

ABSTRACT

This Final Report examines the procedure of delivering return goods at PT Satya Ragam Truxpress Surabaya. This study aims to determine the procedure of delivery of return goods at PT Satya Ragam Truxpress Surabaya. Data source used was primary data and secondary data. Data analysis used was descriptive qualitative with observation data collection technique, interview, and documentation. The results show that the procedure of delivery of return goods at PT Satya Ragam Truxpress Surabaya is quite good in accordance with the opinion expressed by Kamaruddin (Anggara, 2014) and has followed the procedures established by the company. However, there are still obstacles in the delivery of return goods at PT Satya Ragam Truxpress Surabaya, that is on the table column form the list of payload which is incomplete and lack of knowledge of the driver and employees of other branches of PT Satya Ragam Truxpress about the completeness of documents for return items.

Keywords: procedure, delivery, return goods.

ABSTRAKSI

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang prosedur pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengiriman barang retur di PT Satya Ragam Truxpress Surabaya sudah cukup baik sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kamaruddin (Anggara, 2014) dan telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun demikian masih ditemukan kendala pada saat melakukan pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya yaitu pada kolom tabel *form* daftar muatan kurang lengkap dan kurangnya pengetahuan sopir serta karyawan cabang PT Satya Ragam Truxpress lainnya tentang kelengkapan dokumen untuk barang retur.

Kata kunci: prosedur, pengiriman, barang retur.