

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam ikatan jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan serta mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari produk yang dipasarkan.

Upaya peningkatan ini telah dilakukan dengan diterapkannya suatu kebijakan PT Telkom yaitu, pelayanan terbaik, citra terbaik dan hasil terbaik. Semua diarahkan untuk kepuasan pelanggan pemakai jasa PT Telkom, dan produk untuk menjawab semua itu adalah IndiHome. IndiHome merupakan produk layanan akses internet yang menggunakan teknologi *broadband*. IndiHome

sendiri hadir sebagai wujud inovasi untuk mengembangkan *trend* yang sedang berkembang, yaitu memanjakan pelanggan dengan membeli satu produk mendapatkan produk lainnya. Dengan menggunakan IndiHome, kita bisa mendapatkan akses internet yang cepat, layanan TV yang berkualitas, dan telepon rumah dengan jaringan yang bagus.

Di provinsi Maluku, IndiHome merupakan salah satu produk milik Telkom yang memiliki tujuan untuk menjawab solusi bagi masyarakat yang menginginkan internet yang cepat, tayangan tv yang berkualitas, serta jaringan telepon yang luas dan murah. Akan tetapi pada kenyataannya, meskipun mengalami peningkatan, jumlah pelanggan IndiHome masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pelanggan Telkom. Jumlah pelanggan Telkom, pada bulan Oktober 2019 adalah 96.851, dan yang menggunakan IndiHome mencapai 42.991. Dengan demikian artinya ada 53.860 pelanggan Telkom yang belum menggunakan IndiHome.

Secara umum tujuan dari adanya IndiHome ini adalah memperoleh suatu laba. Sehingga laba dapat dijadikan salah satu tolak ukur untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut sumber daya ekonomi harus digunakan secara efektif dan efisien. Tujuan perusahaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai laba perusahaan secara wajar sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan tersebut. Sebaliknya, tujuan tersebut dinilai efisien apabila tidak terdapat pemborosan akan sumber daya perusahaan di dalamnya.

Suatu operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik memerlukan informasi mengenai data baik *financial* maupun *non-financial*.

Agar informasi dapat bermanfaat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, harus ada interpretasi atas informasi tersebut sebelum diterapkan dalam operasional perusahaan. Seseorang yang memiliki kecakapan akan keadaan perusahaan dan memiliki wawasan yang luas yang dapat mengolah informasi tersebut menjadi bermanfaat. Untuk itu manajemen perusahaan membutuhkan bantuan seorang yang cakap yang dinamai *controller* untuk mengarahkan transaksi dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Dalam pengendalian penjualan, *controller* dapat melakukan suatu analisis terhadap bidang terkait yaitu penjualan. Informasi tersebut akan sangat berpengaruh terhadap fungsi manajemen di dalam melakukan pengendalian penjualan, karena laporan-laporan yang dihasilkan oleh *controller* akan dijadikan sebagai salah satu dasar dalam pengambilan keputusan. Jadi, seorang *controller* memiliki peran yang sangat penting dalam pengendalian suatu perusahaan (Wilson dan Campbell, 1991:259). Dengan adanya pengendalian penjualan oleh *controller* di perusahaan, maka kemungkinan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dapat dikurangi seminimal mungkin dan diharapkan volume penjualan dapat meningkat. Melihat kemampuan yang demikian, *controller* berada dalam posisi yang sangat baik untuk memberikan perencanaan dan pengendalian (Wilson dan Campbell, 1986:263).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana peran *controller* dapat berjalan pada PT Telkom Maluku. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul: **“Peranan *Controller* dalam pengendalian penjualan guna menunjang efektivitas penjualan (Studi kasus PT Telkom Maluku).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengendalian penjualan yang dilakukan PT Telkom Maluku sudah berjalan efektif ?
2. Bagaimana peranan *controller* dalam pengendalian penjualan guna menunjang efektivitas penjualan pada PT Telkom Maluku ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengendalian penjualan yang dilakukan pada PT Telkom Maluku.
2. Untuk mengetahui peranan *controller* dalam pengendalian penjualan guna menunjang efektivitas penjualan pada PT Telkom Maluku.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian mengenai peranan *controller* dalam pengendalian penjualan guna menunjang efektivitas penjualan antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam upaya mendorong efektivitas penjualan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna dalam rangka menambah pengetahuan yang berkewajiban dengan masalah yang diteliti dan untuk melengkapi salah satu syarat yang diwajibkan dalam menempuh ujian sidang sarjana ekonomi di Universitas Kristen Maranatha.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengkajian topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

