

**PEMANFAATAN MODAL SOSIAL SALES
DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
DI PT. PADANG DISTRIBUSINDO RAYA KOTA PADANG**

UNIVERSITAS ANDALAS

SKRIPSI

Oleh

**ARRATUTANIA FLOWRENSYIA PUTERI
2010811009**



**DEPARTEMEN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2024**

**PEMANFAATAN MODAL SOSIAL SALES
DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
DI PT. PADANG DISTRIBUSINDO RAYA KOTA PADANG**

SKRIPSI

**Tugas Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**

Oleh

**ARRATUTANIA FLOWRENSYIA PUTERI
2010811009**

Pembimbing :

- 1. Dr. Azwar, M.Si**
- 2. Drs. Ardi Abbas, MT**



**DEPARTEMEN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2024**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Andalas maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah karya saya sendiri, kecuali bantuan dan arahan dari pihak-pihak yang disebutkan dalam kata Pengantar.
3. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Padang, September 2024

Yang Membuat Pernyataan



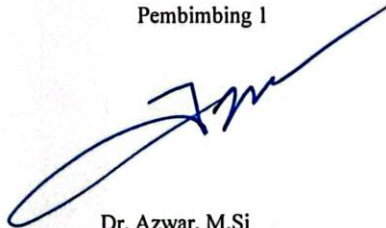
Arratutania Flowrensia Puteri

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Arratutania Flowrensyia Puteri
Nomor Buku Pokok : 2010811009
Judul Skripsi : Pemanfaatan Modal Sosial Sales Dalam Mempertahankan
Pelanggan di PT. Padang Distribusindo Raya Kota Padang

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan disahkan oleh ketua
Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas.

Pembimbing I



Dr. Azwar, M.Si

NIP : 196712261993031001

Pembimbing II

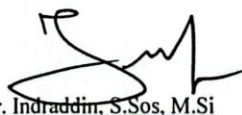


Drs. Ardi Abbas, MT

NIP : 19660161994031002

Mengetahui

Ketua Departemen

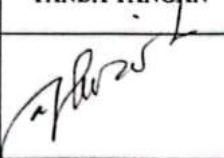
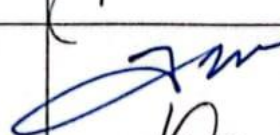

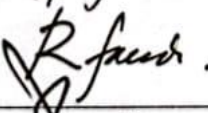



Dr. Indraddin, S.Sos, M.Si

NIP: 196741301999031001

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diuji di depan Sidang Ujian Skripsi Departemen Sosiologi pada tanggal 24 September 2024, bertempat di ruangan Sidang Departemen Sosiologi dengan tim penguji :

TIM PENGUJI	STATUS	TANDA TANGAN
Dra. Mira Elfina, M.Si	Ketua	
Dr. Azwar, M.Si	Sekretaris	
Drs. Ardi Abbas, MT	Sekretaris	
Drs. Rinaldi Eka Putra, M.Si	Anggota	
Drs. Wahyu Pramono, M.Si	Anggota	

Arratutania Flowrensyia Puteri, 2010811009. Departement Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Andalas. Judul Skripsi : Pemanfaatan Modal Sosial Sales Dalam Mempertahankan Pelanggan Di PT. Padang Distribusindo Raya Kota Padang. Pembimbing I, Dr. Azwar, M.Si dan Pembimbing II, Drs. Ardi Abbas, MT.

ABSTRAK

PT. Padang Distribusindo Raya merupakan distributor dari Wings yang bergerak di bidang barang harian. Perusahaan ada tim khusus dalam penjualan produk yaitu sales, sales menjual produknya tentu ada hal yang harus dilakukannya seperti memanfaatkan modal sosial yang mereka punya untuk bisa menjual produk dan mempertahankan pelanggannya dalam persaingan produk barang harian lainnya. Tujuan umum penelitian ini mendeskripsikan pemanfaatan modal sosial sales dalam mempertahankan pelanggan di PT. Padang Distribusindo Raya Kota Padang. Dan tujuan khusus mendeskripsikan kepercayaan, jaringan, norma yang dipergunakan sales dalam mempertahankan pelanggan di PT. Padang Distribusindo Raya Kota Padang.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Informan penelitian dipilih dengan teknik *purposive sampling* serta dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam. Teori yang digunakan adalah teori modal sosial Robert Putnam.

Hasil dari penelitian ini adalah pemanfaatan modal sosial kepercayaan, jaringan dan norma. Sales memanfaatkan kepercayaan untuk memperkenalkan dirinya, cara memperkenalkan diri dengan baik sebagian penting dari kepercayaan awal kepada pelanggan, sales memperkenalkan produk dari PT. PDR lalu memberikan informasi terkait produk diskon dan produk terbaru, menggunakan kepercayaan untuk menepati janji pada pelanggan sales berjanji datang ke toko ternyata ada urusan mendadak agar tidak kecewa sales akan menelfon pelanggan terlebih dahulu untuk kalender sales selalu memberikan setiap tahun baru minimal satu pertoko, mendengarkan keluhan pelanggan dan produk dibeli pelanggan namun tidak terjual karena sales bisa memberikan solusi terkait masalah pelanggan maka semakin kuat kepercayaan pelanggan terhadap sales. Jaringan Sosial di dalamnya terdapat saat sales mencari pelanggan, agar pelanggan tetap bertransaksi untuk mencapai target penjualan sales dan produk yang tidak dibeli pelanggan adanya jaringan sales bisa mencapai target dan pelanggan mendapatkan produk yang diinginkannya. Norma sangat penting dalam modal sosial, karena adanya norma kepercayaan dan jaringan berjalan dengan baik. Norma mengikat kepercayaan dan jaringan digunakan untuk sistem pembayaran produk terbagi dua yaitu tunai dan berhutang, sanksi tidak melakukan pembayaran dan untuk memberikan fasilitas berhutang dan diskon kredit diberikan waktu selama dua belas hari diskon terbagi dua yang pertama diskon reguler program dari perusahaan, kedua diskon promo sesuai dengan tipe toko dan toleransi telat pembayaran.

Kata Kunci : Modal sosial, Sales, PT. Padang Distribusindo Raya.

Arratutania Flowrensyia Puteri, 2010811009. Department of Sociology, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University. Thesis Title: Utilization of Sales Social Capital in Retaining Customers at PT. Padang Distribusindo Raya, Padang City. Supervisor I, Dr. Azwar, M.Si and Supervisor II, Drs. Ardi Abbas, MT.

ABSTRACT

PT. Padang Distribusindo Raya is a distributor of Wings which operates in the field of daily goods. The company has a special team in product sales, namely sales, sales sell their products of course there are things that must be done such as utilizing the social capital they have to be able to sell products and retain their customers in the competition of other daily goods products. The general objective of this study describes the utilization of sales social capital in retaining customers at PT. Padang Distribusindo Raya, Padang City. And the specific objective is to describe the trust, network, norms used by sales in retaining customers at PT. Padang Distribusindo Raya, Padang City.

This study was conducted with a qualitative approach with a descriptive type. The research informants were selected using purposive sampling techniques and in data collection using observation and in-depth interviews. The theory used is Robert Putnam's social capital theory.

The results of this study are the utilization of social capital of trust, networks and norms. Sales use trust to introduce themselves, how to introduce yourself well is an important part of initial trust in customers, sales introduce products from PT. PDR then provide information related to discounted products and the latest products, use trust to keep promises to customers, sales promise to come to the store, it turns out there is a sudden business so as not to be disappointed, sales will call customers first for the calendar, sales always provide at least one per store every new year, listen to customer complaints and products purchased by customers but not sold because sales can provide solutions related to customer problems, the stronger the customer's trust in sales. Social networks in it exist when sales are looking for customers, so that customers continue to transact to achieve sales targets, sales and products that are not purchased by customers, the existence of a sales network can achieve targets and customers get the products they want. Norms are very important in social capital, because the existence of norms of trust and networks works well. The norm of binding trust and networks is used for the product payment system divided into two, namely cash and debt, sanctions for not making payments and to provide debt facilities and credit discounts are given a period of twelve days, the discount is divided into two, the first is a regular discount program from the company, the second is a promo discount according to the type of store and tolerance for late payment.

Keywords: Social capital, Sales, PT. Padang Distribusindo Raya.