

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, dunia perdagangan yang berkembang tidak hanya pada sektor barang saja, banyak pula perusahaan yang menggalakan perdagangan dalam bidang jasa. Perdagangan dalam sektor jasa banyak diminati oleh beragam kalangan masyarakat dan dijadikan sebagai alat pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tidak seperti perusahaan dagang yang hanya menjual barang kepada pelanggan, perusahaan jasa merupakan bisnis yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang melekat dari produk tersebut. Sebagai contoh, bisnis *showroom* pelanggan tidak hanya bisa membeli kendaraan saja, tetapi *showroom* juga menyediakan jasa bengkel untuk *service* dan perbaikan kendaraan. Hal itulah yang menjadikan perusahaan jasa sangat diminati oleh kalangan masyarakat sekarang ini.

Tujuan dari suatu perusahaan adalah mendapatkan laba yang memadai. Dalam sektor jasa, keuntungan perusahaan diperoleh dari banyaknya konsumen yang menggunakan jasa tersebut, oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa mempunyai kewajiban besar dalam memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan. Hal tersebut mendorong perusahaan-perusahaan jasa berlomba-lomba untuk melakukan inovasi dalam menyusun berbagai sistem dan strategi untuk menarik pelanggan. Dalam studi kasus pelayanan jasa

pengiriman, banyak terjadi berbagai permasalahan yang berhubungan dengan keuntungan perusahaan yang perlu untuk dikaji dan diteliti.

Setiap perusahaan tentunya mengandalkan kinerja karyawannya agar dapat berfungsi dengan baik. Dalam perusahaan jasa karyawan berperan penting dalam peningkatan penjualan jasa pengiriman karena karyawan mempunyai andil besar dalam setiap proses pelaksanaannya, dari mulai menerima layanan pelanggan, menetapkan tarif pengiriman, memasukkan data pelanggan ke dalam data pelanggan, sampai melakukan pengiriman ke alamat yang bersangkutan. Diperlukan adanya pengendalian yang memadai dari manajer untuk dapat mengurangi resiko akibat kesalahan pada manusia (*human error*).

Peranan sistem pelayanan perusahaan sangat penting dalam peningkatan penjualan jasa. Salah satu cara yang diterapkan oleh perusahaan jasa pengiriman untuk meningkatkan penjualan adalah mengelola dengan baik jenis layanan pengirimannya. Perusahaan perlu mengelola jenis layanan pengiriman, hal ini perlu dilakukan pengendalian untuk mengurangi risiko kesalahan, seperti pengiriman yang terlambat karena perubahan kondisi alam dan lokasi yang sulit dijangkau. Karena karakteristik jasa yang tidak berwujud dan harga yang sukar dipastikan sehingga membuat perusahaan jasa tidak dapat melakukan pengendalian untuk mengatasi kendala itu sehingga dapat mempengaruhi peningkatan penjualan dan mengurangi keuntungan perusahaan.

Dengan adanya sistem pengendalian dalam proses pelaksanaan pengiriman, perusahaan dapat mengawasi kinerja karyawan dan prosedur dalam proses pengiriman secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan

perusahaan. Pengendalian yang tidak memadai dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dalam aktivitas pengiriman kepada konsumen dan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Kristen Maranatha dengan judul: “Peranan Pengendalian Penjualan Jasa Pengiriman dalam Menunjang Peningkatan Penjualan Jasa (Studi Kasus pada PT.Pos Indonesia Persero, Bandung).”

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diungkapkan tersebut, dapat diidentifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian penjualan jasa pengiriman di PT. X?
2. Bagaimana peranan pengendalian penjualan dalam menunjang peningkatan penjualan jasa pada PT. X?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengambil rumusan masalah dan memilih PT. X sebagai objek penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian penjualan jasa pengiriman yang dilakukan di PT. X.

2. Untuk mengetahui peranan pengendalian penjualan jasa pengiriman dalam menunjang peningkatan penjualan jasa pada PT. X.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. **Bagi pihak perusahaan**, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk perusahaan dalam memperbaiki serta meningkatkan kinerja perusahaan untuk meningkatkan penjualan jasa pengiriman.
2. **Bagi peneliti**, penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah diperoleh dan dipelajari selama duduk dibangku kuliah ke dalam praktek sesungguhnya pada perusahaan yang diteliti. Selain itu sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana lengkap Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
3. **Bagi pihak lain**, diharapkan penelitian ini nantinya dapat menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan untuk pihak lain dalam mempelajari maupun menerapkan pengendalian jasa pengiriman tersebut.