

ABSTRAK

PERANAN PENGENDALIAN PENJUALAN JASA PENGIRIMAN DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PENJUALAN JASA (STUDI KASUS PADA PT.TIKI JAYA NUGRAHA EKAKURIR)

Industri jasa pengiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat dari tahun ke tahun. Hal ini bisa terlihat dari banyaknya perusahaan jasa yang terus bertambah dan berkembang pada saat ini demi memenuhi tuntutan pertumbuhan perusahaan yang sangat membutuhkan dukungan dari industri ini, sehingga perusahaan mengalami kemudahan dalam pengiriman barang. Berkembangnya industri jasa titipan memberikan dampak positif kepada dunia usaha karena sangat membantu dalam pendistribusian informasi kepada klien/konsumen dengan tingkat ketepatan, kecepatan dan keamanan yang cukup tinggi. Perusahaan yang dipilih untuk diteliti berkaitan dengan hal-hal diatas adalah PT. TiKi Jaya Nugraha Ekakurir (JNE). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian penjualan jasa pengiriman yang dilakukan dan untuk mengetahui peranan pengendalian penjualan jasa pengiriman dalam menunjang efektivitas penjualan jasa. Peneliti mengambil sampel dari karyawan dan koordinator PT. JNE cabang Bandung. Dalam pengujian hipotesis menggunakan analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau kecenderungan yang tengah berlangsung. Hasil penelitian mencakup rangkuman hasil kuesioner dengan persentase rata-rata pengendalian penjualan jasa pengiriman dan persentase rata-rata efektivitas penjualan jasa, serta analisis laporan penjualan surat dan paket selama tahun 2015. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah pengendalian penjualan jasa pengiriman berperan dalam menunjang efektivitas penjualan jasa.

Kata kunci: pengendalian, penjualan jasa pengiriman, efektivitas penjualan

ABSTRACT

THE ROLE OF CONTROL OF SALES OF SERVICE DELIVERY IN SUPPORTING EFFECTIVENESS OF SALES SERVICE (A CASE STUDY ON PT.TIKI JAYA NUGRAHA EKAKURIR)

Freight services industry in Indonesia is an industry whose growth rate very rapidly from year to year. This can be seen from many service companies are growing and developing at this time in order to meet the growing demands of companies which need the support of the industry, so companies have an easier time in the delivery of goods. Courier service industry develops a positive impact on the business world because it helps in the distribution of information to clients / consumers with a level of accuracy, speed and security are quite high. Companies that have to be studied with regard to the above matters is PT. Tiki Jaya Nugraha Ekakurir (JNE). This study was to investigate the implementation of control dilakukakn sales and delivery services performed to determine the role of controlling the sale of shipping services in supporting the sales effectiveness services. Researchers took samples of the employee and the coordinator of the PT. JNE Bandung branch. In testing the hypothesis using descriptive analysis, which describe and interpret things, such as the condition or relationship, a growing opinion, the ongoing processes, results or effects, or the tendency ongoing. The results of the study include an overview of the results of the questionnaire with the average percentage of the sale of control of service delivery and the average percentage of sales effectiveness services, and analysis of sales reports letters and packages during 2015. The conclusion that can be drawn from this study is the control of the sale of the shipping service role in supporting sales effectiveness services.

Keywords: Control, sales delivery services, sales effectiveness

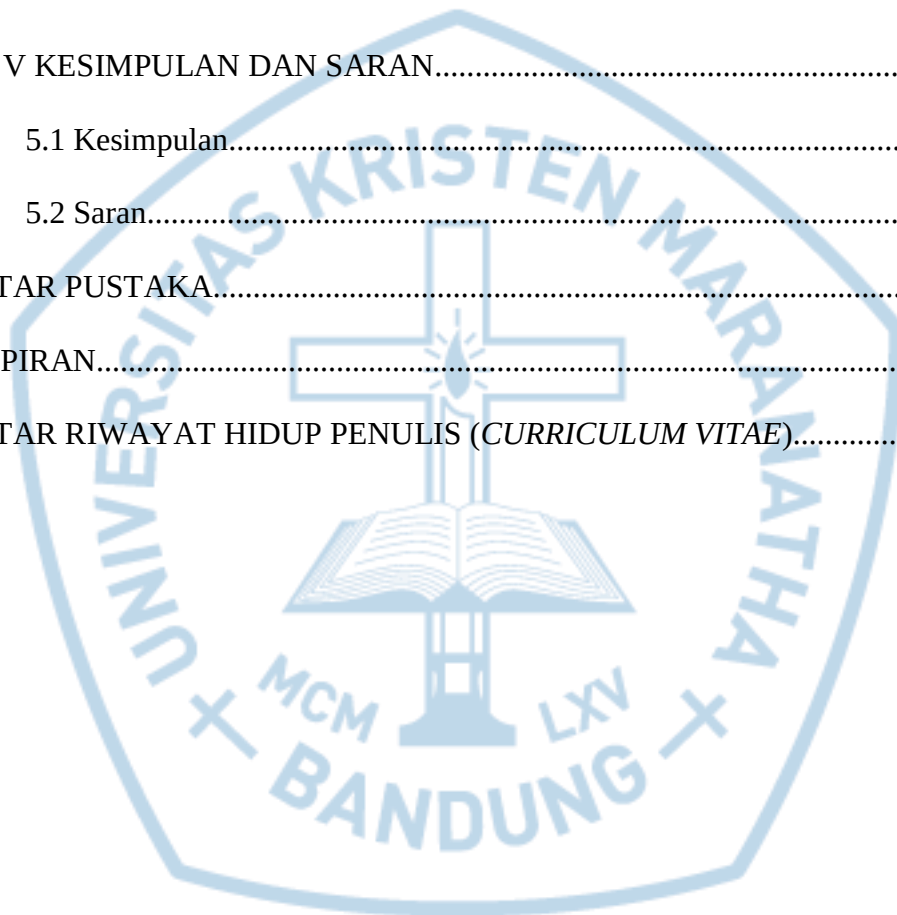
DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Peranan.....	4
2.2 Pengertian Pengendalian.....	4
2.2.1 Tujuan Pengendalian.....	5
2.2.2 Fungsi Pengendalian.....	7
2.2.3 Langkah-Langkah Pengendalian.....	7

2.2.4 Proses Pengendalian.....	8
2.2.5 Jenis-Jenis Pengendalian.....	9
2.3 Pengertian Penjualan.....	9
2.3.1 Pengertian Penjualan Jasa Dan Penjualan Non Jasa.....	10
2.3.2 Jenis Penjualan.....	10
2.3.3 Tujuan Penjualan.....	12
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan.....	12
2.3.5 Tahapan Dan Proses Penjualan.....	13
2.3.6 Efektivitas Penjualan.....	15
2.4 Pengertian Jasa.....	16
2.4.1 Sejarah Perkembangan Organisasi Jasa.....	16
2.4.2 Karakteristik Organisasi Jasa.....	17
2.5 Pengertian Pengendalian Penjualan.....	18
2.5.1 Pengertian Pengendalian Penjualan Di Perusahaan Jasa.....	19
2.5.2 Pengertian Pengendalian Penjualan Di Perusahaan Jasa Pengiriman.....	20
2.5.3 Fungsi Yang Terkait Dengan Pengendalian Penjualan Jasa Pengiriman.....	21
2.6 Hubungan Antara Peranan Pengendalian Dengan Penjualan Di Perusahaan Jasa.....	22
2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	23
2.8 Riset Empiris.....	24
2.9 Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Populasi Dan Sampel.....	31
3.4 Metode Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran.....	35
3.7 Teknik Pengembangan Instrumen.....	37
3.8 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas.....	42
4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....	52
4.1.5 Jenis Layanan Kurir JNE.....	54
4.2 Pengendalian Penjualan Jasa Pengiriman.....	55
4.2.1 Penetapan Anggaran Dan Tolok Ukur.....	55
4.2.2 Melaksanakan Pengukuran.....	57
4.2.3 Membandingkan Hasil Pengukuran Dengan Tolok Ukur Pengukuran Yang Telah Ditetapkan.....	58
4.2.4 Analisis Sebab-Sebab Penyimpangan.....	60

4.2.5 Melakukan Tindakan Koreksi.....	61
4.3 Efektivitas Penjualan Jasa.....	62
4.3.1 Efektivitas Penjualan Dalam Jumlah Barang.....	62
4.3.2 Efektivitas Penjualan Dalam Jumlah Rupiah.....	65
4.4 Pengujian Hipotesis.....	67
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	89



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
TABEL 2.1 RISET EMPIRIS.....	24
TABEL 3.1 DEFINISI OPERASI VARIABEL.....	36
TABEL 4.1 Sub Indikator: Penetapan Anggaran dan Tolok Ukur.....	55
TABEL 4.2 Sub indikator: Melaksanakan Pengukuran.....	57
TABEL 4.3 Sub indikator: Membandingkan hasil pengukuran dengan tolok ukur pengukuran yang telah ditetapkan.....	59
TABEL 4.4 Sub indikator: Analisis sebab-sebab penyimpangan.....	60
TABEL 4.5 Sub indikator: Melakukan tindakan koreksi.....	61
TABEL 4.6 Sub indikator: Efektivitas penjualan dalam jumlah barang.....	63
TABEL 4.7 Pencapaian Jumlah Transaksi Bulan Januari-Desember Tahun 2015.....	64
TABEL 4.8 Sub indikator: Efektivitas penjualan dalam jumlah Rupiah.....	65
TABEL 4.9 Pencapaian target penjualan jasa bulan januari-desember Tahun 2015.....	66
TABEL 4.10 Tabel Variabel independen: Pengendalian Penjualan Jasa Pengiriman.....	68
TABEL 4.11 Tabel Variabel independen: Efektivitas Penjualan Jasa	70

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi PT.JNE.....	44
GAMBAR 4.2 Aktifitas Perusahaan PT.JNE.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

LAMPIRAN A KUESIONER.....	78
LAMPIRAN B HASIL DATA KUESIONER.....	85
LAMPIRAN C HASIL DATA RESPONDEN.....	88

