TINJAUAN TENTANG JASA PELAYANAN TERHADAP PENJUALAN PADA DISTRIBUSI GAS BUMI PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) CABANG SURABAYA

PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Pada Program Pendidikan Diploma Tiga Tahun
Jurusan Komputer Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh :

ASHARI
NIM : MP 32397027

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
BANDUNG
2000

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan

Pada Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Manajemen Pemasaran

Menyetujui :

Pembimbing dan Ketua Jurusan

Manajemen Pemasaran IGI

(Ahmad Iskandar Z, SE., MBA)

Mengesahkan :

Ketua IGI

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

I G I

(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M. Sc)

Tugas Akhir ini disetujui dan disahkan

Pada tanggal : Oktober 2000

Penguji I

(Ahmad Iskandar Z., SE., MBA.)

Penguji II

(Drs. Yusman Bachrunsyah., MM.)

Penguji III

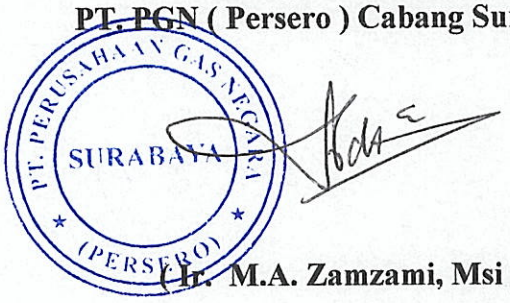
(Trustorini Handayani., SE.)

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan
Pada Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen Pemasaran

Mengetahui
Pembimbing,

Ka. Bag. Penjualan II
PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya



(Ir. M.A. Zamzami, Msi)


INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
IGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan dan hidayah-Nya yang berupa ilmu yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis dalam rangka beribadah kepada-Nya, juga perlindungan dan kesehatan sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini.

Tugas ini dibuat guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan diploma tiga Manajemen Pemasaran, Indonesian Germany Institute, Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia Jerman.

Penyusun yakin bahwa tugas ini tidak mungkin dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ir. Eddy Suryanto Soegoto, MSc selaku Direktur IGI LPKIG.
2. Ahmad Iskandar ., S.E., MBA.selaku ketua jurusan Manajemen Pemasaran sekaligus dosen pembimbing, yang dengan kesabaran dan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terwujudnya tugas akhir ini.
3. Ir. Gugun Manurung selaku Kepala Direktur PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
4. Ir. M.A. Zamzami, Msi selaku pembimbing perusahaan, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan bantuan dalam membantu penyelesaian tugas akhir serta seluruh karyawan PGN khususnya bagian penjualan..

5. Ibunda dan keluarga tercinta, yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan baik material maupun spiritual dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Saudara Khumkhum, Plant, Alfred, Totos dan yang lainnya yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir.

Semoga amal dan kebaikan mereka senantiasa mendapatkan ridlo dari Allah Yang Maha Esa.

Penyusun menyadari bahwa isi tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis akan menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca atau setidaknya bagi penulis sendiri.

Bandung, 28 September 2000

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i
DAFTAR ISI.....iii
DAFTAR TABEL.....v
DAFTAR GAMBAR.....vi
ABSTRAKSI.....vii

BAB I PENDAHULUAN.

1.1. Latar Belakang.....1

1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian.....2

1.3. Metode Penelitian.....2

1.4. Pembatasan Masalah.....3

1.5. Sistematika Penulisan.....3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.

2.1. Pengertian Pemasaran.....5

2.2. Jasa Pelayanan.....7

2.3. Pengertian Penjualan.....8

2.3.1. Konsep Penjualan.....10

2.3.2. Konsep Pemasaran.....12

2.4. Perbedaan Konsep Pemasaran dan Konsep Penjualan.....14

2.5. Jenis-jenis Penjualan.....16

BAB III DATA HASIL PENELITIAN.

3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....20

3.1.1. Sejarah Singkat PT. PGN (persero).....20

3.1.2. Struktur Organisasi.....22

3.1.3. Uraian Tugas dan Wewenang.....24

PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

3.2. Kegiatan Bagian Pemasaran.....33

3.3. Penyaluran Gas Bumi.....38

3.4. Mutu Pelayanan.....39

3.5. Prosedur Menjadi Pelanggan Gas Bumi.....41

3.6. Mekanisme Penjualan Gas ke Pelanggan

Industri dan Komersial.....42

3.7. Sistem Akuntansi dan Fungsi Penjualan di

PT. PGN (Persero).....43

3.8. Hasil Penjualan Gas Bumi.....44

BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN.

4.1. Analisis Jasa Pelayanan.....49

4.2. Analisis Target Sasaran Pelanggan.....53

4.3. Analisis Hasil Penjualan.....54

4.4. Hubungan Antara Pelayanan Jasa dan Tingkat Penjualan.....55

BAB V PENUTUP.

5.1. Kesimpulan.....56

5.2. Saran-Saran.....58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Sales Progress Gas Bumi tahun 1999 PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya..... 45

Tabel 1.2. Harga Bahan Bakar..... 47

Tabel1.3. Proyeksi Penjualan Gas Bumi..... 48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perbedaan Konsep Penjualan Dan Konsep Pemasaran.....16

Gambar 1.2. Struktur Organisasi PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.....23

Gambar 1.3. Flowchart/Prosedur Menjadi Pelanggan.....41

Gambar 1.4. Mekanisme Penjualan Gas ke Pelanggan Industri dan Komersial...42

Gambar 1.5. Grafik Sales Progress Gas Bumi tahun 1999 PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya.....46

ABSTRAKSI

Jasa pelayanan merupakan hal yang paling penting dilakukan oleh sebuah perusahaan karena dengan pelayanan yang berkualitas tujuan dari pada perusahaan dapat tercapai. Pelayanan-pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi dalam mencari pelanggan dan meningkatkan penjualan.

Bila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan pelanggan, maka untuk meningkatkan volume penjualan akan sangat mudah sekali. Penjualan adalah kunci utama dari sebuah perusahaan, karena penjualan merupakan ujung tombak perusahaan. Apabila kegiatan penjualan macet maka perusahaan tidak dapat beraktivitas lagi.

PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya adalah perusahaan yang dalam menjual gasnya pada pelanggan melalui beberapa cara yaitu jaringan pipa gas dan LPG. Dengan usahanya tersebut, PGN mengharapkan penjualan baik gas maupun LPG pada masa-masa yang akan datang dapat meningkat dan sesuai dengan targetnya. Karena pada tahun 1999 hasil penjualan gas bumi dan LPG tidak sesuai dengan targetnya.

Pelanggan PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya terdapat tiga pelanggan yaitu: pelanggan rumah tangga, komersial dan industri. Ketiga pelanggan tersebut merupakan pasar sasaran yang mempunyai omset besar bagi kelangsungan PGN. Untuk itu PGN berusaha keras agar ketiga pelanggan tersebut tidak lari meninggalkan gas bumi.