

ABSTRAK

PERANAN PENGENDALIAN PENJUALAN TIKET DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENJUALAN TIKET KELAS EKSEKUTIF (STUDI KASUS PADA PT. KERETA API [PERSERO] DAOP 2 BANDUNG)

Penjualan merupakan tulang punggung bagi perusahaan sebagai sumber pendapatan yang menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Untuk menunjang kinerja penjualan yang optimal dibutuhkan prosedur penjualan yang memadai. Pengendalian dibutuhkan dalam keseluruhan prosedur penjualan agar hasil yang didapatkan dari penjualan tersebut dapat maksimal dan dapat meningkatkan efektivitas penjualan.

Berdasarkan pemikiran ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang berlokasi di Jalan Stasiun Timur No. 14 Bandung, sebagai objek penelitian dengan tujuan untuk mengetahui peranan pengendalian penjualan dalam meningkatkan efektivitas penjualan tiket pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai objek penelitian dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan data yang ada di perusahaan sehubungan dengan masalah yang diteliti untuk kemudian diambil kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner yang diajukan ke beberapa responden terpilih.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengendalian penjualan dan efektivitas penjualan tiket kelas eksekutif pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, diperoleh bahwa pengendalian penjualan sudah cukup memadai tetapi penjualan tiket kelas eksekutif tidak efektif, hal ini didapatkan berdasarkan data penjualan KA Argogede, KA Harina dan KA Turangga pada tahun 2005 dan 2006.

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut adalah bahwa pengendalian penjualan telah diterapkan dengan cukup memadai tetapi kurang berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Hipotesis yang diajukan penulis tidak dapat diterima, yaitu: pengendalian penjualan yang memadai akan meningkatkan efektivitas penjualan. Beberapa saran yang penulis ajukan untuk meningkatkan efektivitas penjualan, yaitu: mempercepat waktu tempuh, melakukan promosi dan meningkatkan pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Rerangka Penelitian.....	5
1.6 Metodologi Penelitian	
1.6.1 Pendekatan dan Teknik Penelitian.....	6
1.6.2 Batasan Penelitian.....	7
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep tentang Peranan.....	9
2.2 Pengendalian	
2.2.1 Pengertian Pengendalian.....	10
2.2.2 Tujuan Pengendalian.....	11

2.2.3	Jenis Pengendalian.....	12
2.2.4	Proses Pengendalian.....	14
2.2.5	Syarat-syarat untuk Pengendalian yang Memadai.....	15
2.2.6	Kategori Pengendalian.....	16
2.3	Penjualan	
2.3.1	Pengertian Penjualan.....	19
2.3.2	Tujuan Penjualan.....	19
2.3.3	Cara Penjualan.....	20
2.3.4	Jenis-jenis Penjualan.....	22
2.3.5	Prosedur Penjualan.....	23
2.3.6	Standar Penjualan.....	23
2.4	Pengendalian Penjualan.....	24
2.4.1	Pengertian Pengendalian Penjualan.....	25
2.4.2	Tujuan Pengendalian Penjualan.....	26
2.5	Efektivitas	
2.5.1	Pengertian Efektivitas.....	27
2.5.2	Efektivitas Penjualan.....	28
2.6	Hubungan Pengendalian Penjualan dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan.....	28

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	31
3.2	Metodologi Penelitian.....	31
3.2.1	Penentuan Responden.....	31

3.2.2	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.2.3	Teknik Pengembangan Instrumen.....	33
3.2.4	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.5	Variabel dan Skala Pengukuran.....	34
3.2.6	Analisis Pengujian Hipotesis.....	36
3.2.7	Penarikan Kesimpulan.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	40
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3	Tujuan Perusahaan.....	44
4.1.4	Aktivitas dan Program Perusahaan.....	44
4.1.5	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan.....	45
4.1.5.1	Struktur Organisasi.....	45
4.1.5.2	Deskripsi Jabatan.....	47
4.2	Prosedur Penjualan PT Kereta Api (Persero)	
4.2.1	Prosedur Permintaan Karcis dan Pemberian Persediaan Karcis.....	59
4.2.2	Prosedur Penjualan Tiket PT Kereta Api (Persero) secara Langsung.....	60
4.2.3	Prosedur Penjualan Tiket PT Kereta Api (Persero) melalui Pemesanan.....	65
4.3	Pelaksanaan Pengendalian Penjualan PT Kereta Api Daop 2	

4.3.1	Pembuatan Tolok Ukur.....	69
4.3.2	Mengukur Pelaksanaan yang Sebenarnya.....	75
4.3.3	Membandingkan Pelaksanaan yang Sebenarnya Terhadap Tolok Ukur.....	76
4.3.4	Mencari Penyebab Terjadinya Penyimpangan.....	81
4.3.5	Mengambil Tindakan Koreksi yang Diperlukan.....	85
4.4	Tujuan Pengendalian Penjualan PT Kereta Api (Persero) Daop 2	
4.4.1	Mencapai Volume Penjualan yang Dikehendaki.....	89
4.4.2	Biaya yang Wajar.....	92
4.4.3	Menghasilkan Laba Kotor.....	94
4.5	Efektivitas Penjualan PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung	
4.5.1	Efektivitas Penjualan Berdasarkan Pendapatan Penjualan.....	97
4.5.2	Efektivitas Penjualan Berdasarkan Volume Penumpang.....	109
4.5.3	Efektivitas Penjualan Berdasarkan Biaya.....	120
4.6	Pengujian Hipotesis.....	124
4.6.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	124
4.6.2	Analisis Statistik.....	128
4.6.3	Analisis Realisasi Penjualan dan Biaya.....	130

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	131
5.2	Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA.....	134
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Variabel Independen dan Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3.2 Indikator Variabel Dependen dan Skala Pengukuran.....	35
Tabel 4.1 Realisasi Tahun 2004 dan 2005.....	76
Tabel 4.2 Volume Penumpang Tahun 2005.....	92
Tabel 4.3 Pendapatan dan Biaya Semester II Tahun 2005.....	94
Tabel 4.4 Program dan Realisasi Laba Kotor.....	96
Tabel 4.5 Pendapatan Penjualan Argogede Tahun 2005.....	97
Tabel 4.6 Pendapatan Penjualan Argogede Tahun 2006.....	99
Tabel 4.7 Pendapatan Penjualan Harina Tahun 2005.....	102
Tabel 4.8 Pendapatan Penjualan Harina Tahun 2006.....	104
Tabel 4.9 Pendapatan Penjualan Turangga Tahun 2005.....	105
Tabel 4.10 Pendapatan Penjualan Turangga Tahun 2006.....	107
Tabel 4.11 Volume Penumpang KA Argogede Tahun 2005.....	109
Tabel 4.12 Volume Penumpang KA Argogede Tahun 2006.....	111
Tabel 4.13 Volume Penumpang KA Harina Tahun 2005.....	113
Tabel 4.14 Volume Penumpang KA Harina Tahun 2006.....	115
Tabel 4.15 Volume Penumpang KA Turangga Tahun 2005.....	116
Tabel 4.16 Volume Penumpang KA Turangga Tahun 2006.....	113
Tabel 4.17 Perbandingan Program Pendapatan dan Biaya Semester II Tahun 2005.....	121

Tabel 4.18 Perbandingan Realisasi Pendapatan dan Biaya

Semester II Tahun 2005.....122

Tabel 4.19 Perbandingan Rasio Program dan Realisasi Pendapatan

dan Biaya Semester II Tahun 2005.....123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Peranan Pengendalian Penjualan dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT Kereta Api (Persero).....	135
Lampiran 2 : Struktur Organisasi Daerah Operasi 2 Bandung	136
Lampiran 3 : Flowchart Prosedur Penjualan Tiket.....	137
Lampiran 4 : Bagan Prosedur Permintaan dan Pemberian Persediaan Karcis.....	138
Lampiran 5 : Kuesioner.....	139
Lampiran 6 : Lampiran Data Hasil dari Rekapitulasi Jawaban Responden.....	148
Lampiran 7 : Formulir Pemesanan Karcis.....	152
Lampiran 8 : Karcis Kereta Api.....	153
Lampiran 9 : Laporan Penjualan Karcis.....	154
Lampiran 10 : Bukti Penerimaan Kas.....	155
Lampiran 11 : Tolok Ukur pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung....	156
Lampiran 12 : Perbandingan Tolok Ukur dengan Realisasi Tahun 2004.....	157
Lampiran 13 : Perbandingan Tolok Ukur dengan Realisasi Tahun 2005.....	158
Lampiran 14 : Surat Pernyataan.....	159
Lampiran 15 : Riwayat Hidup.....	160
Lampiran 16 : Surat Persetujuan Melaksanakan Penelitian.....	161