

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan-perusahaan sekarang ini telah berkembang dengan pesat dimana satu sama lain saling bersaing memperoleh pangsa pasar yang besar untuk memajukan perusahaannya. Persaingan perusahaan tidak hanya dalam bidang industri, tetapi juga terjadi dalam segala bidang. Setiap perusahaan dituntut untuk mempertahankan usahanya. Mereka harus memiliki sistem kerja untuk mengelola jalannya perusahaan dengan baik dan merebut pangsa pasar. Perusahaan yang belum memiliki sistem kerja dengan baik maka akan menimbulkan berbagai kerugian dan masalah untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis.

Persaingan bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia pada saat ini semakin meningkat, seiring dengan banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis yang bergerak dalam bidang yang sama. Era globalisasi menyebabkan masyarakat saling berhubungan dalam berbagai bidang. Kemajuan di bidang teknologi informasi, transportasi dan komunikasi mendorong kita untuk semakin memiliki banyak kemampuan dan keahlian agar dapat bertahan dalam persaingan dunia kerja serta persaingan bisnis yang semakin ramai. Seiring dengan perkembangan yang terjadi di segala bidang, tingkat kebutuhan konsumen akan jasa sangat besar.

Perusahaan pengangkutan dan pengiriman barang merupakan objek utama dalam pengiriman barang. Kepercayaan dan kemudahan dalam melakukan proses pengiriman barang sebagai misi utama yang harus diberikan kepada konsumen. Segala pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi keinginan konsumen, namun hal ini tidak terlepas dari faktor penunjang lainnya seperti relasi yang baik, kemampuan bekerja sama, manajemen waktu, manajemen proyek, manajemen perusahaan, dan pengetahuan material. Hal ini dibutuhkan adanya pengalaman dalam menangani setiap situasi dan kondisi yang ada dalam menghadapi persaingan bisnis jasa saat ini yang sangat ramai.

PT AYAT merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya di bidang jasa pengepakan dan pengangkutan atau ekspedisi barang di kota Palembang. Terdapat 3 (tiga) jenis alat transportasi yang dimiliki oleh PT AYAT yakni mobil truk *coltdiesel*, mobil truk fuso, dan mobil kijang *pick up*. PT AYAT memiliki 3 (tiga) unit mobil *coltdiesel*, 2 (dua) unit mobil fuso dan 1 (satu) unit mobil kijang *pick up*. Jenis-jenis barang yang diangkut meliputi perabotan rumah tangga seperti lemari, tempat tidur, meja belajar, kursi makan, kursi tamu dan perabotan rumah tangga lainnya. Barang-barang yang diangkut tersebut tidak hanya perabotan rumah tangga namun juga alat-alat berat seperti pipa, semen, dan kayu. Sampai saat ini PT AYAT sudah pernah bekerjasama dengan berbagai perusahaan seperti PT PUSRI, PT MEDCO, PT PERTAMINA, PT SEMEN BATURAJA, berbagai bank maupun instansi pemerintahan.

PT AYAT memiliki beberapa prosedur atau tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pengiriman barang, mulai dari sebelum barang dikirim hingga barang sampai ke konsumen yaitu melakukan pengecekan terhadap barang yang akan dikirim, melakukan negosiasi harga, kesepakatan harga, melakukan pengepakan, mengangkut barang-barang ke mobil, mengirim barang ke tempat tujuan, setelah barang sampai ke tempat tujuan maka dilakukan pembongkaran barang, dan terakhir melakukan serah terima dan penandatanganan tanda terima dengan pemilik barang bahwa barang telah diterima dalam keadaan baik dan cukup.

Dalam proses pengiriman barang terkadang tidak selalu sesuai dengan prosedur yang ada, terdapat beberapa hal yang dapat membuat barang-barang yang akan dikirim menjadi terhambat seperti sulitnya melakukan negosiasi harga kepada konsumen, sulitnya melakukan kesepakatan harga dalam penggunaan alat transportasi yang akan dipakai dan juga faktor-faktor eksternal seperti banjir, macet, cuaca buruk, dan rusaknya mesin mobil pada saat melakukan pengiriman barang. .

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian Laporan Akhir mengenai **TINJAUAN PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG PADA PT AYAT PALEMBANG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam prosedur pengiriman barang pada PT AYAT Palembang adalah:

1. Bagaimana prosedur pengiriman barang pada PT AYAT Palembang?
2. Apakah ada hambatan-hambatan dalam prosedur pengiriman barang pada PT AYAT Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi pembahasan ini pada pelaksanaan prosedur pengiriman barang pada PT AYAT Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dilakukan Pembuatan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengiriman barang
2. Untuk mengetahui bagaimana mengatasi hambatan-hambatan yang dapat terjadi dalam prosedur pengiriman barang pada PT AYAT Palembang.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan bagi PT AYAT dalam mengatasi hambatan dalam prosedur pengiriman barang.

2. Bagi Penulis

Untuk memperoleh gambaran lebih mendalam mengenai tahapan-tahapan dalam prosedur pengiriman barang.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya dalam hal bagaimana prosedur pengiriman barang yang baik dan benar.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan ini pada pelaksanaan prosedur pengiriman barang yang dilakukan pada PT AYAT Palembang yang bergerak di bidang jasa pengepakan dan pengangkutan atau ekspedisi barang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Yusi & Idris (2009: 103) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti dimana data tersebut dapat diperoleh dari organisasi atau perusahaan tempat objek penelitian.

Data primer yang penulis peroleh dari hasil wawancara akan dilakukan kepada pimpinan perusahaan atau staff perusahaan PT AYAT Palembang. Dalam hal ini penulis akan mendapatkan informasi yang diinginkan.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi & Idris (2009: 103) data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi.

Data sekunder yang penulis peroleh dari PT AYAT seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan, dan aktivitas perusahaan seperti prosedur pengiriman barang.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang penulis butuhkan dalam memperkuat isi laporan ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan pokok permasalahan yang ada dengan mendatangi langsung PT AYAT yang beralamat di Jalan Veteran Nomor 773 Palembang. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai untuk mengumpulkan data yang diperlukan penulis antara lain:

1. Riset Lapangan

Dalam penelitian ini penulis melakukan studi lapangan (*field research*) dengan mendatangi lokasi penelitian yaitu PT AYAT Palembang. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam laporan akhir ini adalah:

a. Observasi

Berdasarkan kegiatan Observasi, penulis melakukan pengamatan langsung tentang bagaimana prosedur pengiriman barang pada PT AYAT Palembang.

b. Wawancara (*interview*)

Untuk mendapatkan data yang lengkap penulis melakukan wawancara tidak terstruktur untuk penelitian lebih mendalam tentang subyek yang diteliti secara langsung dengan Pimpinan PT AYAT Palembang. Wawancara ini dilakukan lebih dari satu kali.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teori-teori yang relevan dengan pembahasan permasalahan sehingga diperoleh pengetahuan secara tertulis mengenai masalah yang akan dibahas. Riset kepustakaan merupakan penelusuran literatur yang bersumber dari buku, media, pakar ataupun dari hasil penelitian orang lain yang bertujuan untuk menyusun dasar teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Landasan teori yang diperoleh yaitu melalui media internet, dari hasil penelitian orang lain, dari pendapat pakar atau pendapat para ahli, artikel,

jurnal, buku literatur seperti buku pemasaran, pemasaran jasa, manajemen transportasi, manajemen angkutan dan sumber ilmu pengetahuan lainnya.

1.6 Metode Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini menggunakan teknik penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif lebih bersifat seni (kurang terpola) dan data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Data yang ditemukan tersebut dibahas dan diambil kesimpulan kemudian dijadikan bahan untuk penyelesaian permasalahan yang ada

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan ini penulis buat dengan menggunakan sistematika pembahasan agar dapat memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai isi dari hasil laporan akhir ini sehingga dapat terlihat hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat
- 1.5 Metodologi Pengumpulan Data
- 1.6 Analisa Data
- 1.7 Sistematika Penulisan

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Pengertian Pemasaran
- 2.2 Pengertian Jasa
- 2.3 Pengertian Distribusi
- 2.4 Pengertian Prosedur

- 2.5 Pengertian Pelayanan Jasa Pengiriman Barang
- 2.6 Dokumen Angkutan
- 2.7 Konsep Biaya
- 2.8 Kategori Tarif Angkutan
- 2.9 Jenis Tarif Angkutan

BAB III. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1 Sejarah Singkat PT AYAT
- 3.2 Visi dan Misi PT AYAT
- 3.3 Struktur Organisasi PT AYAT
- 3.4 Uraian Tugas dan Wewenang
- 3.5 Daftar Pengiriman Barang
- 3.6 Jenis dan Jumlah Alat Transportasi
- 3.7 Daftar Harga Pengiriman Barang

BAB IV. ANALISA DATA

- 4.1 Prosedur Pengiriman Barang
- 4.2 Dokumen-dokumen Dalam Pengiriman
- 4.3 Hambatan Dalam Pengiriman Barang

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran