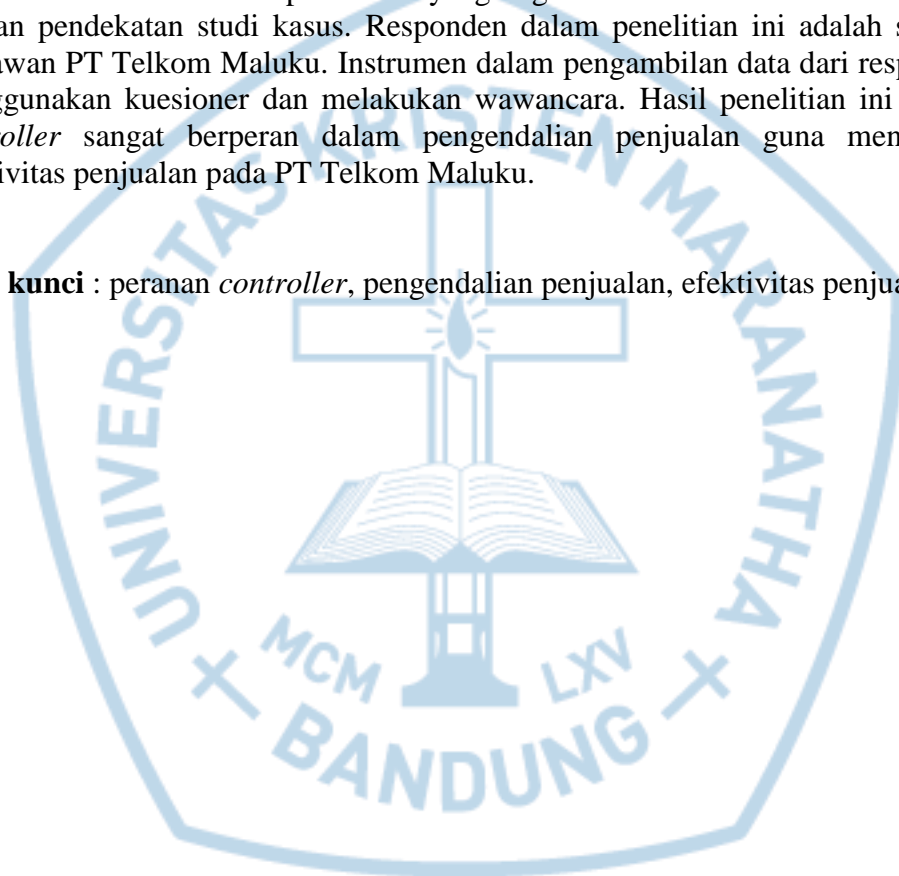


## ABSTRAK

Penjualan merupakan salah satu aktivitas penting bagi perusahaan yang dapat menjadi penentu kelangsungan perusahaan. Hal inilah yang menyebabkan penjualan memerlukan suatu pengendalian agar terciptanya penjualan yang efektif dan efisien. Perusahaan membutuhkan *controller* yang berperan dalam hal pengendalian penjualan, yang diharapkan memberikan solusi bagi permasalahan serta masukan dalam hal pengambilan keputusan yang selaras dengan tujuan perusahaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui peranan *controller* dalam pengendalian penjualan guna menunjang efektivitas perusahaan pada PT Telkom Maluku. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Telkom Maluku. Instrumen dalam pengambilan data dari responden menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara. Hasil penelitian ini adalah *controller* sangat berperan dalam pengendalian penjualan guna menunjang efektivitas penjualan pada PT Telkom Maluku.

**Kata kunci** : peranan *controller*, pengendalian penjualan, efektivitas penjualan



## ABSTRACT

*Sales is one of the important activities for companies that can be a determinant of company survival. This is what causes sales to need a control in order to create effective and efficient sales. The company needs a controller that plays a role in sales control, which is expected to provide solutions to problems and inputs in terms of decisions making that is aligned with the company's goals. This research is intended to determine the role of the controller in controlling sales in order to support sales effectiveness of the company at PT Telkom Maluku. The research method used is descriptive method with a case study approach. Respondents in this study were all employees of PT Telkom Maluku. The instrument in taking data from respondents used a questionnaire and conducted interviews. The results of this study are that the controller is very instrumental in controlling sales in order to support the effectiveness of sales at PT Telkom Maluku.*

**Keywords :** *the role of controller, sales control, sales effectiveness*



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Peranan .....	6
2.2 <i>Controller</i> .....	7
2.2.1 Ciri-Ciri Tugas <i>Controllershship</i> .....	8
2.2.2 Fungsi <i>Controller</i> .....	10
2.2.3 Kualifikasi <i>Controller</i> .....	13
2.3 Pengendalian .....	14
2.3.1 Tujuan Pengendalian .....	15
2.3.2 Fungsi Pengendalian .....	17
2.4 Pengertian Penjualan .....	18
2.4.1 Jenis-Jenis Penjualan.....	19
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan .....	20
2.5 Analisis Penjualan .....	22
2.6 Efektivitas Penjualan .....	25
2.7 Hubungan <i>Controller</i> dalam Pengendalian Penjualan Guna Menunjang Efektivitas Penjualan.....	26
2.8 <i>Review</i> Peneliti Terdahulu.....	29

2.9	Pengembangan Hipotesis .....	32
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....		33
3.1	Objek Penelitian .....	33
3.2	Jenis Data .....	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5	Populasi dan Sampel .....	38
3.6	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	38
3.7	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Analisis Hasil Pengumpulan Data.....	42
4.1.1	Penyebaran Kuesioner.....	42
4.2	Karakteristik Responden .....	43
4.2.1	Umur Responden.....	43
4.2.2	Jenis Kelamin Responden .....	44
4.2.3	Latar Belakang Pendidikan .....	44
4.3	Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
4.4	Produk Perusahaan .....	49
4.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	50
4.6	Kualifikasi Controller.....	52
4.6.1	Kualitas Pribadi/Personal yang Baik.....	52
4.6.2	Kemampuan Teknik .....	54
4.6.3	Pertimbangan Bisnis .....	55
4.6.4	Kemampuan Berkomunikasi.....	56
4.6.5	Kemampuan Interpersonal .....	57
4.6.6	Mengatur Pertanggungjawaban Ganda .....	59
4.7	Berfungsinya <i>Controller</i> secara Normatif.....	60
4.7.1	Fungsi Perencanaan.....	60
4.7.2	Fungsi Pengendalian .....	61
4.7.3	Fungsi Pelaporan.....	62
4.7.4	Fungsi Akuntansi .....	63
4.7.4	Tanggung Jawab Lainnya .....	64
4.8	Kontribusi <i>Controller</i> dalam Pengendalian Penjualan.....	65
4.8.1	Membantu Manajemen Penjualan dalam Menetapkan Anggaran Penjualan.....	65
4.8.2	Membantu Manajemen Penjualan dalam Menetapkan Standar Pelaksanaan Penjualan.....	67
4.8.3	Membantu Manajemen Penjualan dalam Menganalisis Prestasi Pelaksanaan Penjualan.....	68

4.8.4	Membantu Manajemen Penjualan dalam Menganalisis Prestasi Laporan Penjualan .....	69
4.9	Efektivitas Penjualan .....	71
4.9.1	Target Penjualan.....	72
4.10	Pengujian Hipotesis .....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....		80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....		97



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Hubungan Controller Dalam Pengendalian Penjualan Guna Menunjang Efektivitas Penjualan .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Maluku .....	50



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Statika .....	39
Tabel 4.1 Penelitian pada PT Telkom Maluku.....	42
Tabel 4.2 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	44
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner dari Kualitas Pribadi/Personal yang Baik .....	53
Tabel 4.7 Resume Kuesioner dari Kualitas Pribadi/Personal yang Baik.....	53
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner dari Kemampuan Teknik.....	54
Tabel 4.9 Resume Kuesioner dari Kemampuan Teknik .....	55
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner dari Pertimbangan Bisnis .....	56
Tabel 4.11 Resume Kuesioner dari Pertimbangan Bisnis.....	56
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner dari Kemampuan Berkomunikasi.....	57
Tabel 4.13 Resume Kuesioner dari Kemampuan Berkomunikasi .....	57
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner dari Kemampuan Interpersonal .....	58
Tabel 4.15 Resume Kuesioner dari Kemampuan Interpersonal.....	58
Tabel 4.16 Hasil Kuesioner dari Pertanggungjawaban Ganda.....	59
Tabel 4.17 Resume Kuesioner dari Pertanggungjawaban Ganda .....	59
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner dari Fungsi Perencanaan .....	60
Tabel 4.19 Resume Kuesioner dari Fungsi Perencanaan .....	61
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner dari Fungsi Pengendalian .....	61
Tabel 4.21 Resume Kuesioner dari Fungsi Pengendalian.....	62
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner dari Fungsi Pelaporan.....	63
Tabel 4.23 Resume Kuesioner dari Fungsi Pelaporan .....	63
Tabel 4.24 Hasil Kuesioner dari Fungsi Akuntansi .....	64
Tabel 4.25 Resume Kuesioner dari Fungsi Akuntansi.....	64
Tabel 4.26 Hasil Kuesioner dari Tanggung Jawab Lainnya .....	65
Tabel 4.27 Resume Kuesioner dari Tanggung Jawab Lainnya.....	65
Tabel 4.28 Hasil Kuesioner dari Menetapkan Anggaran Penjualan .....	66
Tabel 4.29 Resume Kuesioner dari Menetapkan Anggaran Penjualan.....	67
Tabel 4.30 Hasil Kuesioner dari Menetapkan Standar Pelaksanaan Penjualan ....	67
Tabel 4.31 Resume Kuesioner dari Menetapkan Standar Pelaksanaan Penjualan	68
Tabel 4.32 Hasil Kuesioner dari Menganalisis Prestasi Pelaksanaan Penjualan ..	69
Tabel 4.33 Resume Kuesioner dari Menganalisis Prestasi Pelaksanaan Penjualan .....	69
Tabel 4.34 Hasil Kuesioner dari Menganalisis Prestasi Laporan Penjualan.....	70
Tabel 4.35 Resume Kuesioner dari Menganalisis Prestasi Laporan Penjualan ....	70
Tabel 4.36 Hasil Kuesioner dari Efektivitas Penjualan .....	71
Tabel 4.37 Resume Kuesioner dari Efektivitas Penjualan .....	72

Tabel 4.38 Realisasi Penjualan 3 Tahun Terakhir .....	72
Tabel 4.39 Realisasi Pelanggan 3 Tahun Terakhir.....	72
Tabel 4.40 Resume Seluruh Kuesioner.....	74
Tabel 4.41 Kriteria Analisis Statika.....	74





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A .....	82
LAMPIRAN B .....	93
LAMPIRAN C .....	96

