

**FUNGSI PENGAWASAN PELAYANAN JASA PENJUALAN RODUK
TELEPON PADA PT. TRIKOMSEL MULTIMEDIA**

MEDAN

OLEH :

LENNY MARLIYANNA

028320163



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2006

**FUNGSI PENGAWASAN PELAYANAN JASA PENJUALAN PRODUK
TELEPON PADA PT. TRIKOMSEL MULTIMEDIA
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**LENNY MARLIYANNA
02 832 0163**

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2006**

**Judul Skripsi : FUNGSI PENGAWASAN PELAYANAN JASA
PENJUALAN PRODUK TELEPON PADA PT.
TRIKOMSEL MULTIMEDIA MEDAN.**

Nama Mahasiswa : LENNY MARLIYANNA

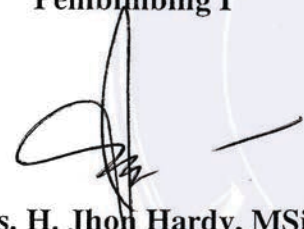
No. Stambuk : 02 832 0163

Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui :

Komisi Pembimbing :

Pembimbing I



Drs. H. Jhon Hardy, MSi

Pembimbing II


H. Syahriandi, SE, MSi

Mengetahui :

Ketua Jurusan


Drs. H. Jhon Hardy, MSi

Dekan


H. Syahriandi, SE, MSi

Tanggal Lulus : 25 Januari 2006

RINGKASAN

Di dalam perusahaan yang berorientasi pada pasar penjualan tidak hanya memproduksi dan mencapai standard yang ditetapkan, tetapi perusahaan juga harus sesuai dengan keinginan konsumen. Disamping itu penjualan tidak boleh bersifat pasif dalam memasarkan produknya, tetapi harus bersifat aktif sehingga target market penjualan dapat terus meningkat.

Metode pengumpulan data dan analisis data yang digunakan dalam pembahasan ini adalah penelitian keperpustakaan (*Library Research*). Penelitian perpustakaan dilakukan dengan meneliti sumber bacaan tertulis dari para sarjana yang diperoleh dari buku-buku teori tentang Ekonomi, baik itu berupa manajemen, pemasaran dan juga buku penuntun pembuatan skripsi.

Penelitian lapangan (*field reseach*) yaitu dengan cara mengambil sebuah kasus dari perusahaan tentang Fungsi Pengawasan Pelayanan Jasa Penjualan Produk Telepon Pada PT. Trikonsel Multimedia Medan.

Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. PT. Trikonsel Multimedia Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi.
2. Tipe pengawasan manajemen meliputi pengawasan pendahuluan, pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan serta umpan balik.
3. Fungsi pengawasan manajemen terdiri dari suatu tahapan dan rancangan yang saling terkait yaitu Penetapan Standard Pelaksanaan, Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan Nyata, Perbandingan Pelaksanaan Kegiatan dengan standard dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan serta pengambilan tindakan koraksi.

4. Fungsi pengawasan PT. Trikonsel Multimedia Medan mempunyai bidang strategik yang merupakan langkah awal dalam pengukuran kinerjanya dan menjadikan instansi dengan menetapkan sasaran untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
5. Fungsi pengawasan pelayanan jasa telekomunikasi sudah sempurna dalam kegiatan dan telah mencapai prestasi yang cukup memuaskan bagi para karyawan umumnya.



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan telah mengakaruniakan kesehatan jasmani dan rohani dan juga kelapangan berpikir kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “FUNGSI PENGAWASAN PELAYANAN JASA PENJUALAN PRODUK TELEPON PADA PT. TRIKOMSEL MULTIMEDIA MEDAN.”

Dalam menyelesaikan skripsi ini Penulis banyak sekali terlibat dalam banyak pihak, maka pada kesempatan ini pula sebagai Penulis skripsi ini ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak H. Syahriandi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sebagai Dosen Pembimbing II Penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis.
2. Bapak H. Jhon Hardy, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen dan sebagai Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada Penulis.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Seluruh Staf dari Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area beserta Civitas Akademika yang sangat banyak membantu Penulis.
5. Pimpinan PT. Trikonsel Multimedia Medan.

6. Staf dan Karyawan PT. Trikonsel Multimedia Medan
7. Kepada Ayahanda Aswar Arifin dan Ibunda Aklima yang tercinta, yang tak terpermanai bantuan dan jasanya sepanjang hayat dikandung badan dan tiadalah akan terbalas. Untuk Ririn, Bastian dan Lefi terimakasih adik-adikku tersayang.
8. Untuk Kak Desi dan Keluarga terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama ini
9. Untuk rekan-rekan kerja Penulis.
10. Terima kasih untuk semua teman-temanku yang lainnya, yang senantiasa peduli dengan aku. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayangnya.
11. Terimakasih buat rekan-rekan se-almamater atas peran sertanya dalam berbagai bentuk.

Atas segala bantuan dan dukungan dari semua pihak diatas Penulis hanya dapat memohon semaoga Allah SWT membalas budi baik dan bantuan tersebut, mudah-mudahan skripsi ini akan memberi manfaat bagi kita semua.

Medan, Januari 2006
Penulis

(LENNY MARLIYANNA)
028320163

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Hipotesis.....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis.....	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian dan Tipe-Tipe Pengawasan.....	7
B. Tahap-Tahap dan Perancangan Pengawasan	10
C. Bidang-Bidang Pengawasan Startegis	17
D. Alat-Alat Bantu Pengawasan Manajerial.....	21
E. Pengertian dan Penetapan Produktivitas	26

BAB III : PT. TRIKOMSEL MULTIMEDIA MEDAN

A. Gambaran Umum Perusahaan 31

B. Tahap-Tahap Perancangan Pengawasan 41

C. Bidang-Bidang Pengawasan Strategis 43

D. Alat-Alat Pengawasan Manajerial 45

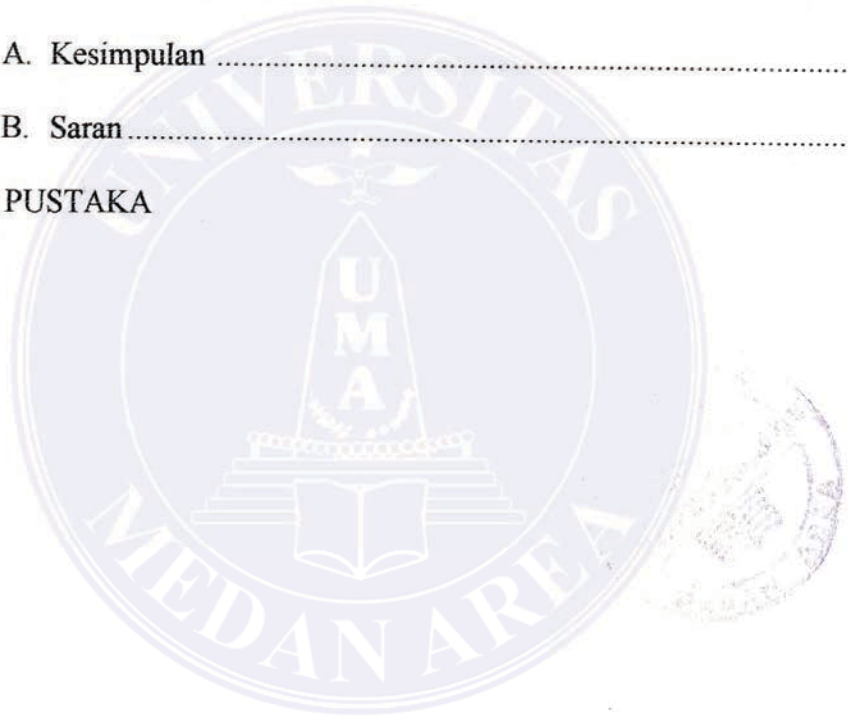
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI 46

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 52

B. Saran 53

DAFTAR PUSTAKA





BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Titik keberhasilan suatu perusahaan adalah kemampuan pimpinan dalam mengelola perusahaan yang dipimpinnya. Guna mengelola perusahaan atau organisasi, pimpinan harus mampu melaksanakan prinsip serta fungsi-fungsi manajemen yang baik. Salah satu fungsi manajemen yang harus dilaksanakan oleh seorang pimpinan adalah fungsi pengawasan, karena tanpa adanya pengawasan terhadap kegiatan kantor maka perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan benar. Sementara itu di satu sisi kecakapan seorang manajer memimpin suatu perusahaan tidak terlepas dari fungsi-fungsinya, yaitu Planning, Organizing, Accounting dan Controlling.

Pengawasan sebagai fungsi terakhir manajer yang mana merupakan suatu evaluasi atas setiap kegiatan yang telah dilaksanakan perusahaan, sehingga dari hasil pengawasan tersebut pimpinan akan mengetahui sejauh mana hasil yang telah diperoleh dan apakah hasil tersebut telah sesuai dengan rencana perusahaan. Pada saat ini perusahaan berskala kecil maupun berskala besar tentu mempunyai seorang pimpinan yang akan menggerakkan usaha yang sedang dijalankan. Untuk itu maka sistem pengawasan perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya sehingga tujuan yang direncanakan dapat tercapai. Tentu saja untuk mencapai tujuan itu tidak mudah.

Pimpinan sering mengadakan pengawasan dan penelitian pekerjaan yang dilakukan agar dapat mengetahui secara pasti apakah pekerjaan para karyawan

berjalan memuaskan. Bila terjadi penyimpangan dan keterlambatan kerja maka pimpinan dapat mengambil tindakan kearah perbaikan dengan penyampaian perintah atau nasehat menurut kepentingan keadaan, sehingga tidak menimbulkan kerugian besar terhadap organisasinya. Pengawasan adalah alat bagi pimpinan untuk mengetahui apakah hasil kerja bawahan serta penggunaan sumber daya yang sesuai atau tidak dari yang diharapkan. Hal ini penting karena banyaknya pekerjaan yang harus dikoordinir oleh pimpinan dan agar pekerjaan itu dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain fungsi pengawasan pada umumnya berperan untuk mengarahkan anggota perusahaan agar menuju sasaran yang dikehendaki dan mengetahui terjadinya penyimpangan dari rencana yang telah dijanjikan semula.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik suatu konklusi bahwa manajemen control (pengawasan) sangat penting dan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Diharapkan pula bahwa dengan efektifnya tujuan fungsi pengawasan dalam perusahaan akan tercapai dengan baik. Sehingga tidak adanya terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh setiap karyawan.

Alasan penulis untuk memilih PT. Trikonsel Multimedia Medan sebagai objek penelitian membahas lebih lanjut mengenai Fungsi Pengawasan Pelayanan Jasa perusahaan dan membahasnya dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul :

**“FUNGSI PENGAWASAN PELAYANAN JASA PENJUALAN
PRODUK TELEPON PADA PT. TRIKOMSEL MULTIMEDIA MEDAN ”.**

DAFTAR PUSTAKA

- George R. Terry, **Principle of Management (Azas-azas Manajemen)**, Alih Bahasa Dra. N. Halim, Cetakan Ketiga, Karya Remandja, Jakarta, 1994.
- James A. F. Stoner and Charles Wankel, **Management**, Terjemahan Maulana Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta, 1994.
- John R. Schermerhorn, **Beberapa Tahapan Perencanaan dan Pengawasan**, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- M. Manullang, **Pengantar Ekonomi Perusahaan Manajemen**, Edisi II, Cetakan II, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1994.
- Sujamto, **Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan**, Edisi I, Cetakan II, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995.
- Soewarno Handoyoningrat, **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, Penerbit Gunung Agung, Jakarta, 1997.
- Suhardi Hadibroto, **Sistem Pengawasan**, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1992.
- Sondang P. Siagian, **Manajemen Strategik**, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2003.
- T. Hani Handoko, **Manajemen**, Edisi II, Cetakan Kesembilan, BPFE-Yogyakarta, 1997.
- Yayat M. Herujito, **Dasar-dasar Manajemen Pengawasan**, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2001.
- Soepranto J, **Metode Riset & Aplikasinya Dalam Pemasaran**, Edisi Ketiga, Lembaga Penerbit Fe – UI, Jakarta, 1994.
- S. Nasution dan M. Thomas, **Penuntun Membuat Thesis, Disertasi, Skripsi dan Makalah**, Edisi V, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta 1995.