

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Pengendalian penjualan dalam perusahaan telah diterapkan dengan sangat memadai. Hal ini disimpulkan berdasarkan:
  - a. Proses penetapan tolok ukur dalam perusahaan sangat memadai karena proses penetapannya berdasarkan usulan dari divisi-divisi, kemudian disetujui oleh Direktorat, lalu dituangkan dalam kontrak manajemen. Kontrak manajemen merupakan petunjuk pelaksanaan bagi semua karyawan PT. Telkom, Tbk.
  - b. Pelaksanaan yang sebenarnya dalam perusahaan memadai karena setiap karyawan dalam melakukan tugas dan fungsinya masing-masing berdasarkan standar atau tolok ukur yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, standar atau tolok ukur yang dimaksud yaitu kontrak manajemen.  
  
Pelaksanaan yang sebenarnya sangat memadai jika dibandingkan dengan tolok ukurnya karena pelaksanaan yang sebenarnya tidak menyimpang jauh dari kontrak manajemen yang telah ditetapkan sebelumnya dan sedikitnya penyimpangan yang terjadi.

- d. Sebab-sebab terjadinya penyimpangan yaitu keterlambatan waktu instalasi dan terjadinya gangguan yang tidak selesai dalam tujuh hari.
  - e. Tindakan koreksi yang dilakukan yaitu jika waktu instalasi tidak dipenuhi, maka ada servis level garansi. Tindakan koreksi lainnya yaitu jika terjadi gangguan yang tidak selesai dalam tujuh hari, maka abonemen dihapuskan.
2. Pengendalian penjualan sangat berperan dalam menunjang efektivitas penjualan. Hal ini disimpulkan berdasarkan:
- a. Pengendalian penjualan dalam perusahaan telah dilaksanakan dengan sangat memadai.
  - b. Penjualan dalam perusahaan sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari:
    - 1) Target penjualan dalam unit selalu tercapai setiap tahunnya. Dalam hal ini, unit yang dimaksud yaitu jumlah pelanggan setiap tahunnya, khususnya pelanggan Speedy. Jumlah pelanggan Speedy mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan bahwa kinerja bagian pemasaran yang bagus untuk mengenalkan produk-produk perusahaan kepada masyarakat umum.
    - 2) Target penjualan dalam Rupiah selalu tercapai karena terjadi peningkatan jumlah penjualan Speedy setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa internet semakin mendunia dan kualitas Speedy yang bagus dengan slogannya yaitu Speedy, *speed that you can trust*.

- 3) Biaya penjualan per unit tercapai karena walaupun ada kenaikan biaya penjualan, namun dapat diimbangi dengan adanya peningkatan penjualan setiap tahunnya sehingga laba perusahaan juga meningkat.
3. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di PT. Telkom, Tbk., ditemukan kelemahan-kelemahan sebagai berikut:
    - a. Terbatas dan lambatnya pembangunan sistem jaringan telekomunikasi yang mengakibatkan sebagian besar permintaan pelanggan baru tidak dapat terlayani dengan segera.
    - b. Sering terjadi kerusakan jaringan pelanggan di lapangan yang diakibatkan karena penggalian kabel, pelebaran jalan raya, dan penggalian pipa air.
    - c. Tingkat disiplin karyawan masih rendah karena ada beberapa karyawan yang belum ada di kantor setelah jam istirahat usai.
    - d. Menurut sebagian besar para pemakai Speedy, sebenarnya Speedy bagus dari kualitas dan harganya, tetapi jika ada gangguan pada kabel telepon, maka Speedy juga ikut gangguan, dan jika *Customer Service* ditanya pasti jawabnya cek dulu, padahal sudah tahu ada gangguan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kelemahan-kelemahan yang ditemukan, maka saran yang dapat diberikan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

## 1. Saran bagi perusahaan

- a. Mengatasi keterbatasan jaringan akses telekomunikasi secara perlahan-lahan agar seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan jasa telekomunikasi dapat segera menikmati sesuai dengan yang diinginkan.
- b. Mengadakan koordinasi dengan pihak PLN dan PDAM baik dalam penggalian jaringan listrik maupun pipa air minum agar tidak merusak atau menyebabkan gangguan pada jaringan telekomunikasi yang sudah ada.
- c. Memberi tambahan pada standar dalam perusahaan yaitu kontrak manajemen bahwa setelah jam istirahat usai, para karyawan harus sudah ada di kantor.
- d. Meminimalkan atau mengurangi terjadinya gangguan agar para pelanggan tidak kecewa dan dapat tetap *loyal* pada produk-produk perusahaan, serta memberitahukan kepada semua *Customer Service* dalam pelatihan agar menjawab pertanyaan pelanggan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, jika memang sedang terjadi gangguan, maka jawabannya memang sedang gangguan, bukannya disuruh cek dulu.

## 2. Saran bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini agar penelitian ini dapat lebih dikembangkan.