

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan ekonomi global telah mengundang banyak produsen baru untuk ambil bagian dalam dalam kancah perekonomian. Hal ini memicu bagi pelaku bisnis yang ada untuk selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas produk mereka. Selain itu, para produsen juga semakin menyadari pentingnya memasarkan produknya dengan jangkauan yang lebih luas dan merata di masyarakat. Dalam kondisi seperti ini, produsen membutuhkan kehadiran distributor terpercaya yang mampu memahami kebutuhan produsen, serta memiliki IT dan SDM yang handal dan mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

Setiap perusahaan dituntut setiap waktu untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggannya, baik dari segi waktu pemenuhan yang diminta maupun dari segi kualitas yang sesuai permintaan. Dilain pihak, perusahaan juga dituntut untuk terus meningkatkan produktivitasnya. Jika perusahaan tidak mampu memenuhi permintaan sesuai dengan jumlah yang ditentukan dalam waktu yang tepat, hal ini akan menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan dan kerugian bagi perusahaan. Dalam penelitian ini dipilih Departemen *Finance* dalam menyelesaikan pekerjaan karena pada Departemen ini merupakan hal yang penting dimana aliran kas terjadi dan terkait dengan pihak ketiga. Sehingga ketepatan pembayaran sangatlah penting. Hubungan dengan prinsipal juga sangat penting untuk kelangsungan kerjasama yang baik dan berlangsung terus menerus dalam waktu yang lama. Tidak hanya bagaimana meningkatkan penjualan, memberikan program-program yang menarik,

namun juga kinerja yang baik dalam pelaksanaannya dan ketepatan data aktual dari program yang berjalan.

PT. Atri Distribusindo adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang distribusi barang. Sebagai perusahaan distribusi yang mementingkan aspek sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi, PT. Atri Distribusindo senantiasa memberikan nilai lebih sehingga setiap Prinsipal yang bermitra dengan PT. Atri Distribusindo dapat secara langsung merasakan manfaatnya.

Kegiatan keuangan yang berlangsung di PT. Atri Distribusindo ada 2 yaitu hutang dan piutang. Hutang adalah beban perusahaan yang harus dibayarkan. Sedangkan piutang adalah yang menjadi beban pihak ketiga, dalam hal ini Prinsipal yang bekerja sama dengan PT. Atri Distribusindo untuk kemudian dibayarkan kepada PT. Atri Distribusindo.

Setiap program yang telah disetujui antara Prinsipal dan Marketing ATRI, maka akan dibuatkan PPKP (Permohonan Persetujuan Kerjasama Promosi) ke Management PT. Atri Distribusindo, dari program tersebut dana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan program ada yang menjadi beban perusahaan dan ada yang beban prinsipal ataupun beban keduanya. Untuk beban perusahaan maka menjadi tanggungan PT. Atri Distribusindo untuk dana realisasi programnya sedangkan yang menjadi beban prinsipal maka PT. Atri Distribusindo akan mengklaim biaya yang dikeluarkan atas program yang telah realisasi ke pihak prinsipal dengan dibuatkan surat klaim atas program tersebut ke prinsipal. Selain itu, ada juga *sharing budget* yaitu biaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan program dibagi proporsi pengeluarannya antara perusahaan dengan prinsipal. Surat klaim adalah surat yang dibuat oleh staff *finance* untuk prinsipal yang berisi biaya tagihan atas program yang sudah realisasi.

Sistem komputer yang terintegrasi akan memudahkan dalam penginputan data dan pencarian data masa lalu oleh karena itu PT. Atri

Distribusindo menerapkan ALDIS (*Atri Logistic Distribution System*). Dalam perkembangannya sistem ini mengalami perbaikan demi perbaikan untuk menghasilkan sistem yang efektif dan efisien bagi perusahaan. Departemen Finance mulai menggunakan ALDIS pada Oktober 2012.

PT. GMKE merupakan salah satu prinsipal dengan tingkat penjualan tertinggi yang bekerja sama dengan PT. Atri Distribusindo sejak tahun 2010 dengan produk yang dihasilkan yaitu coklat olahan, bubuk kue, bubuk puding, dan bahan – bahan untuk membuat kue lainnya dengan merk dagang Haan dan Colatta. PT GMKE merupakan salah satu prinsipal utama yang bekerjasama dengan PT. Atri Distribusindo.

1.2 Identifikasi Masalah

Adanya tolakan klaim atas surat klaim yang dikirimkan oleh PT. Atri Distribusindo ke prinsipal (GMKE) menyebabkan adanya perbedaan antara perkiraan penerimaan dengan realisasi penerimaan yang didapat. Klaim yang ditolak tidak dapat dibayarkan oleh Prinsipal. Hal tersebut menyebabkan biaya yang awalnya menjadi beban prinsipal menjadi beban perusahaan. Bila hal ini terus berlanjut dapat berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan dan juga kepercayaan dari Prinsipal terhadap kinerja perusahaan dalam melaksanakan kerjasama bisnis oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengatasi permasalahan ini.

1.3 Perumusan masalah

Dalam penelitian ini penulis mencoba merumuskan persoalan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah yang menjadi penyebab dominan terjadinya penolakan surat klaim?

2. Bagaimana cara menurunkan jumlah terjadinya penolakan surat klaim?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor – faktor dan penyebab dominan ditolakny surat klaim oleh prinsipal.
2. Mencari solusi untuk mengurangi jumlah surat klaim yang di tolak oleh Prinsipal.

1.5 Batasan masalah

Agar pembatasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tahap-tahap analisa data, maka perlu dilakukan batasan-batasan permasalahan. Adapun batasan-batasan permasalahan tersebut antara lain :

1. Data yang didapat adalah data surat klaim dan penolakan surat klaim selama tahun 2013.
2. Data yang diambil tidak membahas keuangan perusahaan hanyalah sebatas kuantitas surat klaim yang dibuat dan surat klaim yang ditolak oleh prinsipal.
3. Data digunakan adalah hanya data surat klaim dari satu prinsipal yaitu PT. GMKE
4. Data yang diolah menggunakan diagram pareto dan diagram Ishikawa.
5. Menentukan skala prioritas untuk faktor penyebab tolakan surat klaim yang paling berpengaruh dengan *Critical to Process* (CTP).
6. Data dianalisa dengan *5 ways analysis*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun tugas akhir ini, akan diuraikan bab demi bab yang berurutan untuk mempermudah pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang, pokok permasalahan yang dihadapi, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang berisi konsep dasar pemikiran dan pandangan umum secara teori sebagai pendukung dalam pemecahan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahap-tahap penelitian dan cara perolehan data, kerangka pemecahan masalah, serta metode pendekatan yang digunakan dalam memecahkan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini merupakan pengolahan data dari data yang diambil kemudian menganalisa hasil dari pengolahan data dan mencari solusi yang mungkin bisa dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang diperoleh dan merupakan gambaran secara *global* mengenai data yang ada, serta memberikan saran-saran sebagai upaya perbaikan pelayanan terhadap prinsipal.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan sumber buku dan data yang diperlukan untuk penulisan tugas akhir ini hingga selesai.