:

**Tabel 13: Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Memberikan Ide Kreatif Untuk Perusahaan.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	12,8
Setuju	74	78,7
Kurang Setuju	5	5,3
Tidak Setuju	3	3,2
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 12 orang atau 12,8% dari responden sangat setuju mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan, 74 orang atau 78,7% responden menyatakan setuju akan memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan, selanjutnya 5 orang atau 5,3% responden menyatakan kurang setuju untuk memberikan ide kreatifnya untuk kemajuan perusahaan, dan sisanya 3 orang atau 3,2% tidak setuju.

Kemudian perlu dilihat bagaimana tanggapan responden memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam setiap kegiatan yang dilakukan yaitu:

**Tabel 14: Tanggapan Responden Tentang Memanfaatkan Umpan Balik yang Kongkrit dalam setiap Kegiatan yang Dilakukan.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	49	52,1
Setuju	45	47,9
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sangat setuju sebanyak 49 orang atau 52,1% dan 45 orang atau 47,9% responden setuju dengan memanfaatkan umpan baliki yang kongkrit dalam setiap kegiatan yang dilakukan untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas distributor MLM Tiens.

### Analisis Kemampuan

Indikator pertama adalah dilihat bagaimana membina hubungan baik dengan sesama tim kerja, dan tanggapan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 15: Tanggapan Responden Tentang Membangun Hubungan Baik Dengan Sesama Tim Kerja.**

Tanggapa Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	87	92,6
Setuju	7	7,4
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 87 orang atau 92,6% dari total respondennya, sangat setuju dengan membangun hubungan baik dengan sesama tim kerja. Kemudian 7 orang atau 7,4% menyatakan setuju membangun hubungan baik dengan tim kerja, karena bisnis MLM yang dibutuhkan kerja tim bukan kerja individu.

Selanjutnya kemampuan dalam aspek kinerja distributor juga melakukan hubungan baik dengan *upline*. Berikut tanggapan responden tentang pentingnya hubungan baik dengan *upline*:

**Tabel 16: Tanggapan Responden Tentang Membangun Hubungan Baik dengan Upline.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	94	100
Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa semua responden sebanyak 94 orang atau 100% menyatakan sangat setuju dengan membina hubungan baik dan bekerja sama dengan *upline*, untuk mencapai kesuksesan di Tiens akan cepat terwujud daripada kerja sendirian.

Untuk tetap semangat di bisnis Tiens membutuhkan kerjasama tim yang baik, lebih jelasnya bisa dilihat dari tanggapan responden tentang membantu tim kerja yang kesulitan dalam menjelaskan produk kepada konsumen:

**Tabel 17: Tanggapan Responden Tentang Membantu Tim Kerja yang Kesulitan dalam Menjelaskan Produk kepada Konsumen.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	94	100
Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa semua responden 94 orang atau 100% menyatakan Sangat setuju membantu tim kerja yang kesulitan dalam menjelaskan produk kepada konsumen. Hal ini menggambarkan bahwa semua responden adalah tipe pemimpin yang bertanggung jawab atas grupnya. Bersedia membantu tim kerja yang kesulitan itu menjadi tanggung jawab seorang *upline*, karena itu sudah menjadi tuntutan dari perusahaan MLM Tiens untuk saling bekerjasama dalam mewujudkan impian

Selanjutnya dalam kemampuan aspek kinerja distributor adalah kemampuan mempresentasikan kualitas dan manfaat produk kepada konsumen. Berikut tanggapan responden tentang kemampuan mempresentasikan kualitas produk dan manfaat produk kepada konsumen:

**Tabel 18: Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Mempresentasikan Kualitas dan Manfaat Produk kepada Konsumen.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	94	100
Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data di atas dapat dilihat bahwa semua responden 94 orang atau 100% menyatakan bahwa sangat setuju dengan kemampuan mempersentasikan kualitas dan manfaat produk kepada konsumen. Kemampuan mempresentasikan kualitas dan manfaat produk kepada konsumen sangat penting, karena itu faktor penting dalam menjual produk ke konsumen agar tidak terjadi kesalahan dalam menyapaikan manfaat produk ke konsumen.

### **Analisis Komunikasi**

Komunikasi menyangkut kelancaran berinteraksi dalam organisasi baik secara vertikal maupun horisontal. Seorang pimpinan dalam mengambil keputusan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya mengemukakan saran dan pendapatnya.

Indikator yang pertama adalah dilihat bagaimana menjelaskan manfaat dan cara pemakaian produk secara jelas kepada konsumen yang membutuhkan kesehatan, dan tanggapan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 19: Tanggapan Responden Tentang Menjelaskan Manfaat dan Cara Pemakaian Produk secara Jelas kepada Konsumen.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	63	67
Setuju	31	33
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 63 orang atau 67% responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan menjelaskan manfaat dan cara pemakaian produk secara jelas kepada konsumen, responden bisa mendapatkan keuntungan dan penghasilan. Sisanya ada 31 orang atau 33% responden menyatakan setuju dengan menjelaskan manfaat dan cara pemakaian produk secara jelas kepada konsumen responden bisa mewujudkan impiannya.

Diharapkan dengan adanya praktek pelatihan pengembangan diri ke distributor, distributor dapat belajar dan mempraktekan langsung ke konsumen dalam mempromosikan produk. Untuk lebih jelas lagi bisa dilihat tanggapan responden tentang praktek pelatihan pengembangan diri yang diadakan oleh perusahaan:

**Tabel 20: Tanggapan Responden Tentang Mengikuti Praktek Pelatihan Pengembangan Diri yang Diadakan oleh Perusahaan.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	94	100
Setuju	0	0
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa semua responden 94 orang atau 100% menyatakan sangat setuju dengan diadakannya praktek pelatihan pengembangan diri oleh perusahaan PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru. Manfaat praktek pelatihan pengembangan diri untuk distributor yaitu membuat distributor lebih lancar dan jelas

dalam persentasi produk ke konsumen, menambah pemahaman tentang produk Tiens, dan membentuk mental distributor menjadi seorang pemenang di bisnis Tiens.

Berikut akan diuraikan tanggapan 94 orang responden tentang memberikan motivasi kepada tim kerja untuk lebih semangat dalam mencapai impian:

**Tabel 21: Tanggapan Responden Tentang Memberikan Motivasi Kepada Tim Kerja untuk lebih Semangat.**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	89	94,7
Setuju	5	5,3
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa 89 orang atau 94,7% dari responden yang bergabung menjadi distributor produk Tiens pada PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru sangat setuju dengan memberikan motivasi kepada tim kerjanya untuk lebih semangat dalam mencapai impian bersama, dan sisanya ada 5 orang atau 5,3% responden menyatakan setuju dengan memberikan motivasi kepada tim kerjanya untuk lebih semangat dalam mencapai impian.

Selanjutnya yaitu mengajak para tim kerja untuk ikut berpartisipasi dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam grup. Berikut tanggapan responden tentang mengajak para tim kerja untuk ikut berpartisipasi dalam memecahkan masalah:

**Tabel 22: Tanggapan Responden Tentang Mengajak Para Tim Kerja Untuk Ikt Berpartisipasi Dalam Memecahkn Masalah:**

Tanggapan Responden	Jumlah Distributor (orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	45	47,9
Setuju	49	52,1
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	94	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Data Tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 45 orang atau 47,9% memilih sangat setuju dengan mengajak para tim kerja untuk ikut berpartisipasi dalam memecahkan masalah yang dihadapi, akan mendapatkan solusi terbaik secara kesepakatan bersama. Dan 49 orang atau 52,1% menyatakan setuju dengan mengajak para tim memecahkan masalah yang dihadapi, sehingga mendapatkan pemecahan masalah dan hubungan kebersamaan untuk sukses bersama di Tiens dapat terwujud.

## Pembahasan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai untuk menunjukkan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dan wewenangnya. Dari hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa kinerja distributor baik, karena total rata-rata mayoritas distributor Tiens sebanyak 62,7% menyatakan sangat setuju melakukan masing-masing indikator aspek kinerja distributor, sebanyak 36,4% menjawab setuju, sebanyak 0,8% menjawab kurang setuju dan sisanya 0,1% menjawab tidak setuju melakukan masing-masing indikator.

Menurut Sedarmayanti (2009:45) perlu ditetapkan standar kinerja atau *standart performance*. Kinerja perlu dirumuskan untuk dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara yang telah dilakukan dengan yang telah diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Pengukuran kinerja sangat bermanfaat untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan yang dilakukan oleh distributor. Hasil pengukuran kinerja dapat dijadikan standar untuk pencapaian kinerja dimasa mendatang. Standar kinerja dapat digunakan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap hasil yang telah dilakukan. Upaya yang dapat dilakukan distributor untuk meningkatkan kinerja yaitu: (1) meningkatkan kualitas kerja, (2) meningkatkan kecepatan atau ketepatan waktu, (3) inisiatif, (4) kemampuan, (5) komunikasi.

Dari total rata-rata analisis aspek kinerja dapat diketahui bahwa kinerja distributor produk Tiens pada perusahaan MLM PT Singa Langit Jaya Pekanbaru dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja distributor baik, karena total rata-rata mayoritas distributor Tiens sebanyak 62,7% menjawab sangat setuju melakukan masing-masing indikator aspek kinerja distributor, sebanyak 36,4% menjawab setuju, sebanyak 0,8% menjawab kurang setuju dan sisanya 0,1% menjawab tidak setuju melakukan masing-masing indikator.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian, dan pembahasan terhadap kinerja distributor produk Tiens pada perusahaan *Multi Level Marketing* PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru, selanjutnya penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa kinerja distributor baik, karena total rata-rata mayoritas distributor Tiens sebanyak 62,7% menyatakan sangat setuju melakukan masing-masing indikator aspek kinerja distributor, sebanyak 36,4% menjawab setuju, sebanyak 0,8% menjawab kurang setuju dan sisanya 0,1% menjawab tidak setuju melakukan masing-masing indikator.
2. Aspek kualitas kerja cukup baik, karena setelah dirata-ratakan sebagian besar distributor sebanyak 53,7% menjawab Sangat Setuju melakukan masing-masing indikator kualitas kerja, sebanyak 44,7% menjawab Setuju, 1,3% menjawab Kurang Setuju, dan sisanya 0,3% menjawab Tidak Setuju melakukan masing-masing indikator.
3. Aspek kecepatan atau ketepatan waktu baik, karena setelah dirata-ratakan sebagian besar distributor sebanyak 63,5% menjawab Setuju melakukan masing-masing indikator kecepatan atau ketepatan waktu, sebanyak 35% menjawab Sangat Setuju, dan sisanya 1,5% menjawab Kurang Setuju melakukan masing-masing indikator.

4. Aspek inisiatif cukup baik, karena setelah dirata-ratakan sebanyak 49,2% distributor menjawab Setuju melakukan masing-masing indikator inisiatif, 48,7% distributor menjawab Sangat Setuju, 1,3% menjawab Kurang Setuju dan sisanya ada 0,8% distributor menjawab Tidak Setuju melakukan masing-masing indikator.
5. Aspek kemampuan sangat baik, karena mayoritas distributor sebanyak 98,2% menjawab Sangat Setuju melakukan masing-masing indikator aspek kemampuan, dan sisanya 1,8% distributor menjawab Setuju melakukan masing-masing indikator.
6. Aspek komunikasi baik, karena setelah dirata-ratakan sebanyak 77,5% menjawab Sangat Setuju melakukan masing-masing indikator aspek komunikasi dan 22,5% menjawab Setuju melakukan masing-masing indikator.

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepala cabang PT. Singa Langit Jaya Pekanbaru harus dapat mengambil suatu kebijakan memberikan promo *reward* tambahan berupa liburan ke luar negeri, khusus kepada distributor yang berprestasi untuk meningkatkan motivasi distributor sehingga kinerja distributor dalam melakukan aktivitas pemasaran produk yang ditawarkan perusahaan dapat dilaksanakan dengan maksimal.
2. Kemampuan distributor perlu ditingkatkan kembali melalui pendidikan dan pelatihan pengembangan diri distributor, agar mampu menguasai manajemen sistem pemasaran *Multi Level Marketing* dan dapat meningkatkan kinerja distributor tersebut.
3. Perusahaan perlu membina kembali distributor yang kurang atau tidak aktif melalui para *Upline* nya untuk dilakukan pembinaan sehingga distributor tersebut termotivasi dalam melakukan aktivitas pemasaran produk perusahaan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Benny, Santoso, 2006, *All About Multi Level Marketing –Memahami Lebih Jauh MLM dan Pernak-Perniknya; Edisi.II*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran; Edisi Kesebelas*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- M. Iqbal. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, Agung Media, Bandung.
- Payaman J, Simanjuntak, 2005, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Cet. VII*, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.