

ABSTRACT
THE ROLE OF CONTROL THE SALE OF SHIPPING SERVICES IN
SUPPORTING AN INCREASE IN SALES OF SERVICES

The purpose of this study was to determine the role of control the sale of shipping services in supporting an increase in sales of services. The object of this study is PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir associated with controlling the delivery of services and matters relating to controlling the delivery of services to support increased sales itself. The purpose and goal of researchers is expected to be found the result that control the sale of services delivery is very involved in supporting efforts to increase sales of services. Researchers took samples from the employees and directors PT.JNE branch in West Jakarta. In testing the hypothesis using descriptive analysis, which compares the results of observations and interviews with the indicators that have been defined. The study includes a summary of the questionnaire with the average percentage of sales control service delivery and the average percentage increase of in sales effectiveness in supporting services, as well as a summary of interviews with an average score of the effectiveness of controls to support Increased sales of service delivery. The conclusion to be drawn from this study is controlling the sale of shipping services in the office PT.JNE outlets can already be said to be adequate. Control of sales delivery service was instrumental in supporting the increased sales of services.

Keywords: control of sales, sales delivery service.

ABSTRAK

PERANAN PENGENDALIAN PENJUALAN JASA PENGIRIMAN DALAM MENUNJANG PENINGKATAN PENJUALAN JASA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan pengendalian penjualan jasa pengiriman dalam menunjang peningkatan penjualan jasa. Objek penelitian ini adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang berhubungan dengan pengendalian jasa pengiriman dan hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian yang menunjang peningkatan penjualan jasa pengiriman itu sendiri. Maksud dan tujuan peneliti adalah diharapkan ditemukan hasil bahwa pengendalian penjualan jasa pengiriman sangat berperan dalam menunjang peningkatan penjualan jasa. Peneliti mengambil sampel dari karyawan serta direktur PT.JNE cabang Jakarta Barat. Dalam pengujian hipotesis menggunakan analisis deskriptif, yaitu membandingkan antara hasil observasi dan wawancara dengan indikator yang sudah ditetapkan. Hasil penelitian mencakup rangkuman hasil kuesioner dengan persentase rata-rata pengendalian penjualan jasa pengiriman dan persentase rata-rata efektivitas dalam menunjang peningkatan penjualan jasa, serta rangkuman hasil wawancara dengan rata-rata skor efektivitas pengendalian dalam menunjang peningkatan penjualan jasa pengiriman. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah pengendalian penjualan jasa pengiriman di kantor gerai PT.JNE sudah dapat dikatakan memadai. Pengendalian penjualan jasa pengiriman sangat berperan dalam menunjang peningkatan penjualan jasa.

Kata-kata kunci : pengendalian penjualan, penjualan jasa pengiriman.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOSTESIS	6

2.1 Pengertian Peranan.....	6
2.2 Pengertian Pengendalian.....	6
2.2.1 Makna Pengendalian.....	7
2.2.2 Tujuan Pengendalian.....	7
2.2.3 Asas dan Jenis Pengendalian.....	9
2.2.4 Langkah-Langkah Pengendalian.....	12
2.2.5 Teknik Pengendalian.....	12
2.2.6 Metode Pengendalian.....	13
2.3 Pengertian Penjualan.....	14
2.3.1 Pengertian Perusahaan Jasa dan Non Jasa.....	15
2.3.1.1 Pengertian Jasa.....	16
2.3.1.2 Karakteristik Jasa.....	16
2.3.1.3 Strategi Untuk Perusahaan Jasa.....	18
2.3.2 Pengertian Penjualan Jasa Dan Penjualan Non Jasa.....	18
2.3.3 Jenis Penjualan.....	19
2.3.4 Tujuan Penjualan.....	20
2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan.....	21
2.3.6 Tahapan dan Proses Penjualan.....	21
2.3.7 Proses Perencanaan Penjualan.....	24
2.3.7.1 Pengertian Perencanaan Penjualan.....	25
2.3.7.2 Tujuan Perencanaan Penjualan.....	26

2.4 Pengertian Pengendalian Penjualan.....	27
2.4.1 Pengertian Pengendalian Penjualan di Perusahaan Jasa.....	29
2.4.2 Pengertian Pengendalian Penjualan di Perusahaan Jasa Pengiriman.....	29
2.4.3 Fungsi yang Terkait dengan Pengendalian Penjualan Jasa Pengiriman.....	30
2.5 Hubungan Antara Pengendalian Dengan Penjualan	31
2.5.1 Hubungan Antara Peranan Pengendalian dengan Penjualan di Perusahaan Jasa.....	32
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	33
2.7 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	35
 BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Metode Penelitian... ..	38
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	46
3.6 Metode Pengembangan Instrumen.....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	49
4.1.2 Kegiatan PT.Tiki JNE (Cabang Jakarta Barat).....	50
4.1.3 Struktur Organisasi.....	51
4.1.4 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	53
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.2.1 Hasil Jawaban Kuesioner ...	55
4.2.1.1 Hasil Jawaban Kuesioner (Pengendalian Penjualan Jasa Pengiriman)...	55
4.2.1.2 Hasil Jawaban Kuesioner (Peningkatan Penjualan / Efektivitas Penjualan)...	65
4.2.2 Hasil Jawaban Wawancara ...	70
4.2.3 Hasil Anggaran dan Realisasi Penjualan Jasa Pengiriman yang Memadai...	73
4.2.4 Rangkuman Peningkatan Penjualan Jasa Pengiriman pada PT JNE.....	74
4.2.5 Rangkuman Anggaran Penjualan telah berfungsi secara efektif dalam Mengendalikan Penjualan Jasa Pengiriman pada PT JNE	78
4.3 Analisis Pengujian Hipotesis.....	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Simpulan..	83
5.2 Saran.....	85
 DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	89

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1 Rerangka Pemikiran dan Metodologi Penelitian.....</u>	<u>34</u>
<u>Gambar 2 Struktur Organisasi PT TIKI JNE</u>	<u>52</u>
<u>Gambar 3 Struktur Organisasi PT TIKI JNE</u>	<u>53</u>

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 1).....	32
Tabel 4.2 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 2).....	32
Tabel 4.3 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner	56
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 4).....	57
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 5).....	59
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 6).....	61
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 14).....	61
Tabel 4.15 Rangkuman Hasil Jawaban Kuesioner: (Bagian 15.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner.....	A-1
Lampiran B Riwayat Hidup / CV Penulis.....	B-1