

ABSTRAK

PERANAN PENGENDALIAN PENJUALAN DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PENJUALAN (STUDI KASUS PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. BANDUNG)

Penjualan merupakan salah satu sumber pendapatan yang utama bagi perusahaan. Perusahaan harus menerapkan pengendalian terhadap penjualan agar penjualan dapat berjalan secara efektif sesuai dengan yang ditargetkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian penjualan yang memadai. Berkaitan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk menganalisis variabel yang mempengaruhi efektivitas penjualan. Variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu pengendalian penjualan dan efektivitas penjualan. Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Divisi Regional – III yang beralamat di Jln. W. R. Supratman No. 66A Bandung.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Pengendalian penjualan berperan dalam menunjang efektivitas penjualan.” Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analitis deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 20 karyawan PT. Telkom, Tbk. dan melalui wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian penjualan sangat berperan dalam menunjang efektivitas penjualan.

Kata-kata kunci: pengendalian, pengendalian penjualan, efektivitas penjualan.

ABSTRACT

THE ROLE OF CONTROL OF THE SALES IN SUPPORTING THE SALES EFFECTIVENESS (CASE STUDY ON PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. BANDUNG)

Sales is one of the main sources of revenue for the company. Company must implement control of the sales so sales can be run effectively in accordance with the company's target. Therefore, it is required an adequate control of the sales. In this regard, the research sought to analyze the variable that influence sales effectiveness. Variables that exist in this research is control of the sales and sales effectiveness. This research conducted at PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Regional Division – III which is located at W. R. Supratman Street No. 66A Bandung.

Hypothesis of this research is “Control of the sales role in supporting the sales effectiveness.” Methods used in this research is analytical descriptive method with case study approach. Data collected through the deployment of a questionnaire to 20 employees of PT. Telkom, Tbk. and through interviews. The results showed that the control of the sales was instrumental in supporting the sales effectiveness.

Key words: control, control of the sales, sales effectiveness.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Pengendalian.....	6
2.1.1 Pengertian Pengendalian.....	6
2.1.2 Langkah-langkah Pengendalian.....	7
2.1.3 Tujuan Pengendalian.....	10
2.2 Penjualan.....	11
2.2.1 Pengertian Penjualan.....	11
2.2.2 Jenis-jenis Penjualan.....	13

2.2.3 Organisasi Penjualan.....	15
2.2.4 Konsep Penjualan.....	16
2.2.5 Efektivitas Penjualan.....	16
2.3 Pengendalian Penjualan.....	17
2.3.1 Pengertian Pengendalian Penjualan.....	17
2.3.2 Analisis Penjualan.....	20
2.3.2.1 Jenis Analisis Penjualan yang Diperlukan.....	20
2.3.2.2 Potongan Penjualan.....	23
2.3.2.3 Kondisi-kondisi Khas yang Ditemukan dalam Analisis Penjualan.....	24
2.3.2.4 Manfaat Lainnya dari Analisis Penjualan.....	25
2.3.2.5 Analisis Penjualan dan Laba Kotor.....	28
2.3.2.6 Keterbatasan Analisis Penjualan.....	28
2.3.3 Standar Penjualan.....	29
2.3.3.1 Definisi Standar Penjualan.....	29
2.3.3.2 Tujuan Standar Penjualan.....	31
2.3.3.3 Sifat Standar Penjualan.....	31
2.3.3.4 Revisi Standar Penjualan.....	32
2.3.3.5 Penggunaan Standar Penjualan.....	33
2.3.3.6 Kuota Penjualan Sebagai Standar.....	34
2.3.3.7 Dasar Penetapan Kuota Penjualan.....	35
2.3.3.8 Metode untuk Menyatakan Kuota.....	37
2.3.4 Laporan Penjualan.....	38

2.3.4.1 Pelaksanaan Pengendalian Penjualan.....	38
2.3.4.2 Sifat Laporan Penjualan.....	39
2.3.4.3 Isi Laporan Penjualan.....	39
2.3.4.4 Frekuensi Laporan.....	40
2.4 Pengendalian Internal.....	41
2.4.1 Tujuan Pengendalian Internal.....	41
2.4.2 Komponen Pengendalian Internal COSO.....	42
2.5 Kerangka Pemikiran.....	45
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	47
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3 Metode Pengujian Hipotesis.....	51
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	56
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	57
3.6 Metode Pengembangan Instrumen.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Sejarah Perusahaan.....	60
4.2 Visi, Misi, dan Tujuan TELKOM.....	69
4.2.1 Visi.....	69
4.2.2 Misi.....	69
4.2.3 Tujuan.....	70
4.3 Struktur Organisasi.....	71

4.4 Logo Perusahaan.....	74
4.5 Produk dan Layanan.....	75
4.6 Layanan kepada Pelanggan.....	84
4.7 Penjualan, Pemasaran, dan Distribusi.....	89
4.8 Tarif Layanan Akses <i>Broadband Speedy</i>	93
4.9 Kemudahan Proses Pengendalian.....	95
4.9.1 Penetapan Tolok Ukur.....	95
4.9.2 Mengukur Pelaksanaan yang Sebenarnya.....	97
4.9.3 Membandingkan Tolok Ukur dengan Pelaksanaan yang Sebenarnya.....	99
4.9.4 Menganalisis Sebab-sebab Terjadinya Penyimpangan....	100
4.9.5 Melakukan Tindakan Koreksi.....	101
4.9.6 Tercapainya Target Penjualan dalam Unit.....	103
4.9.7 Tercapainya target penjualan dalam Rupiah.....	104
4.9.8 Tercapainya Biaya Penjualan per Unit.....	104
4.10 Analisis Pengujian Hipotesis.....	106
4.10.1 Kemudahan Proses Pengendalian.....	106
4.10.2 Efektivitas Penjualan.....	110
4.11 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	119
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	121
5.1 Simpulan.....	121
5.2 Saran.....	123

DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Elemen-elemen Proses Pengendalian.....	9
Gambar 2.2: Lima Komponen Pengendalian Internal.....	45
Gambar 2.3: Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1: Struktur Organisasi TELKOM.....	73
Gambar 4.2: Logo TELKOM.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1: Variabel, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	57
Tabel 4.1: Sejarah TELKOM.....	66
Tabel 4.2: Tarif Akses <i>Broadband Speedy</i> untuk Pelanggan Lama Sebelum Migrasi ke Paket <i>Speedy Multi Speed</i>	94
Tabel 4.3: Tarif Akses <i>Broadband Speedy</i> untuk Pelanggan Paket <i>Speedy</i> Baru dan Pelanggan Lama.....	94
Tabel 4.4: Tarif Akses <i>Broadband Speedy</i>	95
Tabel 4.5: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator Penetapan Tolok Ukur.....	96
Tabel 4.6: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator Mengukur Pelaksanaan yang Sebenarnya.....	97
Tabel 4.7: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator Membandingkan Tolok Ukur dengan Pelaksanaan yang Sebenarnya.....	99
Tabel 4.8: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator Menganalisis Sebab-sebab Terjadinya Penyimpangan.....	100
Tabel 4.9: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator Melakukan Tindakan Koreksi.....	101
Tabel 4.10: Rangkuman Semua Sub Indikator Kememadain Proses Pengendalian.....	102

Tabel 4.11: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator	
Tercapainya Target Penjualan dalam Unit.....	103
Tabel 4.12: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator	
Tercapainya Target Penjualan dalam Rupiah.....	104
Tabel 4.13: Rangkuman Hasil Jawaban Responden: Sub Indikator	
Tercapainya Biaya Penjualan per Unit.....	105
Tabel 4.14: Rangkuman Semua Sub Indikator Efektivitas Penjualan.....	106
Tabel 4.15: Rangkuman Hasil Wawancara: Kememadaian Proses	
Pengendalian.....	110
Tabel 4.16: Ikhtisar Operasi TELKOM.....	112
Tabel 4.17: Data Keuangan TELKOM.....	114
Tabel 4.18: Rangkuman Hasil Wawancara: Efektivitas Penjualan.....	116
Tabel 4.19: Anggaran dan Realisasi Pelanggan Speedy dalam Unit	
Tahun 2006 – 2010 (dalam ribuan pelanggan).....	117
Tabel 4.20: Anggaran dan Realisasi Penjualan Speedy dalam Rupiah	
Tahun 2006 – 2010 (dalam miliar Rupiah).....	118

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A: Struktur Organisasi TELKOM.....	126
Lampiran B: Kuesioner.....	127
Lampiran C: Hasil Jawaban Responden.....	133
Lampiran D: Ikhtisar Operasi TELKOM.....	138
Lampiran E: Data Keuangan TELKOM.....	139
Lampiran F: Berita Acara Bimbingan.....	140
Lampiran G: Surat Penelitian dari Perusahaan.....	141