

ABSTRAK

Mengacu pada konsep manajemen penjualan, yang salah satunya adalah pengelolaan aktivitas penjualan, penelitian ini ingin memfokuskan pembahasan tentang pengendalian supervisi sebagai alat kontrol manajemen, dalam upaya meningkatkan kinerja tenaga penjualan, melalui sebuah analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu umpan balik supervisi, melalui kejelasan peran, dan orientasi tujuan pembelajaran dan tujuan kinerja, melalui efek bekerja cerdas dan bekerja keras. Masalah penelitian ini diangkat dari *research gap* atas penelitian tentang efek tipe-tipe umpan balik terhadap kinerja tenaga penjualan. Model penelitian ini dikembangkan dengan melakukan pengujian atas delapan hipotesis, dengan menggunakan 105 orang tenaga penjualan Telkomsel GraPARI Semarang sebagai responden. Untuk menganalisis data digunakan model pengukuran dan model struktural pada *Structural Equation Modeling* (SEM) dari paket software statistik AMOS.

Hasil analisis pengolahan data menunjukkan, bahwa semua konstruk model penelitian telah memenuhi kriteria *goodness-of-fit*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semua hipotesis yang diajukan dapat diterima, yang berarti bahwa umpan balik supervisi terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjualan.

Kata kunci : umpan balik supervisi, kejelasan peran, orientasi pembelajaran, orientasi kinerja, bekerja cerdas, bekerja keras, kinerja tenaga penjualan.