

ABSTRAK

Sarana transportasi sangat dibutuhkan bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan transportasi terhadap masyarakat, perusahaan membutuhkan karyawan baik karyawan operasional (pengemudi taksi) maupun manajerial (staf). Hasil kerja yang ditunjukkan oleh karyawan akan menyebabkan permintaan atau penolakan akan jasa yang ditawarkan perusahaan.

Penawaran akan jasa merupakan produk dan tujuan dari perusahaan dalam menjalankan usaha sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Perusahaan akan terus berupaya meningkatkan pelayanan jasanya agar semakin bermanfaat bagi konsumen. Kepercayaan konsumen adalah modal yang harus dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan khususnya karyawan sebagai ujung tombak perusahaan. Pengendalian karyawan pada perusahaan wajib dilakukan untuk menghindari kemungkinan kesalahan-kesalahan yang akan terjadi langsung kepada konsumen.

Struktur organisasi dan uraian tugas yang jelas akan mempengaruhi tercapainya efektivitas pengendalian karyawan. Karena dalam struktur organisasi terlihat adanya pemisahan fungsi dan pembagian wewenang antara bagian satu dengan bagian lain dan uraian tugas yang jelas dapat membantu pegawai untuk melaksanakan tugas dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas penulis mengajukan hipotesis **”Pengendalian karyawan terhadap efektivitas penawaran jasa”**. Untuk membuktikan hipotesis tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai pengendalian karyawan pada PT. Tara Megah Muliatama pemilik armada-armada taksi Gemah Ripah di kota Bandung.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data untuk memberikan gambaran keadaan perusahaan yang sebenarnya dan memperjelas masalah-masalah yang diteliti. Data yang diperlukan diperoleh melalui penelitian kepustakaan untuk landasan teoritis yang digunakan sebagai bahan acuan dalam menganalisis data dan penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara pengajuan wawancara dan observasi.

Dari pengolahan data hasil penelitian, menunjukkan bahwa hipotesis yang dikemukakan penulis dapat diterima, di mana pada PT. Tara Megah Muliatama pengendalian karyawan sangat berperan dalam menunjang efektivitas penawaran jasa. Hal ini didukung dengan terpenuhinya unsur-unsur pengendalian serta terpenuhinya unsur-unsur efektivitas penawaran jasa.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Metodologi Penelitian	7
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengendalian.....	9
2.1.1 Pengertian Pengendalian.....	9
2.1.2 Jenis Pengendalian	11
2.1.3 Proses dan Cara Pengendalian	14

2.1.4	Sifat dan Waktu Pengendalian	16
2.1.5	Kualitas Sebuah Sistem Pengendalian yang Efektif	18
2.2	Pengendalian Intern	20
2.2.1	Pengertian Pengendalian Intern	20
2.2.2	Tujuan Pengendalian Intern	22
2.2.3	Komponen Pengendalian Intern	23
2.2.3.1	<i>Control Environment</i> (Lingkungan Pengendalian)	23
2.2.3.2	<i>Risk Assessment</i> (Penaksiran Resiko)	26
2.2.3.3	<i>Information and Communication</i> (Informasi dan Komunikasi)	27
2.2.3.4	<i>Control Activity</i> (Aktivitas Pengendalian)	28
2.2.3.5	<i>Monitoring</i> (Pemantauan)	30
2.2.4	Keterbatasan Pengendalian Intern	31
2.3	Karyawan	32
2.3.1	Pengertian Karyawan	32
2.3.2	Posisi Karyawan	33
2.3.3	Sumber-sumber Tenaga kerja/Karyawan	34
2.3.4	Kriteria Penarikan Tenaga Kerja	35
2.3.5	Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	35
2.3.5.1	Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	36
2.4	Pengendalian Karyawan	38
2.5	Efektivitas	39
2.5.1	Pengertian Efektivitas	39
2.6	Jasa	40

2.6.1 Tujuan Organisasi Jasa	41
2.6.2 Klasifikasi Jasa.....	42
2.6.3 Karakteristik Jasa	45
2.6.4 Pengendalian Kualitas Jasa	46
2.6.5 Penawaran Jasa.....	46
2.6.6 Strategi Mengelola Penawaran Jasa	47
2.7 Peranan Pengendalian Karyawan Terhadap Efektivitas Penawaran Jasa	48

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Perusahaan	50
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
3.3 Tujuan Perusahaan	52
3.4 Struktur Organisasi	53
3.5 Metode Penelitian	55
3.5.1 Jenis Data.....	55
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.3 Penarikan Kesimpulan.....	56

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan atas Peranan Pengendalian Karyawan pada PT. Tara Megah Muliatama.....	57
---	----

4.2	Prosedur Pengendalian Karyawan PT. Tara Megah Muliatama.....	58
4.2.1	Prosedur Penerimaan Karyawan.....	58
4.2.2	Surat Kesepakatan Kerja	59
4.2.3	Tata Cara Kerja Karyawan	62
4.2.3.1	Pengemudi.....	62
4.2.3.2	Operator	63
4.2.3.3	Bagian Operasi(SPO)	64
4.2.3.4	Bagian Administrasi	65
4.2.3.5	Bagian Perbaikan Kendaraan	65
4.2.4	Prosedur Pelaksanaan Pengendalian Karyawan	66
4.3	Pengendalian Intern PT. Tara Megah Muliatama.....	69
4.3.1	Lingkungan Pengendalian (<i>Control Environment</i>).....	70
4.3.2	Penaksiran Resiko (<i>Risk Assessment</i>)	75
4.3.3	Informasi dan Komunikasi (<i>Information and Communication</i>)	76
4.3.4	Aktivitas Pengendalian (<i>Control Activity</i>).....	77
4.3.4.1	Pemisahan fungsi yang memadai	77
4.3.4.2	Pengolahan informasi dan otorisasi memadai.....	77
4.3.4.3	Pengendalian fisik atas aset dan catatan	77
4.3.4.4	Review atas kinerja.....	77
4.3.5	Pemantauan (<i>Monitoring</i>).....	78
4.4	Pengendalian Karyawan yang Baik	78
4.5	Tujuan Pengendalian Karyawan PT. Tara Megah Muliatama	79

4.5.1 <i>Effectiveness and efficiency of operations</i> (efektivitas dan efisiensi operasi)	79
4.6 Efektivitas Penawaran Jasa	79
4.7 Pengujian Hipotesis	80
4.7.1 Analisis deskriptif	80

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88