

BAB I

PENDAHULUAN

A. Fokus Kajian Tugas Akhir

PT Penerbit Erlangga merupakan salah satu perusahaan penerbitan buku terbesar di Indonesia dengan memiliki berbagai cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu kantor cabang PT Penerbit Erlangga adalah cabang Yogyakarta. Hampir setiap hari perusahaan ini melayani berbagai macam transaksi penjualan buku. Pelanggannya pun beragam, mulai dari TK, SD, SMP, SMA/SMK, Perguruan Tinggi, hingga masyarakat umum. Daerah pusat pendistribusiannya juga beragam meliputi daerah dalam kota hingga luar kota Yogyakarta.

Mengacu pada komitmen perusahaan yaitu kepuasan pelanggan, PT Penerbit Erlangga berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik salah satunya dengan menyediakan buku-buku dengan kualitas terbaik. Namun meski demikian, terkadang masih tetap ada buku yang terpaksa harus dikembalikan ke perusahaan karena suatu hal. Untuk menjaga komitmen terhadap kepuasan pelanggan, maka perusahaan tentunya harus melaksanakan sistem dan prosedur yang baik dengan adanya retur penjualan tersebut. Dengan adanya sistem dan prosedur retur yang baik, maka semakin cepat pula buku-buku yang diretur dapat diolah kembali menjadi buku yang siap dijual kepada pelanggan.

PT Penerbit Erlangga mempunyai dua jenis transaksi penjualan buku yaitu penjualan reguler (umum) dan penjualan secara konsinyasi (titipan). Oleh karena itu, retur penjualannya pun juga harus dibedakan menjadi retur reguler dan retur konsinyasi. Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis tertarik untuk membahas bagaimana sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.

B. Cakupan Pembahasan Tugas Akhir

Berdasarkan deskripsi fokus kajian tugas akhir di atas, penulis akan membahas pokok cakupan pembahasan tugas akhir sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
2. Bagian-bagian yang terkait dalam sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
3. Apa saja dokumen yang diperlukan dalam sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
4. Bagaimana proses pencatatan retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.

C. Prosedur Pengumpulan Informasi

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, teknik pengumpulan informasi yang dilakukan penulis antara lain:

1. Pengamatan

Penulis melakukan pengamatan langsung di departemen logistik PT Penerbit Erlangga. Pengamatan ini bertujuan agar penulis memahami secara langsung proses terjadinya transaksi retur penjualan serta sistem dan prosedur pengolahan selanjutnya.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung kepada bagian logistik mengenai pokok bahasan sistem dan prosedur retur penjualan. Kegiatan ini bertujuan untuk memverifikasi proses pengolahan retur penjualan.

3. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data-data dan dokumen yang diperlukan dalam pokok bahasan sistem dan prosedur retur penjualan. Tujuan dari kegiatan ini adalah agar penulis dapat memahami dan menganalisis bukti-bukti untuk pengolahan data yang terkait dalam retur penjualan.

D. Tujuan dan Manfaat Penulisan Kajian Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan kajian tugas akhir ini antara lain:

1. Memahami dan mempelajari pelaksanaan sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
2. Memahami dan mengetahui bagian-bagian apa saja yang terlibat dalam pengadaan sistem dan prosedur retur penjualan.
3. Memahami dan mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang terkait dan diperlukan dalam pengadaan sistem dan prosedur retur penjualan
4. Memahami dan mempelajari proses pencatatan retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.

Manfaat dari penulisan kajian tugas akhir ini antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah pengetahuan mengenai gambaran sistem dan prosedur retur penjualan yang terjadi pada PT Penerbit Erlangga.
 - b. Menambah pengetahuan mengenai hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan kaitannya dengan sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
 - c. Menambah pengetahuan mengenai dokumen dan bagian-bagian apa saja yang terkait langsung dalam sistem dan prosedur retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
 - d. Menambah keterampilan didalam memproses retur penjualan pada PT Penerbit Erlangga.
2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan mengenai sistem dan prosedur retur penjualan yang berjalan saat ini, sehingga memungkinkan untuk dapat diperbandingkan kaitannya dengan penentuan kebijakan baru perusahaan selanjutnya yang lebih baik.
3. Bagi Pembaca

Mampu menambah wawasan dan pemahaman mengenai sistem dan prosedur retur penjualan, sehingga dapat menjadi referensi bahan baca bagi yang ingin mendalami terkait masalah tersebut.