

BAB II

Gambaran Perusahaan

2.1 Profil Perusahaan

Synergy Wijaya Indonesia yang merupakan distributor asli dalam bidang otomotif yang mengeluarkan produk berupa minyak pelumas untuk transportasi dari Indonesia. Petromitra Pasific Internusa, Indonesia. Petromitra Pasific Internusa sendiri mempunyai merek minyak pelumas yang diberi dengan merek Petroasia. Lokasi Synergy Wijaya Indonesia terletak di jalan Nenas raya Indonesia.56, RT / RW : 04/17 Cibodasari, 15138. Sedangkan gudang pusat Synergy Wijaya Indonesia terletak di perdaerahan tigaraksa. Synergy Wijaya Indonesia menjadi bagian dari Indonesia. Petromitra Pasific Internusa sejak tahun 2019, Synergy Wijaya Indonesia melihat adanya peluang dan pengalaman yang baik dengan menjadi distributor resmi Indonesia. Petromitra Pasific Internusa. Indonesia. Petromita Pasific Internusa telah berpengalaman di berbagai aspek industri selama bertahun-tahun yang didukung oleh para tim terlatih dan para profesional, kehadiran Indonesia. Petroasia Pasific Internusa tentunya memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk menyediakan solusi terbaik untuk orang-orang yang membutuhkan pelumas industri dan komersial.

Pada tahun 2007 merupakan tahun berdirinya Indonesia. Petromitra Pasific Internusa hingga akhirnya pada tahun 2010 Indonesia. Petromitra Pasific Internusa mendirikan *Lube Oil Blending Plant* atau biasa disebut dengan (LOBP) yang telah dikenal baik sebagai produsen *process oil* di Indonesia. Produk-produk dari Petroasia sendiri telah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pada berbagai industri di seluruh Indonesia maupun luar Indonesia khususnya Asia. Indonesia. Petromitra Pasific Internusa telah lulus sertifikasi ISO 9001:2015 dan OHSAS 18001:2007 yang menjadi suatu jaminan dan menyatakan suatu produk berstandar Internasional sehingga produk telah terjamin.

Saat ini Indonesia. Petromitra Pacific Internusa mempunyai 2 kategori produk yaitu produk oil dan produk greases dengan mereka Petroasia yang menjadi produk-produk unggulan di Indonesia. Petromitra Pacific Internusa. Indonesia. Petromitra Pacific Internusa memiliki puluhan distributor resmi yang tersebar di Indonesia salah satunya Synergy Wijaya Indonesia.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 2.1 Logo Synergy Wijaya Indonesia

Sumber: Data Perusahaan (2022)



Gambar 2.2 Logo Petromitra Pacific Internusa

Sumber: Website Petromitra Pacific Internusa

CERTIFICATE

**Management System as per
ISO 9001 : 2015**

In accordance with TÜV NORD Indonesia procedures, it is hereby certified that

PT. PETROMITRA PACIFIC INTERNUSA

Head Office : Kawasan Perkantoran Alam Sutera Town Center,
Blok 10H No. 18-19, Tangerang – Indonesia
Blending Plant : Kawasan Industri Milenium Blok J 9 No.2-3,
Tangerang – Indonesia



applies a management system in line with the above standard for the following scope

Production of Lubricants

Certificate Registration No. 16 00 E 17072
Audit Report No I-E:17072/2017

Valid until 2020-05-18
Initial Certification 2017-05-19


TÜV NORD Indonesia Certification Body
TÜV NORD Group

Jakarta, 2017-05-19

This certification was conducted in accordance with the TÜV NORD Indonesia auditing and certification procedures and is subject to regular surveillance audits.

PT TÜV NORD Indonesia, Perkantoran Hijau Arkadia Tower F 7th floor, Jl. Lat. Jend. T B Simatupang Kav. 08, Jakarta Selatan 12520



TÜV NORD GROUP 167220

ID 18407 CA



MULTIMEDIA
Kasus pertama Covid-19 di
Indonesia ditemukan pada tanggal 2
NUSANTARA
G

Strategi pemasaran, riset, dan penjualan di Synergy Wijaya Indonesia,
Sheren Damayanti, Universitas Multimedia Nusantara



CERTIFICATE

**Management System as per
OHSAS 18001 : 2007**

In accordance with TÜV NORD Indonesia procedures, it is hereby certified that

PT. PETROMITRA PACIFIC INTERNUSA

**Head Office : Kawasan Perkantoran Alam Sutera Town Center,
Blok 10H No. 18-19, Tangerang – Indonesia**



**Blending Plant : Kawasan Industri Milenium Blok J 9 No.2-3,
Tangerang – Indonesia**

applies a management system in line with the above standard for the following scope:

Production of Lubricants

Certificate Registration No. **05 01 E 17029**
Audit Report No. 011611456

Valid until **2020-05-18**
Initial Certification 2017-05-19

TÜV NORD Indonesia Certification Body
TÜV NORD Group

Jakarta, 2017-05-19

This certification was conducted in accordance with the TÜV NORD Indonesia auditing and certification procedures and is subject to regular surveillance audits.

PT TÜV NORD Indonesia, Perkantoran Hijau Arkadia Tower F 7th floor, J. Let. Jend. T. B. Simatupang Kav. 88, Jakarta Selatan 12520

TÜV NORD GROUP

117342

ID 17057 CA



MULTIMEDIA
NUSANTARA

Strategi pemasaran, riset, dan penjualan di Synergy Wijaya Indonesia,
Sheren Damayanti, Universitas Multimedia Nusantara



Jakarta, 8 Februari 2018
No. 164 /PL1500/2018 - S3

Perihal : Persetujuan Pembelian Base Oil untuk PT Petromitra Pacific Internusa

Kepada :

Direktur PETROMITRA PACIFIC INTERNUSA
Jl. Raya Serpong KM.9 No.26 B
Tangerang 15143

Dengan hormat,

Menunjuk permintaan saudara terkait dengan pembelian Lubes Base Oil, bersama ini kami sampaikan surat persetujuan kesepakatan harga sesuai PO yang Saudara kirimkan dengan rincian sebagai berikut :

No	Jenis Produk	PO No.	Tanggal	LOB Pertamina	Volume (MTon)	Harga Jual (IDR/MT)
1	150N/Sebena F Corah 32	028/PPN/PO/11/18/rev.	26.01.2018	Jakarta	100	10,536,000
2	600N/Sebena F Corah 100	028/PPN/PO/11/18/rev.	26.01.2018	Jakarta	100	12,141,360

Syarat dan Ketentuan :

1. Harga berlaku s/d tgl 28 Februari 2018
2. Belum termasuk diskon 1%
3. Sesuai ketentuan PBI No.17/3/PBI/2015 tentang kewajiban penggunaan Rupiah di wilayah kesatuan Republik Indonesia
4. Pembayaran secara cash in advance menggunakan mata uang Rupiah, belum termasuk Ppn 10% dan PPh tidak Final 0.3%
5. Penjualan Base Oil tersebut dalam bentuk curah dan akan kami layani dari Lube Oil Blending Plant (LOBP) Tanjung Priok

Apabila Saudara setuju dengan penawaran harga diatas, mohon dapat mengisi & mengirimkan lembar konfirmasi (terlampir)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

PT. Pertamina Lubricants
Vice President Key Account,

Budiarto Tedja

Kantor Pusat
Gedung Oil Center
Jalan SRI Thamrin Kav.01
Jakarta 10000 Indonesia
T +62 21 5190 1166

MULTIMEDIA
NUSANTARA

Gambar 2.5 Dukungan dari Pertamina Lubricants

Sumber: Data Perusahaan (2021)



Oronite

Chevron Oronite Pte Ltd
21 Sakra Road
Singapore - 627890
Tel +65 6867 6557
Fax +65 6867 6652

28th January 2018

Dear Sir or Madam,

We would like to confirm that company PT. Petromitra Pacific Internusa which address in Alam Sutra Town Center Blok 10H No 18-19 Alam Sutera Tangerang; is using Chevron Oronite additive for Petroasia Lubricants. This confirmation letter is part of supporting letter for PT. Petromitra Pacific Internusa.
Thank you for your good cooperation.

Yours Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kha Nguyen'.

Kha Nguyen
Account Manager

MULTIMEDIA

NUSANTARA

Gambar 2.6 Dukungan dari Chevron Oronite Pte Ltd

Sumber: Data Perusahaan (2021)



Gambar 2.7 Gambar Logo sertifikat ISO yang dicapai Indonesia.. Petromitra Pacific Internusa

Sumber: Data Perusahaan (2021)



Gambar 2.8 Gambar Logo Sertifikasi OHSAS yang dicapai Indonesia. Petromitra Pacific Internusa

Sumber: Data Perusahaan (2021)

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

VISI

1. Membuat produk yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh masyarakat.
2. Menciptakan lingkungan kerja yang selamat dan sehat untuk seluruh pekerja.
3. Menciptakan industri yang ramah terhadap lingkungan.

MISI

Jangka Pendek:

1. Meningkatkan produktifitas dengan melakukan peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja.
2. Mengembangkan varian produk agar dapat mengikuti perkembangan zaman.

Jangka Panjang:

1. Memperluas cakupan distribusi dan pemasaran produk Petroasia.
2. Menjalinkan kerjasama dengan seluruh pemasok bahan baku agar bahan baku dapat terjamin kualitasnya.

2.1.2 Struktur Organisasi

Synergy Wijaya Indonesia (SWI) saat ini memiliki total kurang lebih 15 karyawan didalamnya yang terbagi kedalam berbagai divisi, yaitu divisi logistik, divisi pemasaran, dan divisi keuangan.



Gambar 2.9 Struktur Organisasi

Sumber : Data Perusahaan (2021)

Owner : Wijaya
Head Logistik : Cintia
Head Marketing : Jessica
Head Finance : Vincent

2.1.3 Produk Synergy Wijaya Indonesia

Synergy Wijaya Indonesia yang menjadi agen resmi Indonesia. Petroasia menawarkan produk-produk kepada konsumen yang digolongkan menjadi dua jenis, yaitu:

Nama	Desripsi	Kategori
<i>High Diesel Engine Oils</i>	Merupakan pelumas mesin diesel dengan performa yang tinggi khusus untuk dirancang pada penggunaan mesin diesel yang telah dilengkapi oleh supercharger dan turbocharger, minyak pelumas ini cocok digunakan untuk mesin yang biasanya berkecepatan tinggi dan beban berat.	<i>Oils</i>
<i>Four Gasonline Engine Oils</i>	Pelumas semi sintentik yang diformulasikan khusus untuk mesin dengan spesifikasi tinggi yang bertujuan untuk melindungi mesin dari keausan. Diformulasikan dari bahan dasar terpilih dengan indeks viskositas tinggi dan dilengkapi dengan aditif berteknologi terbaru sehingga menghasilkan hasil yang berkualitas.	<i>Oils</i>
<i>Medium Speed Diesel Engine Oils</i>	<i>Medium Speed Diesel Engine Oils</i> , bahan dasar dari minyak pelumas ini merupakan dasar mineral dengan High Viscosity Indeks yang tinggi dan aditif stabil terhadap oksidasi, biasa digunakan untuk mesin diesel bagian kelautan.	<i>Oils</i>
<i>Hydraulics Oils</i>	Pelumas sistem hidrolik yang diformulasikan dari bahan dasar mineral yang dilengkapi dengan aditif seperti anti	<i>Oils</i>

	<p>oksidan dan anti aus dan aditif lainnya yang bertujuan untuk mengurangi aus. Minyak pelumas ini juga membantu untuk melindungi karat dan korosi terhadap mesin.</p>	
<i>Industrial Gear Oils</i>	<p>Minyak pelumas industrial dirancang khusus untuk tekanan ekstrim, bekerja untuk melumaskan pada roda gigi yang berat. Kemampuan untuk menangani beban berat dan sifat anti gesek yang dipadukan untuk menghasilkan performa yang luar biasa. Minyak pelumas ini menggunakan bahan dasar terpilih dan aditif khusus.</p>	<i>Oils</i>
<i>Turbine Oils</i>	<p>Minyak pelumas yang telah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan industri listrik dan yang menggunakan turbin dengan keluaran uap yang panas. Minyak pelumas ini juga diformulasikan secara khusus dari bahan dasar khusus dan aditif yang terpilih tujuannya untuk meningkatkan ketahanan terhadap karet dan oksidasi.</p>	<i>Oils</i>
<i>Heat Transfer Oils</i>	<p>Ini merupakan minyak pelumas pemindah panas (HTD) dengan kestabilan yang tinggi terhadap oksidasi yang tujuannya untuk beroperasi pada suhu</p>	<i>Oils</i>

	dibawah 30 derajat celcius hingga 320 celcius. Dirancang khusus untuk sistem transfer panas sehingga dapat digunakan untuk transfer panas tertutup tidak langsung yang membutuhkan oli mineral.	
<i>Transformer Oils</i>	Minyak pelumas ini merupakan minyak yang dirancang khusus untuk penggunaan trafo karena minyak pelumas ini mempunyai sifat elektrik yang baik dan viskositasnya yang rendah. Minyak pelumas ini juga memiliki sifat elektrik yang baik dan sangat resisten terhadap degradasi oksidatif seperti formulasi kerak dan juga asam	<i>Oils</i>
<i>Automatic Transmision Fluid</i>	Merupakan minyak pelumas transmisi otomatis serbaguna yang bermutu tinggi, secara khusus diformulasikan untuk berbagai maca kendaraan bermotor atau mesin yang menggunakan transmisi otomatis karena minyak pelumas ini berbahan dasar sintesis terpilih.	<i>Oils</i>
<i>Compressor Oils</i>	Minyak pelumas ini merupakan pelumas kompresor udara yang premium karena telah dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pada kompresor rotari sliding vane dan kompresor udara screw. Compressor oils dikombinasikan dari	<i>Oils</i>

	bahan dasar terpilih dan aditif khusus sehingga performa yang dihasilkan luar biasa karena pelumasan yang efektif dan handal.	
<i>Refrigrant Compressor Oils</i>	Minyak pelumas ini dirancang untuk penggunaan kompresor pendingin, secara khusus dibuat dari bahan dasar mineral dengan indeks viskositas sedang (MVI) yang bermutu tinggi. Minyak pelumas ini sangat cocok digunakan untuk menangani karakter suhu rendah. Dirancang khususnya untuk tipe terbuka maupun semi-sealed yang beroperasi pada penguap dengan beban suhu sedang.	<i>Oils</i>
<i>Soluble Cutting Oils</i>	Elmusi minyak dalam air yang telah dikembangkan untuk berbagai penggunaan yang hemat biaya untuuk pengerjaan logam. Aman bagi lingkungan dan biaya buang yang lebih murah serta mengurangi kemungkinan pembentukan nitrosamina.	<i>Oils</i>
<i>Automotive Gear Oils</i>	Minyak pelumas yang dirancang khusus untuk beragam penggunaan pada unit gandar otomotif yang bekerja untuk kondisi kategori tugas berat. Terbuat dari bahan terpilih dan asitif terpilih untuk memberi sifat anti aus, anti karat, dan	<i>Oils</i>

	stabil terhadap oksidasi serta bahan terpilih yang tentunya berkualitas tinggi.	
<i>Slideway Oils</i>	<i>Slideway oils</i> merupakan minyak pelumas multi fungsi yang dikhususkan untuk mesin slideway atau meja luncur dibawah berbagai kondisi kecepatan dan beban.	<i>Oils</i>
<i>Circulating Oils</i>	Diformulasikan untuk melumasi peralatan secara umum dan dapat digunakan untuk melumasi bearing serta menjaga bearing terhadap korosi dan keausan.	<i>Oils</i>
<i>Petro Chassis Grease</i>	Gemuk lumas yang berbahan dasar kalsium, dirancang untuk memberikan perlindungan penuh pada kerangka kendaraan, pompa air, dan peralatan yang membutuhkan gemuk lumas yang bahan dasarnya merupakan kalsium bahkan gemuk lumas ini juga kedap air.	<i>Greases</i>
<i>Petro Grease Multi-Purpose</i>	Gemuk lumas yang satu ini berbahan dasar sabun lithium (Li) yang didalam bahan dasar sangat diperkaya dengan aditif anti oksidasi dan anti korosi. Gemuk lumas ini mempunyai daya lekat yang baik pada permukaan logam maka dapat menjamin perlindungan terhadap udara yang lembab.	<i>Greases</i>

<p><i>Petro Grease Extreme Pressure (EP)</i></p>	<p>Gemuk lumas serba guna yang dikhususkan untuk jenis yang extreme pressure dan bahas dasarnya berupa sabun lithium (Li). Gemuk Pelumas ini disarankan untuk penggunaan pada bearing industri tugas sedang hingga yang beban nya berat.</p>	<p><i>Greases</i></p>
<p><i>Petro Cosmo Lithium Complex Extreme Pressure</i></p>	<p>Gemuk lumas dengan kualitas yang premium disarankan untuk penggunaan terhadap kondisi suhu yang tinggi dan beban yang berat. Dirancang khusus dengan aditif anti aus dan aditif tekanan tinggi serta diperkaya dengan penghambat oksidasi, karat, dan korosi.</p>	<p><i>Greases</i></p>
<p><i>Petro Cardia</i></p>	<p>Pelumas yang sangat direkomendasi untuk penggunaan pada roda gigi dan bearing terbuka, kabel baja, dan lainnya yang memerlukan produk-produk adhesif dengan kekentalan yang cukup tinggi. Semua kelas dalam ini mempunyai kandungan aditif adhesif dan cairan pelarut yang mudah menguap.</p>	<p><i>Greases</i></p>



Gambar 2.10 Produk-produk Petroasia
Sumber: Website Petromitra

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Entrepreneur

Secara umum entrepreneur merupakan kemampuan seseorang yang mampu berpikir secara kreatif serta imajinatif, dari kemampuan berpikir inilah yang melahirkan seseorang tersebut mampu melahirkan ide bisnis dan membangun usaha dari ide tersebut.

Menurut Winardi (2008) seorang entrepreneur tidak hanya mempunyai jiwa kreatif dan imajinatif tetapi mereka juga memiliki jiwa karakteristik yang dibagi kedalam poin berikut:

1. Lokus pengendalian, mempunyai keyakinan yang menentukan nasib mereka yaitu mereka sendiri sehingga mereka akan mengusahakan kemampuan mereka agar dapat menggerakkan diri sendiri dengan cara berpikir tiap individu.

2. Tingkat energi tinggi, dikatakan bahwa seorang entrepreneur memiliki kepercayaan diri yang tinggi dan pekerja keras untuk mencapai keberhasilan mereka.
3. Memiliki jiwa motivasi berprestasi, seorang entrepreneur mempunyai karakteristik kebutuhan yang tinggi terhadap prestasi yang dicapai, tidak ditujukan untuk bentuk prestasi akademik tetapi mengarah pada pencapaian akan tujuan yang menantang,
4. Berani menghadapi risiko, jiwa entrepreneur merupakan jiwa yang mental baja dan tidak takut untuk mengambil risiko besar tetapi tetap mengetahui tolerir ketidakpastian yang tinggi.
5. Berorientasi pada aksi, seorang entrepreneur menghargai waktu dan tidak rela untuk menghamburkan waktu mereka begitu saja. Sehingga seorang entrepreneur dapat dipastikan mampu bekerja secara cepat dan tidak dapat santai dalam mengerjakan sesuatu.

Menurut Kathleen (2013), entrepreneur merupakan seseorang yang dapat mengatur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya diatas segala risiko bagi pekerjaan mereka.

2.2.2 Strategi

Menurut Skinner (1978) Strategi merupakan sebuah filosofi yang berisikan keterkaitan alat untuk mencapai suatu tujuan.

“Strategi didefinisikan sebagai alat operasional yang seluruh aktivitas nya berada dalam ruang lingkup perusahaan termasuk dalam mengalokasi seluruh sumber daya perusahaan yang dimiliki.” (Hayes dan Wheel Wright 1978)

“Strategi merupakan sebuah cara agar dapat memfokuskan pada suatu hal yang berkaitan dengan aktivitas manufaktur dan pemasaran. Semua digunakan untuk mengembangkan perspektif perusahaan melalui agregasi.” (Hill 1989)

“Strategi berawal dari bahasa Yunani yaitu Strategia yang memiliki arti seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Biasanya strategi bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer di daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu tersebut.”

Berdasarkan pengertian strategi dari beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa strategi adalah suatu cara untuk dapat mencapai suatu tujuan yang baik.

2.2.3 Strategi Pemasaran

“Strategi pemasaran merupakan cara di mana fungsi pemasaran dalam mengelola atau mengatur kegiatannya untuk mencapai sebuah pertumbuhan yang bertujuan untung untuk meningkatkan penjualan.” (Philip Kotler 2008)

Menurut Stanton (2013) pemasaran merupakan suatu sistem dari kegiatan bisnis yang dirancang khusus untuk merencanakan, menentukan, mempromosikan dan mendistribusikan produk yang dapat memuaskan keinginan mereka dalam mencapai tujuan dalam perusahaan mereka.

Menurut Melydrum (2016) pemasaran merupakan suatu proses dalam bisnis yang bertujuan untuk mengupayakan untuk penyelarasan antar sumber daya dalam manusia, finansial, dan fisik organisasi yang didapatkan dari kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam konteks strategi kompetitif.

2.2.4 Riset

“riset merupakan penekanan lebih, adanya faktor investigasi kritis dimana peneliti tidak harus yakin 100% dengan hasil investiga yang telah dilakukan untuk menjawab suatu permasalahan.” (Kerlinger 1986).

“Riset didefinisikan secara lebih sederhana namun mudah untuk dipahami. Bagaimana dalam menjawab sebuah pertanyaan atau permasalahan yang ada dengan langkah-langkah yang sistematis.” (Burns 1994).

Menurut Hopkins WG (2002) Riset merupakan cara untuk menyelesaikan atau memecahkan suatu permasalahan yang disertai dengan suatu pertanyaan atau dengan menjawab suatu pertanyaan.

Menurut Fellin, Tripodi, dan Meyer (1969) riset merupakan suatu cara yang bertujuan untuk meningkatkan, memodifikasi, dan mengembangkan pengetahuan yang disampaikan dan teruji oleh peneliti lain dengan cara yang sistematis. Setiap riset didasari dengan setiap proses yang menghasilkan ilmu pengetahuan.

2.2.5 Penjualan

“Penjualan merupakan proses sosial manajerial yang setiap individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan menukar produk yang bernilai dengan pihak lainnya. (Philip Kotler 2008)

Menurut Sofjan Assauri (2002) mengatakan bahwa penjualan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh manusia yang bertujuan untuk mengarahkan proses pertukaran untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan dan keinginan seseorang.

Menurut Winardi (1991) penjualan merupakan proses dimana sang penjual dapat memuaskan segala kebutuhan dan keinginan pembeli untuk mencapai manfaat yang baik bagi penjual maupun pembeli.

Menurut Badu Swastha (2001) terdapat lima jenis penjualan yaitu *trade selling*, *missionary selling*, *technical selling*, *new business selling*, dan *responsive selling* yang setiap jenis memiliki penjelasan sebagai berikut.

1. *Trade selling*, jenis penjualan yang mengharuskan setiap produsen produk memberikan kebebasan pengecer untuk memperbaiki distribusi produknya. Memiliki titik berat pada distributor dengan melakukan pemanasan agar mendapatkan penjualan yang bagus.

2. *Missionary selling*, jenis penjualan pada produse yang memiliki pnyalur produk sendiri, dilakukan dengan mendorong pembeli untuk membeli produk dari penyalur.
3. *Technical selling*, jenis penjualan yang bersifat teknis. Memecahkan masalah konsumen dengan menjul produk yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga mempunyai orientasi pasar tersendiri.
4. *New business selling*, jenis penjualan yang berupaya untuk meningkatkan penjualan dengan mencari pembeli baru.
5. *Responsive selling*, jenis penjualan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Reaksi penjual akan timbul responsif apabila ditimbulkan oleh pembeli. Menghasilkan komunikasi dan hubungan yang erat dengan kepercayaan antara pembeli dan penjual.