

Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	03/08/2012
No. Reg. :	1. T 11120812
	2. TM/57/12/030



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENANGANAN BATTERY CLAIM
DAN VOLUME PENJUALAN TERHADAP EFISIENSI
BIAYA PERUSAHAAN DI PT. CENTURY BATTERIES
INDONESIA**

KARYA AKHIR

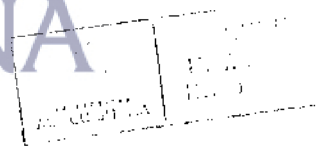
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pasca Sarjana Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

Widy Galuh Tuladan

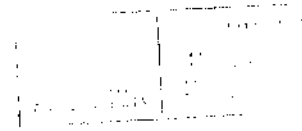
55109120133



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2012

Abstract



The study, entitled the Effect of Battery Claim Handling and Sales Volume to Cost Efficiency Company in Century Batteries Indonesia .

By using the tool of data collection via internal data . By using multiple regression tests. The result show that the proven battery claim handling (X) has a positive effect on sales Volume (Y) and cost efficiency company (Z).

Keywords : Battery Claim Handling, Sales Volume, Cost Efficiency Company, Multiple Regression, Path analysis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh penanganan battery claim dan volume penjualan terhadap efisiensi biaya perusahaan.

Dengan menggunakan pengumpulan data sekunder, metode pengujian regresi berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa terbukti variable penanganan battery claim (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap volume penjualan (Y) dan efisiensi biaya perusahaan (Z).

Kata kunci : Penanganan Battery Claim, Volume penjualan, Efisiensi biaya perusahaan, Regresi berganda, Path Analisis



PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH PENANGANAN BATTERY CLAIM
DAN VOLUME PENJUALAN TERHADAP
EFFISIENSI BIAYA PERUSAHAAN DI PT.
CENTURY BATTERIES INDONESIA**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Widy Galuh Tuladan

NIM : 55109120133

Program : Pascasarjana Program Magister Management

Tanggal : February 2012

Mengesahkan

Ketua Program Study **UNIVERSITAS** Direktur Program Pascasarjana
Magister Manajemen **MERCU BUANA**

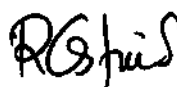


Dr. Rina Astini SE.MM



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini SE, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Pengaruh Penanganan Battery Claim dan Volume Penjualan terhadap Efisiensi Biaya perusahaan di PT. Century Batteries Indonesia.**

Bentuk Karya akhir : Riset Bisnis

Nama : Widy Galuh Tuladan

NIM : 55109120133

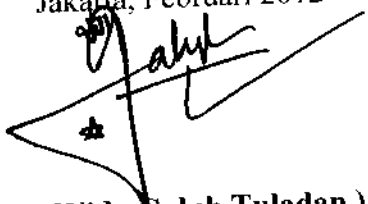
Program : Pascasarjana Program Magister Management

Tanggal : February 2012

Merupakan hasil study pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Study Magister Management Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, Februari 2012


(Widy Galuh Tuladan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis Panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya yang telah dilimpahkan kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini.

Karya akhir ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program Magister Management di Universitas Mercu Buana. Selesainya karya akhir ini merupakan dukungan dan bantuan dari semua pihak diluar penulis, untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu. Dr Rina Astini SE,MM selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ketua Program Study Pasca Sarjana , yang telah memberikan waktu dan pengarahannya kepada penulis untuk menyelesaikan karya akhir ini.
2. Ibu. Lusanti Verani, selaku Direktur Accounting/Finance dan Marketing PT. Century Batteries Indonesia secara langsung atau tidak yang memberikan kesempatan serta semangat untuk terus berkembang dan maju dalam menyelesaikan tugas ini.
3. Kedua orang tuaku , ibuku tercinta yang menjadi seorang yang selalu sabar dan penuh dengan istiqomah serta untuk Ayah saya yang seorang pejuang bagi keluarga yang tidak pernah kenal lelah dalam bekerja dan berkarya.
4. Anne Apriandini Spd, Istriku tercinta dan tercantik yang dengan seluruh jiwa raganya selalu memberikan yang terbaik bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan tepat pada waktunya.
5. Kedua Bidadari kecilku (Hanin Raiwalia Gandhi dan Haura Raiwalia Gandhi) yang selalu memberikan warna-warni dan keindahan dirumah.

sehingga membuat penulis menjadi lebih termotivasi dalam penyelesaian karya akhir ini.

6. Rekan-rekan di Departement Marketing dan Bapak Irwansyah di Dept. Lab / Testing PT. Century Batteries Indonesia terima kasih atas semua dukungan dan bantuannya dalam proses pengerjaan karya akhir ini sampai selesai.

Karya akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran masih sangat diperlukan untuk membuat karya akhir ini semakin baik lagi. Akhir kata penulis berharap karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua orang yang membacanya.

Jakarta, Februari 2012

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Widy Galuh Tuladan

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian.....	10
1.6 Batasan Masalah.....	11
II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah PT. Century Batteries Indonesia.....	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	15
2.3 Sumber Daya.....	18

2.4	Tantangan Bisnis.....	27
2.5	Proses Bisnis.....	28
III	KAJIAN PUSTAKA	
3.1	Volume Claim.....	37
3.2	Volume Penjualan.....	39
3.3	Efisiensi Biaya.....	44
3.4	Service Recovery.....	57
3.5	Kerangka Pemikiran.....	61
3.6	Hipotesis Penelitian.....	61
3.7	Ringkasan Penelitian Sebelumnya.....	62
IV	METODOLOGI PENELITIAN	
4.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
4.2	Jenis Penelitian.....	63
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	65
4.5	Identifikasi Variabel Penelitian.....	66
4.6	Model Hubungan Variabel Penelitian.....	66
4.7	Variabel Operasional dan Pengukuran.....	66
4.8	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	67
V	ANALISA DAN PEMBAHASAN	
5.1	Uji Asumsi Klasik.....	71
5.2	Analisa Jalur.....	81

5.3	Pembahasan Hasil Penelitian	85
VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	88
6.2	Saran.....	89
	DAFTAR PUSTAKA.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Volume Penjualan Batery INCOE Domestik Tahun 2009 -2011.....	2
Tabel 1.2	Data <i>Battery Claim</i> Incoe Periode 2009 s/d 2011.....	3
Tabel 1.3	<i>Kriteria Battery Claim</i> di PT. Century Batteries Indonesia.....	4
Tabel 2.1	Brand Customer.....	14
Tabel 2.2	Dealers INCOE battery di pasar domestik.....	15
Tabel 2.3	Sales target Incoe Battery.....	24
Tabel 2.4	Country Of Origin Battery Manf.....	25
Tabel 5.1	Tests of Normality Claim.....	71
Tabel 5.2	Tests of Normality Penjualan.....	73
Tabel 5.3	Tests of Normality Efisiensi Biaya.....	74
Tabel 5.4	Uji Multikolonieritas Penjualan.....	78
Tabel 5.5	Collinearity Statistics Penjualan.....	79
Tabel 5.6	Uji Multikolonieritas Efisiensi Biaya.....	80
Tabel 5.7	Collinearity Statistics Efisiensi Biaya	80

Tabel 5.8	Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi (R square) sales.....	82
Tabel 5.9	Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi (R square) efisiensi.....	83
Tabel 5.10	Nilai Koefisien Beta.....	84
Tabel 5.11	Tabel Matrix analisa jalur.....	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1	Grafik Tests of Normality Claim.....	72
Gambar 5.2	Grafik Tests of Normality Penjualan.....	74
Gambar 5.3	Grafik Tests of Normality Efisiensi Biaya.....	75
Gambar 5.4	Grafik Uji Heteroskedasitas	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekapitulasi data Sekunder.....	92
Lampiran 2	Grafik Claim Battery Thn. 2009.....	93
Lampiran 3	Grafik Claim Battery Thn. 2010.....	94
Lampiran 4	Grafik Claim Battery Thn. 2009.....	95
Lampiran 5	Uji Normalitas.....	96
Lampiran 6	Uji Heteroskedastisitas.....	97
Lampiran 7	Uji Multikolonieritas.....	98
Lampiran 8	Analisis Jalur.....	99
Lampiran 9	Koefisien Korelasi dan Determinasi Penjualan.....	100
Lampiran 10	Koefisien Korelasi dan Determinasi Efisiensi Biaya.....	101
Lampiran 11	Uji T.....	102
Lampiran 10	Company Profile PT. Century Batteries Indonesia.....	103