

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG DAN FOKUS KAJIAN TUGAS AKHIR

Setiap perusahaan yang memiliki fokus pada barang dagangan, seringkali melakukan kegiatan pengiriman barang kepada pelanggan. Hal ini seolah menjadi fasilitas yang diberikan penjual kepada pembeli meskipun tidak sedikit pula pembeli yang mengambil langsung barang atau pesannya di tempat penjual. Perusahaan yang memiliki fasilitas pengiriman barang sampai ke tempat pembeli biasanya perusahaan besar dengan jumlah pengiriman barang yang cukup banyak kuantitasnya.

Pengiriman barang kepada pelanggan biasa disebut dengan ekspedisi. Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ekspedisi berarti pengiriman surat, barang, dan sebagainya. Saat ini jasa pengiriman barang atau ekspedisi cukup banyak dan tersebar di setiap wilayah Indonesia. Sebagian besar bisnis ekspedisi sudah dikenal dengan nama-nama seperti TIKI, ESL, JNE, TAM CARGO serta perusahaan yang sudah lama sekali mengurus jasa pengiriman mulai surat sampai dengan paket barang yang merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yaitu Pos Indonesia. Selain itu, terdapat nama-nama perusahaan besar berskala global (Internasional), seperti DHL Express, UPS, TNT Express International, FedEx dan lain-lain.

Untuk menjalankan aktivitas seperti pengiriman barang ke pelanggan, perusahaan harus memiliki suatu prosedur yang mampu memproses barang dimulai dari pemesanan, pencetakan faktur, pengepakan hingga barang sampai ke pihak pelanggan. Kegiatan tersebut melibatkan beberapa departemen didalam perusahaan hingga akhirnya barang siap dikirimkan. Departemen tersebut saling berkaitan satu sama lain untuk menghindari hal – hal yang tidak diinginkan seperti kurangnya komunikasi dalam pengiriman barang kepada pelanggan atau barang yang dikirim tidak sesuai pesanan.

Prosedur pengiriman yang dilakukan setiap perusahaan berbeda – beda, ada yang melakukan pengiriman dari perusahaan itu sendiri, ada

perusahaan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa ekspedisi, adapula perusahaan yang menggabungkan keduanya. Namun, apapun prosedur yang dilakukan perusahaan, semua harus tersistem dengan baik untuk dijadikan dasar setiap melakukan pendistribusian barang.

PT Penerbit Erlangga merupakan perusahaan percetakan dan penerbitan buku sekolah hingga buku umum, dimana kegiatan operasionalnya adalah penjualan baik tunai maupun kredit. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Penerbit Erlangga berusaha mendapatkan keuntungan yang optimal. Untuk memperoleh keuntungan yang optimal PT Penerbit Erlangga diharapkan mampu meningkatkan strategi penjualan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Keberhasilan yang diperoleh PT Penerbit Erlangga saat ini didukung dengan prosedur pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan tidak semudah yang dibayangkan, perusahaan harus mampu menyesuaikan perkembangan zaman yang ada. Pelayanan yang baik sangat mendukung kemajuan bisnis sebuah perusahaan, agar proses pendistribusian dapat berjalan dengan baik. Salah satu pelayanan yang ada di PT Penerbit Erlangga adalah melakukan pengiriman barang hingga sampai ke pihak pembeli. Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pengiriman Barang Dagang ke Pelanggan pada PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta”.

B. CAKUPAN PEMBAHASAN TUGAS AKHIR

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis membuat isi cakupan tugas akhir sebagai berikut:

1. Penjelasan mengenai prosedur pengiriman barang dagangan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
2. Bagian – bagian yang terkait dengan prosedur pengiriman barang dagangan kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
3. Dokumen yang digunakan dalam prosedur pengiriman barang dagangan kepada pelanggan PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.

4. Prosedur pengiriman hingga barang sampai ke pihak pembeli pada PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
5. Sistem pengendalian pengiriman barang pada PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.

C. PROSEDUR PENGUMPULAN INFORMASI

Untuk penyusunan data tugas akhir di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta, penulis menggunakan 4 macam pengumpulan informasi, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung prosedur pengiriman barang kepada pelanggan pada PT Penerbit Erlangga guna mendapatkan data yang sesuai dengan penyusunan laporan.

2. Dokumen

Penulis menginput, membuat, mengamati dan menganalisis dokumen – dokumen yang berkaitan dengan prosedur pengiriman barang kepada pelanggan untuk memperkuat bukti atas pengiriman tersebut.

3. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab serta konsultasi secara aktif kepada bagian – bagian yang terlibat dalam prosedur pengiriman barang dagangan pada PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.

4. Kajian Pustaka

Penulis melakukan pengumpulan informasi dengan cara membaca buku, artikel dan informasi yang ada pada buku maupun internet guna melengkapi pembahasan dalam penyusunan tugas akhir.

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN TUGAS AKHIR

1. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mempelajari makna prosedur pengiriman barang kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
- b. Mengetahui bagian – bagian yang terlibat dalam pengiriman barang kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.

- c. Mengetahui dokumen – dokumen yang diperlukan pada pengiriman barang kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
- d. Mempelajari prosedur pengiriman barang hingga sampai ke pihak pembeli.
- e. Mempelajari sistem pengendalian untuk memastikan barang telah sampai kepada pihak pembeli.

2. Manfaat penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah pengetahuan mengenai prosedur pengiriman barang kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
- 2) Memahami bagian – bagian yang terlibat dalam pengiriman barang kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
- 3) Memahami dokumen – dokumen yang diperlukan pada pengiriman barang kepada pelanggan di PT Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta.
- 4) Memahami prosedur pengiriman barang hingga sampai ke pihak pembeli.
- 5) Memahami sistem pengendalian untuk memastikan barang telah sampai kepada pihak pembeli.

b. Bagi Perusahaan

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan pertimbangan perusahaan dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang serta dapat dijadikan masukan untuk membantu kelancaran dalam melakukan prosedur pengiriman barang kepada pelanggan.

c. Bagi Pembaca

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan bacaan untuk memperluas wawasan mengenai pengiriman barang kepada pelanggan sehingga dapat dijadikan referensi bagi pembacanya.