

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini tidak semua produsen bisa menyalurkan produknya sendiri ke seluruh wilayah nusantara. Produsen harus memerhatikan dalam hal penyaluran produknya agar dapat sampai ke tangan konsumen dengan mudah dan dalam kondisi yang baik. Oleh karena itu, di antara produsen dan konsumen akhir terdapat perantara yang memerankan berbagai fungsi dan memakai bermacam-macam nama. Beberapa perantara tersebut adalah pedagang besar, pengecer, pedagang perantara, makelar, wakil produsen, perusahaan transportasi, pergudangan bebas, bank, dan perusahaan periklanan (Rismiati dan Suratno, 2006:243). Para perantara tersebut akan membentuk saluran pemasaran yang disebut saluran dagang atau saluran distribusi.

Saluran pemasaran adalah lembaga yang saling berkait untuk menjadikan produk atau jasa siap digunakan atau dikonsumsi (Kotler dalam Alma, 2009:49). Saluran pemasaran dapat dilihat sebagai sekumpulan organisasi yang saling tergantung satu sama lainnya yang terlibat dalam proses penyediaan sebuah produk atau pelayanan untuk digunakan atau dikonsumsi (Stern dan El-Ansary dalam Abdullah dan Tantri, 2012:207). Saluran distribusi adalah seperangkat lembaga yang melakukan semua kegiatan (fungsi) pemindahan barang dari tangan produsen ke tangan konsumen akhir (Rismiati dan Suratno, 2006:244). Maka dari itu, saluran distribusi dapat diartikan sebagai sekumpulan lembaga yang

melakukan kegiatan untuk memperlancar dan mempermudah dalam penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperluas (jenis, jumlah, harga, tempat, dan saat dibutuhkan). Tugas saluran distribusi memindahkan barang dari produsen ke konsumen, hal ini dilakukan untuk mengatasi kesenjangan waktu, tempat, dan kepemilikan yang memisahkan barang dan jasa dari orang-orang yang membutuhkan atau menginginkannya (Abdullah dan Tantri, 2013:208).

Jasa transportasi mempunyai peran penting bagi industri karena produsen mempunyai kepentingan agar barangnya diangkut sampai kepada konsumen tepat waktu, tepat pada tempat yang ditentukan, dan barang dalam kondisi baik (Salim, 2016:26). Jasa transportasi juga berperan membantu pengiriman barang baik personal maupun berkelompok, baik dalam jumlah yang besar maupun jumlah yang kecil. Selain itu, jasa transportasi memiliki peran penting terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya pada angkutan barang melalui jalur darat.

Sekarang ini telah banyak berdiri perusahaan jasa pengiriman barang domestik di Indonesia, khususnya di kota Surabaya. Hal tersebut akan berdampak pada tingkat persaingan antarperusahaan di bidang jasa pengiriman barang dalam menjual produknya kepada konsumen, meskipun tidak semua orang dapat mendirikan suatu perusahaan jasa pengiriman barang tersebut dengan baik. Jika ingin mendirikan perusahaan jasa pengiriman barang domestik tersebut, maka harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dan kemampuan standar kerja yang tinggi sehingga mendapatkan akses yang baik di pasar dan kepercayaan dari konsumen.

PT Satya Ragam Truxpress merupakan perusahaan jasa pengiriman barang domestik melalui jalur darat. Dalam menjalankan kegiatan pengiriman barang tersebut diperlukan adanya administrasi. Administrasi adalah suatu prosedur yang mengatur kelancaran kegiatan perusahaan. Pelaksanaan pengiriman barang pada PT Satya Ragam Truxpress telah memiliki prosedur yang baik, akan tetapi pada pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari pihak distributor atau *key account*, diantaranya terjadi di bagian proses pengiriman barang tersebut. Adapun beberapa macam keluhan tersebut adalah:

1. Keterlambatan pengiriman barang, sehingga pada saat proses pengiriman dari produsen ke distributor atau *key account* tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
2. Kerusakan yang terjadi saat pengiriman, kerusakan terjadi pada saat barang dikirim ke distributor atau *key account* dengan kondisi yang rusak/cacat sehingga tidak layak untuk dijual.
3. Kekurangan jumlah barang yang dipesan, kekeliruan yang terjadi sehingga jumlah barang yang dipesan tidak sesuai dengan pemesanan.
4. Ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang diterima, barang yang diterima terkadang berbeda dengan barang yang dipesan, biasanya dari jenis barang, ukuran barang, macam barang, beda rasa, dan beda kemasan.

Sesuai dengan ketentuan produsen (*customer*), apabila terjadi barang rusak pada saat pengiriman, maka barang tersebut harus dibawa kembali oleh transporter beserta dengan berita acara, tetapi setiap perusahaan peraturannya

berbeda-beda. Barang yang rusak dari perusahaan distributor akan diklaimkan kepada perusahaan transportasi yang mengirim barang tersebut dengan nominal harga sesuai dengan harga barang tersebut dalam keadaan baik, sedangkan untuk perusahaan *key account*, barang yang rusak akan dikembalikan kepada *customer*, yang dimaksud dengan perusahaan *key account* adalah *outlet* yang menangani banyak cabang, dan biasanya bersifat nasional atau bahkan internasional atau sering disebut juga *modern market*.

Selanjutnya, ketika perusahaan distributor atau *key account* yang ingin mengirim barang retur karena kedaluwarsa (*expired*) kepada *customer*, maka harus dikirimkan melalui transporter (PT Satya Ragam Truxpress). Dengan demikian, transporter berperan penting dalam kegiatan penyaluran barang, baik barang dalam keadaan baik maupun barang rusak atau *expired*. Apabila setiap barang retur yang tidak dikembalikan kepada *customer* atau pada saat pembongkaran barang retur terjadi kekurangan barang, maka transporter akan diklaim senilai dengan harga barang tersebut dalam kondisi baik. Namun selama ini dalam proses pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress, masih terdapat banyak kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut berasal dari pihak eksternal yaitu distributor atau *key account* maupun dari pihak internal. Adapun kendala yang berasal dari pihak eksternal adalah dokumen untuk barang retur yang diberikan kepada sopir tidak lengkap, sedangkan dari pihak internal adalah sopir dan karyawan banyak yang tidak mengerti tentang kelengkapan dokumen barang retur.

Melihat pentingnya pengembalian barang retur serta untuk meminimalisir kerugian perusahaan yang diakibatkan karena terdapat masalah-masalah dalam pengembalian barang retur, maka perlu adanya prosedur yang baik. Dari penjelasan tersebut mendorong penulis untuk melakukan pengamatan mengenai kegiatan pengiriman barang retur ke produsen yang dilakukan oleh PT Satya Ragam Truxpress Surabaya dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul “**Prosedur Pengiriman Barang Retur Pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya (Studi Kasus Pada *Customer* PT C)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada Tugas Akhir ini adalah “Bagaimana prosedur pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya?”. Dari rumusan masalah tersebut terdapat sub masalah adalah sebagai berikut:

1. Dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan untuk syarat pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya?
2. Masalah-masalah apa yang dihadapi oleh PT Satya Ragam Truxpress Surabaya dalam proses pengiriman barang retur?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi masalah-masalah yang ada dalam proses pengiriman barang retur di PT Satya Ragam Truxpress Surabaya?

Adapun barang retur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

1. Barang yang mengalami kerusakan pada saat pengiriman.
2. Barang yang mendekati *expired date* atau sudah *expired date*.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui prosedur pengiriman barang retur di PT Satya Ragam Truxpress Surabaya. Sedangkan secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan untuk syarat pengiriman barang retur di PT Satya Ragam Truxpress Surabaya.
2. Mengetahui masalah-masalah dalam proses pengiriman barang retur di PT Satya Ragam Truxpress Surabaya.
3. Mengetahui solusi untuk mengatasi permasalahan pada proses pelaksanaan pengiriman barang retur di PT Satya Ragam Truxpress Surabaya.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis mengenai proses pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya.
2. Sebagai bahan referensi bagi penulis berikutnya yang ingin mendalami pembahasan tentang proses pengiriman barang retur.
3. Memberikan informasi kepada mahasiswa Politeknik NSC Surabaya tentang proses pengiriman barang retur pada PT Satya Ragam Truxpress Surabaya.
4. Sebagai bahan masukan bagi PT Satya Ragam Truxpress Surabaya untuk pengambilan kebijakan serta menambah informasi bagi pembaca.