

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan dunia usaha bertumbuh sangat pesat, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya perusahaan baru yang bermunculan di kawasan industri diberbagai kota dan daerah. Perusahaan baru tersebut sangat beragam mulai dari perusahaan kecil, perusahaan menengah hingga perusahaan besar yang mana hal ini tentunya akan menimbulkan persaingan diantara mereka.khususnya bagi mereka yang bergerak dalam bidang usaha yang sejenis. Banyaknya perusahaan sejenis membuat pihak manajemen perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa sebagai upaya bertahan dan berkembang ditengah persaingan bisnis yang ketat. Perusahaan pabrikan yang banyak bermunculan sekarang ini biasanya hanya mengelola produk dari bahan mentah hingga menjadi barang jadi, dan selanjutnya jarang sekali ada perusahaan pabrikan yang mengirim sendiri barang hasil produksinya langsung ke konsumen, dalam hal ini maka dibutuhkan alat transportasi untuk mengirim barang tersebut, alat transportasi ini adalah jasa angkutan yang sering disebut dengan jasa ekspedisi.

Jasa ekspedisi merupakan usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut, dan juga udara. Dengan banyaknya jasa ekspedisi di Indonesia, khususnya di Surabaya membuat perusahaan jasa ekspedisi saling bersaing dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan, menyiapkan armada yang memadai, selalu berinovasi untuk memberikan yang terbaik, serta bersedia memperbaiki kekurangan yang ada.

Dalam perusahaan jasa ekspedisi, armada truk merupakan modal utama perusahaan untuk memperoleh pendapatan. Kondisi fisik armada juga merupakan bagian penting yang harus selalu dijaga agar tetap prima supaya pelanggan sepenuhnya percaya bahwa perusahaan sudah memberikan standar yang memadai untuk mengantarkan barangnya sampai ke tempat tujuan dengan aman, sehingga barang tidak sampai rusak ataupun terlambat dalam perjalanan. Dengan adanya hal tersebut maka manajemen akan menawarkan biaya jasa angkut yang memadai dan bersaing sesuai dengan kondisi barang serta syarat pengangkutan yang diminta oleh pelanggan.

PT Rapi Trans dan Logistik didirikan pada tahun 1996, merupakan perusahaan sebagai tempat magang bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait tugas akhir. Perusahaan ini mengkhususkan diri dengan pengiriman barang menggunakan box tertutup yang sudah terpercaya untuk melayani pengiriman

ke daerah Jawa - Bali melewati jalur darat. Keberadaan RAPI dibidang transportasi darat di Indonesia sudah sangat dikenal karena didukung lebih dari 270 unit armada yang terdiri dari berbagai ukuran dan kapasitas dengan pengemudi yang berkualitas, serta dipasarkan oleh tenaga-tenaga profesional dibidang pemasaran. Armada Rapi terdiri dari berbagai jenis tipe dan ukuran kendaraan sesuai dengan kebutuhan ataupun permintaan pelanggan, armada ini beroperasi setiap harinya untuk mengangkut barang dari pelanggan pengirim hingga sampai pada konsumen, dengan adanya hal tersebut maka pada saat terjadi order muat perusahaan mengakui sebagai pendapatan. Pendapatan yang diterima oleh perusahaan ini adalah sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan dengan cara tunai yaitu langsung dibayar pada saat truk selesai muat, atau secara kredit yaitu membayar pada saat jatuh tempo sesuai dengan perjanjian usaha yang dilakukan oleh divisi penjualan dengan pelanggan.

Sebelum melakukan perjanjian usaha divisi penjualan mensurvei terlebih dahulu pelanggan tersebut. Terdapat beberapa macam kriteria agar pelanggan dapat menjadi pelanggan PT Rapi Trans dan Logistik, hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan terjadinya hal yang tidak diinginkan dalam perjalanan saat pengiriman dan pembayaran.. Apabila data dari kriteria tersebut sudah didapatkan maka barulah perusahaan menentukan harga sesuai dengan berat atau volume, asal dan tujuan serta jangka waktu pembayaran, setelah itu bagian

penjualan mengakui sebagai pelanggan yang patut untuk dikirimkan unit armada sebagai alat transportasi pengiriman barangnya. Dengan adanya penjualan secara kredit sesuai dengan perjanjian usaha tersebut maka perusahaan mengakui pendapatan sebagai pendapatan yang belum diterima dengan mencatatnya sebagai piutang usaha, dari piutang inilah perusahaan akan terus berlangsung, maka dibutuhkan manajemen piutang yang baik agar keberadaan piutang ini sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Dalam proses menjual jasa kepada pelanggan tentunya dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, mulai dari standar yang ditetapkan, ketepatan waktu, serta dalam hal keamanan barang merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh perusahaan, namun pada kenyataannya setelah perusahaan menjalankan kewajiban yang sudah ditetapkan justru perusahaan tidak mendapatkan haknya setelah melaksanakan kewajibannya, terdapat banyak sekali pelanggan yang tidak membayar piutangnya sesuai Term Of Payment (TOP) pada surat perjanjian, hal ini menyebabkan perusahaan tidak menerima pendapatan tepat pada waktunya. Dalam kesempatan melakukan observasi di lapangan secara langsung dan melihat data outstanding piutang setiap pelanggan ternyata terdapat banyak sekali pelanggan yang menunggak pembayaran berbulan-bulan hingga bertahun-tahun lamanya. Hal ini menjadi menarik bagi peneliti untuk melakukan wawancara kepada bagian penjualan dan piutang untuk

mendapatkan informasi secara lengkap. Setelah melihat kriteria yang dibutuhkan untuk menjadi pelanggan PT Rapi Trans dan Logistik, dan juga isi daripada surat penawaran harga yang salah satunya berisi tentang masa pembayaran yang harus ditaati oleh pelanggan ternyata hal tersebut tidak berpengaruh pada pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan masih tetap saja melakukan pembayaran tidak sesuai dengan tanggal jatuh tempo sesuai dengan perjanjian. Bagian penjualan dirasa kurang cukup efektif dalam menetapkan kebijakan, meskipun prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan standar, nyatanya pelanggan yang belum membayar hutangnya tersebut ternyata masih tetap dikirimkan armada hanya saja dikurangi jumlah armadanya, namun hal tersebut dirasa akan sama saja ketika hutang pelanggan sebelumnya belum sepenuhnya dibayar, hutang akan semakin menumpuk dan hal ini yang membuat pelanggan tidak jera atas kesalahannya, akibatnya pelanggan selalu tidak mentaati standar daripada Pt Rapi Trans dan Logistik, padahal PT Rapi Trans dan Logistik juga mempunyai standar dimana setelah terjadinya transaksi dan PT Rapi Trans dan Logistik sudah melakukan kewajibannya, seharusnya Rapi mendapatkan haknya dari pelanggan. Untuk bagian piutang manajemen melakukan pengelolaan atas piutang dengan cara melakukan penagihan kepada pelanggan hingga sampai pada pelaporan penerimaan pembayaran (pelunasan) dari rekening koran oleh bagian kas dan bank, manajemen dari perusahaan

melakukan kegiatan tersebut dengan terstruktur dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Bagian penagihan sudah melakukan penagihan secara berkala kepada pelanggan dengan cara mengirimkan data piutang kepada pelanggan yang bersangkutan untuk segera dilunasi hutangnya dan juga menelpon pihak terkait dari pelanggan untuk diingatkan bahwa piutang yang sudah jatuh tempo tersebut bernomor invoice berapa saja, bagian penagihan juga membina hubungan baik dengan pelanggan agar pelanggan merasa bahwa keberadaannya dirasa penting untuk PT Rapi Trans dan Logistik. Dengan melakukan observasi dan wawancara kepada masing-masing bagian tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai hal efektif apa yang seharusnya dilakukan oleh bagian penjualan, dan kebijakan apa yang akan diterapkan untuk bagian piutang agar piutang dari perusahaan segera dibayar oleh pelanggan, sehingga terciptanya efektifitas dan efisiensi dari setiap bagian terkait, dan apabila terdapat kekurangan dari manajemen dalam pengambilan keputusan peneliti dapat memberikan saran untuk perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu penelitian dalam laporan magang ini dirasa perlu dan penting bagi manajemen PT Rapi Trans dan Logistik untuk kemajuan dan perbaikan dalam melakukan pengelolaan terkait dengan piutang.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup magang yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu bagian penjualan pada PT Rapi Trans dan Logistik Indonesia dengan memperluas pada bagian piutang karena dirasa pada bagian penjualan kurang cukup efektif dalam pelaksanaannya, sehingga menyebabkan piutang tidak dapat terkumpul sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dilakukannya magang adalah sebagai berikut :

### **a. Manfaat Akademik**

Peneliti dapat menganalisis mekanisme dari berjalannya suatu usaha di bidang jasa transportasi sehingga dapat berkontribusi untuk memberikan saran sesuai ilmu yang diperoleh. Serta peneliti dapat memperoleh tambahan wawasan, pengetahuan dan pengalaman. Untuk peneliti lain juga dapat menjadikan temuan penelitian ini untuk penelitian sejenis /atau penelitian lanjutan.

### **b. Manfaat Praktik**

Bermanfaat untuk membantu perusahaan menemukan masalah dalam proses operasioanalnya dan memberikan usulan terkait penyelesaian masalah dengan beberapa perubahan. Perusahaan dapat memanfaatkan temuan audit operasioanal untuk perbaikan berkelanjutan.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Pola penyusunan sistematika laporan magang ini merujuk pada pola penelitian ilmiah secara umum dengan susunan sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, manfaat, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas jenis penelitian, sumber data yang diperoleh secara primer dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi obyek penelitian, seluruh proses dan teknik analisis data hingga hasil dari audit operasional.

### **BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari keseluruhan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Selain itu juga menjelaskan apa saja keterbatasan dan saran untuk penelitian penelitian selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitiannya.