



GOODS DELIVERY SERVICE AT PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT

REAL WORK PRACTICE REPORTING

**Proposed as one of the requirements to obtain the title Associate Degree
Diploma III Programs Economics of Majoring in Corporate Management of
Economics and Business Jember University**

By :

Dessy Ayu Permatasari

NIM 140803101019

STUDY PROGRAM DIPLOMA OF CORPORATE MANAGEMENT III

FALCUTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JEMBER UNIVERSITY

2017



**JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Dessy Ayu Permatasari

NIM 140803101019

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2017



**JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN
KILAT JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Ekonomi Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember**

Oleh :

Dessy Ayu Permatasari

NIM 14080310101

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2017

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dessy Ayu Permatasari
NIM : 140803101019
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

07 DESEMBER 2017

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sudaryanto MBA.Ph.D
NIP. 196604081991031001

Drs. Marmono Singgih M.Si
NIP. 196609041990021001

Anggota,

Drs. Agus Priyono M.M
NIP. 196010161987021001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA
NIP 197107271995121001

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT
JEMBER**

Oleh :

Dessy Ayu Permatasari

NIM.140308101019

Dosen Pembimbing : Drs. Hadi Wahyono, M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dessy Ayu Permatasari

NIM : 140803101019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil karya ilmiah yang berjudul “ *Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat* “ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan saksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Nopember 2017

Yang menyatakan,

Dessy Ayu Permatasari

NIM. 140803101019

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Dessy Ayu Permatasari
NIM : 140803101019
Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
Program Studi : Manajemen
Judul : JASA PENGIRIMAN BARANG PADA
PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT JEMBER

Jember, 16 NoPember 2017

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D

NIP. 196604081991031001

Drs. Hadi Wahyono, M.M

NIP.195401091982031003

MOTTO

“ Pernah terjatuh bukan berarti tidak bisa bangkit kembali. Namun, terjatuh adalah titik kembali lagi dari nol untuk bisa menjadi lebih baik lagi. Jadi janganlah putus asa saat semua yang telah dilalui harus kembali lagi dari nol. “

-Dessy Ayu Permatasari-

“ Everything is by design. If you won't take it just leave it “

-Sandra Ariesta Kartika Putri-

“ Success is not built on success. It's built on failure. It's built on frustration.

Sometimes it's built on catastrophe “

-Sumner Redstone-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karuniaNya, akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Sembah baktiku untuk Ibu dan Bapak tercinta atas kasih sayang, segala pengorbanannya, serta doanya yang tidak pernah terputus untukku.
2. Adik saya (Hengky Risky Hakim) yang sudah memberikan semangat dan doa selama ini.
3. Saudari-saudariku dan keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi dan semangat
4. Seluruh sahabat-sahabatku satu angkatan satu jiwa rayon ekonomi dan bisnis Universitas Jember
5. Teman sekamar saya (Sandra Ariesta Kartika Putri) yang selalu memberikan semanga setiap harinya
6. Sahabat saya Ciwi-ciwi (Ajeng Mayangsari, Delia Paulina dan Sandra Ariesta Kartika Putri) yang telah menemani dari awal hingga akhir.
7. Teman hati saya Muhamad Adam Firdaus yang telah menemani di kala susah dan senang dalam pengerjaan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini.
8. Rumah biru yang telah memberikan arti sebuah kehidupan.
9. Teman seangkatan Manajemen Perusahaan yang sudah menemaniku selama ini.
10. Almamaterku tercinta yang selalu saya banggakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ **Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat** “ dengan lancar untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Materi dan penyusunan laporan ini berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat Jember dan juga teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah serta literatur yang berhubungan dengan materi ini.

Merupakan suatu kenyataan bahwa penulisan laporan ini tidaklah akan dapat terselesaikan tanpa adanya para pihak yang memberikan bimbingan dan bantuannya yang sangat berharga, oleh karena itu dalam kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D selaku Ketua Prodi Diploma III Manajemen Perusahaan;
3. Drs. Hadi Wahyono, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
4. Drs. Sudaryanto MBA, Ph.D., Drs. Marmono Singgih M.Si., Drs. Agus Priyono M.M., selaku Dosen Penguji yang telah menyempurnakan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu selama ini serta memberi kemudahan dalam proses akademik;

6. Bapak Sandy Wijaya, SH selaku Direktur Cabang PT. Citra Van Titipan Kilat Jember yang telah memberikan motivasi dan perhatian selama Praktek Kerja Nyata;
7. Segenap karyawan Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat Jember yang telah membantu selama kegiatan Praktek Kerja Nyata dan Penyusunan Laporan;
8. Kedua orang tuaku tersayang yang selalu memberikan dukungan serta doanya demi terselesaikannya laporan ini;
9. Keluarga, sahabat/i dan teman-temanku yang selama ini sudah memberikan dukungan, bantuan serta do'a yang diberikan selama ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan Rahmat dan Berkat-Nya. Semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan bagi penulis khususnya.

Akhirnya, tiada suatu usaha yang besar akan berhasil tanpa dilalui dari usaha yang kecil. Dalam penyusunan ini tentunya masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang akan penulias pertimbangkan dalam penyusunan laporan selanjutnya.

Jember, 16 Nopember 2017

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	
1.3.1 Pengenalan Obyek Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa	5
2.1.1 Karakteristik Jasa	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa.....	6
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	6

2.2 Pengertian Pelayanan Jasa Pengiriman.....	7
2.3 Pengiriman	
2.3.1 Pengertian Pengiriman	7
2.3.2 Konsep Pengiriman Barang	8
2.3.3 Arti Pengangkutan dan Pengiriman Barang.....	8
2.3.4 Pihak-Pihak Terkait dalam Pengiriman Barang.....	8
2.4 Pengangkutan	
2.4.1 Arti Pengangkutan	10
2.4.2 Klasifikasi Pengangkutan.....	11
2.4.3 Fungsi Pengangkut.....	14
2.4.4 Barang	15
2.4.5 Barang Kiriman.....	16
2.4.6 Objek Pengiriman Barang.....	16
2.4.7 Penerimaan Barang	17
2.4.8 Dokumen Angkutan	18
2.4.9 Kategori Tarif Angkutan.....	20
2.4.10 Tanggung Jawab Ekspediter	20
2.4.11 Jenis Tarif Angkutan.....	22
2.4.12 Pengertian Asuransi Pengangkutan.....	22
BAB 3. Gambaran Umum Obyek Praktek Kerja Nyata	
3.1 Latar Belakang Sejarah	24
3.2 Visi dan Misi.....	25
3.3 Lokasi Perusahaan.....	26
3.4 Struktur Organisasi.....	27
3.5 Personalia Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat	
3.5.1 Hari dan Jam PT. Citra Van Titipan Kilat Jember.....	28

3.5.2 Kesejahteraan Karyawan	31
3.6 Kegiatan Pengiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat	
3.6.1 Menerima Barang Kiriman	32
3.6.2 Menimbang Barang Kiriman.....	33
3.6.3 Menangani Barang Kiriman.....	34
3.6.4 Memberikan Jaminan Asuransi Terhadap Barang Kiriman.....	34
3.6.5 Mengemas Barang Kiriman	35
3.6.6 Menerbitkan Surat Tanda Terima Barang Kiriman	36
3.6.7 Membayar Biaya Pengiriman	36
3.6.8 Mengirim Barang	37
3.6.9 Menerima Bukti Tanda Terima Barang	37
3.6.10 Mengeklaim Asuransi	37
3.6.11 Membuat Laporan Pengiriman Barang ke Kantor Pusat	37
3.7 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	38
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Proses Pengiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat	
4.1.1 Penerimaan Barang Kiriman dai <i>Customer</i>	41
4.1.2 Penimbangan Barang Kiriman.....	44
4.1.3 Penanganan Barang Kiriman	47
4.1.4 Jaminan Asuransi Barang Kiriman	49
4.1.5 Pengemasan Barang Kiriman.....	49
4.1.6 Penerbitan Dokumen Pengiriman	53
4.1.7 Pembayaran Tarif Pengiriman	54
4.1.8 Pengiriman Barang.....	55
4.1.9 Menerima Bukti Tanda Terima Barang Kiriman.....	61
4.1.10 Pengeklaiman Asuransi.....	61

4.1.11 Laporan Pengiriman Barang	63
4.2 Tugas-Tugas Selama Praktek Kerja Nyata (PKN)	
4.2.1 Membantu Mengisi Formulir Bukti Tanda Terima	
Kiriman Barang	66
4.2.2 Membantu Mengentry Data Pemberian Asuransi.....	66
4.2.3 Membantu Menempelkan BTTKB Pada Barang Kiriman.....	67
4.2.4 Membantu Menangani Keluhan Dari <i>Customer</i>	68
4.3 Identifikasi Masalah dan Solusi	
4.3.1 Permasalahan Dalam Pelaksanaan Administrasi Pengiriman	
Barang.....	68
4.3.2 Solusi Terhadap Permasalahan Adminitrasi Pengiriman	
Barang.....	69
BAB 5. KESIMPULAN	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

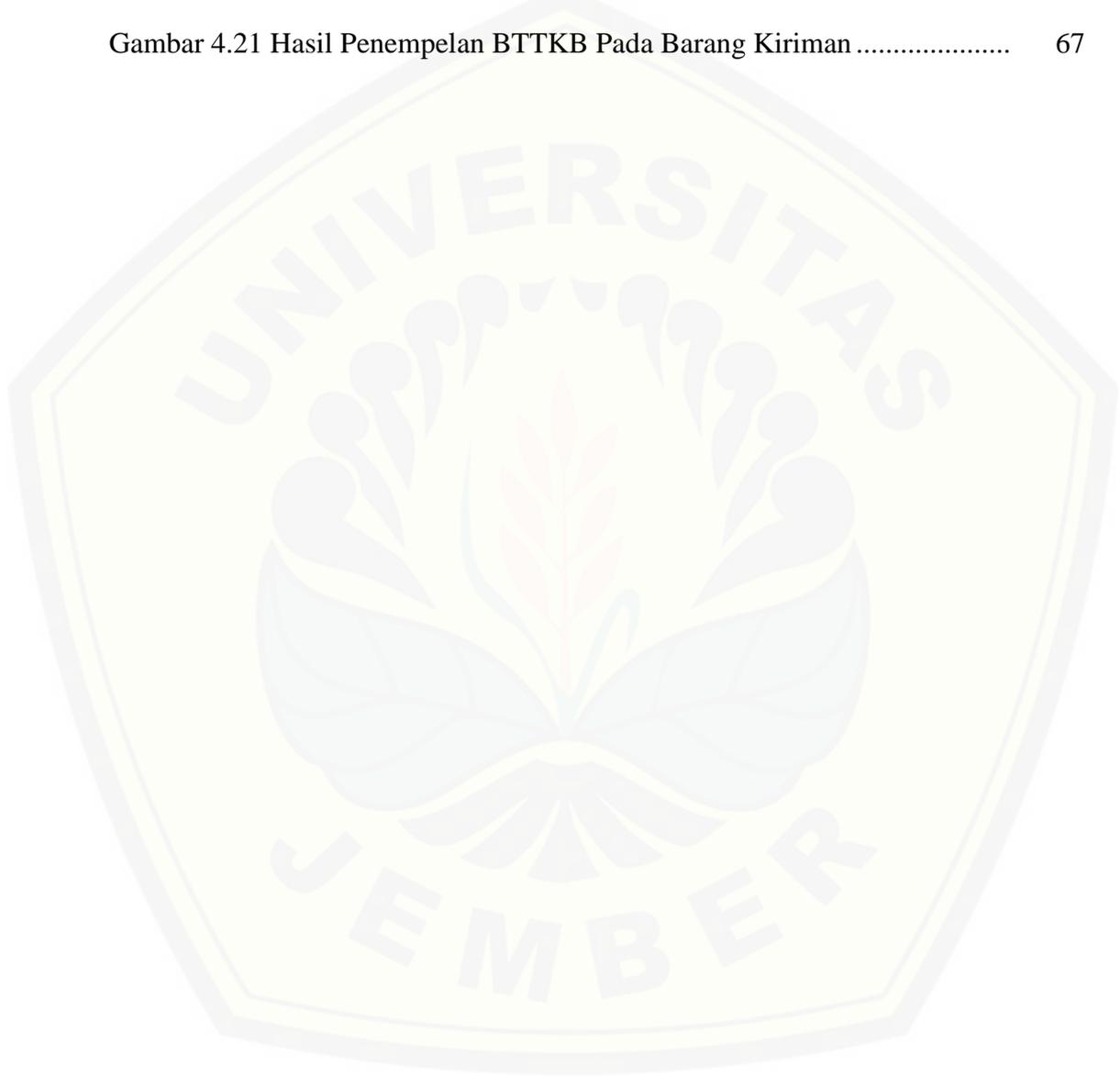
	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4



DAFTAR GAMBAR

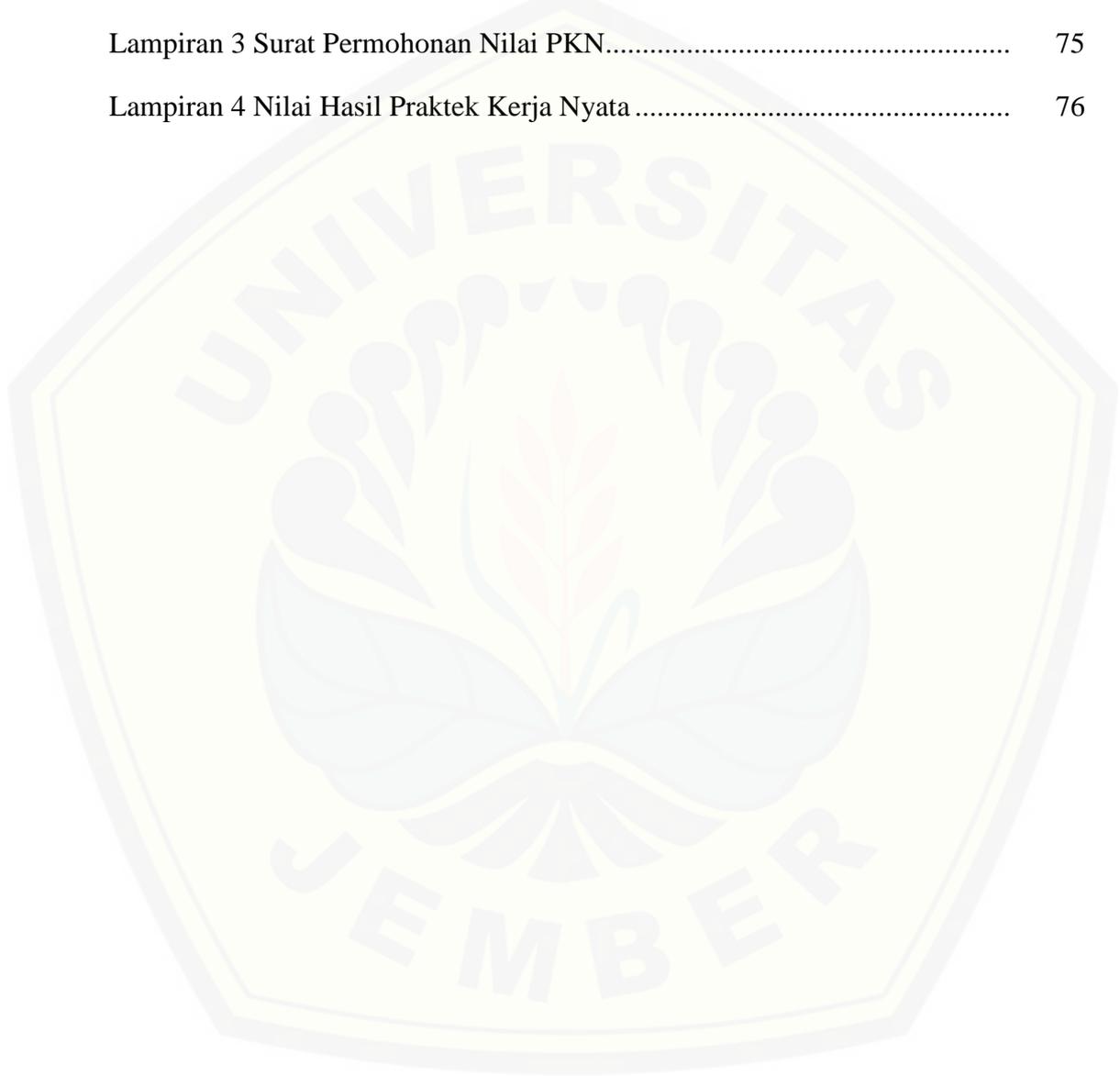
	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Citra Van Titipan Kilat.....	27
Gambar 4.1 Bagan Umum Administrasi Pengiriman Barang.....	39
Gambar 4.2 Bukti Tanda Terima Barang.....	43
Gambar 4.3 Bukti Tanda Terima Barang yang Tertera Berat Barang	44
Gambar 4.4 Aplikasi Pemberian Asuransi Pada PT. Citra Van Titipan Kilat .	47
Gambar 4.5 Bukti Nota Pemberian Asuransi.....	48
Gambar 4.6 Aplikasi Bukti Tanda Terima Barang Tertera Pengemasan Barang <i>Packing Kayu</i>	51
Gambar 4.7 Contoh Hasil Packing Kayu	52
Gambar 4.8 Contoh Aplikasi Bukti Tanda Terima Barang Kiriman	53
Gambar 4.9 Sistem Aplikasi Untuk Pembayaran <i>Cash</i>	54
Gambar 4.10 Sistem Pembayaran Untuk <i>Corporate</i>	54
Gambar 4.11 Contoh <i>Packing List</i> Dari TIKI Surabaya	55
Gambar 4.12 Contoh <i>Delivery Run Sheet</i> Untuk Kurir.....	56
Gambar 4.13 Laporan Pengiriman Sukses Dari Kurir	57
Gambar 4.14 Laporan Gagal Pengiriman Dari Kurir.....	58
Gambar 4.15 Contoh <i>Packing List</i> Dari Jember	59
Gambar 4.16 Contoh Bukti Tanda Terima Barang Yang Tertera Tanda Tangan Penerima	60
Gambar 4.17 Contoh Laporan Kerusakan Barang Kiriman Kepada TIKI Kirim.....	62
Gambar 4.18.1 Gambar Laporan Bulanan PT. Citra Van Titipan Kilat	63
Gambar 4.18.2 Gambar Laporan Bulanan PT. Citra Van Titipan Kilat	63

Gambar 4.18.3 Gambar Laporan Bulanan PT. Citra Van Titipan Kilat	64
Gambar 4.18.4 Gambar Laporan Bulanan PT. Citra Van Titipan Kilat	64
Gambar 4.19 Contoh Pengisian Formulir Tanda Terima Barang Kiriman	65
Gambar 4.20 Aplikasi Contoh Pemberian Asuransi Pada PT. Citra Van Titipan Kilat.....	66
Gambar 4.21 Hasil Penempelan BTTKB Pada Barang Kiriman	67



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	73
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan PKN	74
Lampiran 3 Surat Permohonan Nilai PKN.....	75
Lampiran 4 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Masyarakat dapat mengirimkan barang dengan baik ke luar negeri maupun dalam negeri dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Banyak perusahaan yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang mereka, baik dalam jumlah kecil maupun besar. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Persaingan antar perusahaan-perusahaan sejenis semakin ketat. Hal ini mendorong perusahaan untuk siap dalam menghadapi situasi yang ada dengan memanfaatkan seluruh sumber daya dan informasi perusahaan semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan perusahaan. PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) merupakan salah satu jasa layanan kebutuhan masyarakat yang ada di Jember. TIKI sebagai perintis usaha dan pioner yang sangat berpengalaman di bidangnya berupaya mengerti dan melayani sepenuh hati dengan mewujudkan harapan pelanggan dalam menangani setiap pengiriman.

Pengiriman barang meliputi kegiatan penerimaan, pengecekan pengepakan, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkut dan klaim asuransi atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya yang berkenaan dengan pengiriman barang. Ada beberapa jenis barang yang dapat dikirim melalui TIKI seperti, dokumen, *special items*, *dangerous goods* dan *prohibited items*. Dan perlakuan untuk tiap barang kiriman berbeda. Jenis pelayanan yang disediakan oleh TIKI diantaranya, regular, ekonomi dan ONS (*One Night Service*) dan kiriman Internasional. Selanjutnya proses transaksi dilakukan sebagai langkah pembuatan laporan pengiriman barang.

Faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa dimana mereka menggunakan jasa TIKI karena mereka percaya bahwa barang yang dikirim melalui jasa TIKI akan sampai dengan selamat dan cepat di tempat tujuan. Pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Mengingat pentingnya pelayanan jasa pengiriman barang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik menuangkan dalam Tugas Akhir yang berjudul “ **JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT JEMBER** ”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dilaksanakan magang ini agar dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kami dan instansi selaku obyek pelaksana kegiatan ini.

Adapun tujuan yang akan dicapai adalah :

- a. untuk mengetahui dan mempraktekkan manajemen jasa pengiriman barang mulai dari penerimaan barang sampai pembuatan laporan pada PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Jember
- b. untuk membantu penjualan dan pelayanan penerimaan dan pengiriman barang pada PT. Citra Van Titipan Kilat.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

a. bagi mahasiswa

- 1) dapat mengukur kemampuan pribadi atau ilmu pengetahuan yang dimiliki.
- 2) menanamkan dan menciptakan semangat kerja sejak dini.
- 3) melatih diri tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek kerja lapang.

b. bagi Universitas Jember

- 1) sebagai unsur tambahan untuk menambah wawasan mahasiswa.

- 2) sebagai pengenalan pengenalan dengan instansi dalam peningkatan kreativitas pribadi.
- 3) mempererat hubungan antara universitas dengan instansi terkait.

c. bagi instansi

- 1) merupakan sarana untuk menjebatani antara instansi dengan lembaga Pendidikan Universitas Jember. Untuk kerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun organisasi.
- 2) membantu dalam membentuk dunia kerja yang unggul.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Prakter Kerja Nyata

1.3.1 Pengenalan Objek Praktek Kerja Nyata

Objek pelaksanaa Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat yang terletak di Jalan K.H Wahid Hasyim 54, Kepatihan, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Pada Praktek Kerja Nyata ini penulis mendapat kesempatan untuk belajar sambil bekerja di bagian *Sales Counter*, dengan jam kerja efektif, yaitu :

Senin – Sabtu : 08.00 – 17.00

Istirahat : 12.00 – 13.00

Minggu : Libur

1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 (empat puluh) hari pada bula 16 September- 28 Oktober 2017 dengan waktu minimal 144 jam efektif sesuai dengan kebutuha yang telah ditetapkan oleh Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Adapun jadwal pelaksanaan praktek kerja nyata pada Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Cabang Jember, dirinci pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Daftar Kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN)

NO	Waktu Pelaksanaan	Bagian	Hasil Kegiatan	Pengawas Kegiatan
1.	Minggu I 16 September – 23 September 2017	<i>Sales Counter</i>	a. Peserta PKN diberi penjelasan tentang peraturan dan kegiatan yang dilakukan di TIKI. b. Pengenalan aplikasi yang digunakan TIKI. c. Perkenalan pserta PKN dengan karyawan kantor.	Bagian sales counter
2.	Minggu II 25 September – 7 Oktober 2017	<i>Sales Counter</i>	a. Peserta PKN diberi penjelasan dan kegiatan yang di lakukan pada pengepakan barang di TIKI. b. Mulai membantu melayani pelanggan di counter. b. Membantu merekap laporan akhir bulan	Bagian sales counter
3.	Minggu III 9 Oktober – 21 Oktober 2017	<i>Sales Counter</i>	a. Membantu pencatatan pelanggan yang melakukan transaksi pembayaran secara tunai dan kredit b. Membantu melayani pelanggan.	Bagian sales counter
4.	Minggu IV 23 Oktober – 28 Oktober 2017	<i>Sales Counter</i>	a. Mengambil dokumentasi kegiatan. b. Pamitan kepada seluruh karyawan Kantor Citra Van Titipan Kilat (TIKI).	Bagian sales counter

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Jasa

Menurut Djaslim Saladin (2004:134), jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan satu produk fisik.

Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2005:28), jasa adalah seluruh aktifitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

2.1.1 Karakteristik Jasa

Jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran yaitu :

a. tidak berwujud (*intangible*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasa, didengar, diraba dan dicium sebelum ada transaksi pembelian;

b. tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada;

c. berubah-ubah (*variability*)

Jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan;

d. mudah lenyap (*perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada karena penghasilan jasa dimuka dengan mudah. Bila permintaan turun maka masalah yang sulit akan segera muncul;

2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa

Lovelock, dkk (2012:20) mengatakan bahwa ketika mengembangkan cara untuk memasarkan barang-barang manufaktur, pemasar biasanya fokus pada produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*), ini biasanya disebut “4P” dari bauran pemasaran.

2.1.3 Klasifikasi Jasa

Menurut Lovelock (2007:12) klasifikasi jasa menjadi tujuh kriteria yaitu :

- a. segmen pasar, berdasarkan segmen pasar jasa dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir seperti taksi, asuransi jiwa, pendidikan dan jasa kepada konsumen organisasional seperti jasa akuntan dan perpajakan atau jasa konsultasi;
- b. tingkat berkewujudan (*tangibility*), klasifikasi ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dan konsumen. Klasifikasi ini dibedakan menjadi *rented goods service*, *owned good service*, dan *non good service*;
- c. keterampilan penyedia jasa, berdasarkan kriteria ini, jasa terdiri atas profesional *service* (seperti konsultan manajemen, konsultan hukum dan konsultan pajak) serta non profesional (seperti sopir taksi dan penjaga malam);
- d. tujuan organisasi jasa, klasifikasi ini dibagi menjadi *commercial service* atau profit *service* (seperti bank dan penerbangan), serta non-profit (seperti sekolah, yayasan, panti asuhan dan museum);
- e. regulasi, dalam klasifikasi ini jasa dibedakan menjadi *regulated service* (seperti pialang, angkutan umu dan perbankan) dan *non-regulated* (seperti satpam, jasa akuntan dan konsultasi hukum);

- f. tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, pada klasifikasi ini jasa dibedakan menjadi *high contact service* (seperti bank, dokter) dan *low contact service* (seperti bioskop);

2.2 Pengertian Pelayanan Jasa Pengiriman Barang

Pengertian pelayanan jasa pengiriman barang menurut Moenir (2011:17) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Tjipto (2011:17) jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

2.3 Pengiriman

2.3.1 Pengertian Pengiriman

Pengiriman atau *shipping* adalah bagian penting dalam suatu rantai persediaan yang berfungsi untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke *customer*. pengiriman sebagai dasar untuk melakukan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat lain, pengiriman juga melakukan suatu kegiatan untuk mengirimkan kiriman ke tujuan.

Dalam *distribution channel*, dikenal ada tiga komponen utama yaitu *intermediary* (perantara), *agent* (agen), dan *facilitator* (fasilitator). *Intermediary* adalah pihak-pihak seperti *wholesaler* (grosir/pedagang besar) dan *retailer* (pengecer) yang membeli barang, memiliki dan menjual kembali barang tersebut. *Agent* adalah pihak-pihak seperti *broker* dan *sales agent* akan mencari pembeli, bertindak di pihak penjual, negoisasi dengan pembeli, tetapi tidak memiliki barang yang diperdagangkan itu. *Facilitator* adalah pihak ketiga yang tidak terlibat proses jual-beli barang dan tidak memiliki barang yang diperdagangkan,

tugas *facilitator* hanyalah untuk membantu dan kemudian ia membayar atas bantuan yang diberikannya.

2.3.2 Konsep Pengiriman Barang

Menurut Mulyadi (2001:201), sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit. Sistem distribusi adalah cara yang ditempuh atau digunakan untuk menyalurkan barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Sistem distribusi dibedakan atas sistem distribusi langsung, sistem distribusi semi langsung dan sistem distribusi tidak langsung. Sistem distribusi langsung adalah sistem distribusi barang yang disampaikan langsung pada konsumen tanpa melalui perantara. Sistem distribusi semi langsung adalah distribusi barang yang disampaikan pada konsumen melalui pedagang eceran. Namun ada juga distribusi pengiriman barang dari pihak satu dengan pihak lainnya dalam keperluan lainnya.

Secara umum pengiriman barang merupakan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

2.3.4 Pihak-pihak terkait dalam pengiriman barang

a. pengirim

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar itu berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pengangkut. Pengirim adalah orang yang mengirim; orang yang menyampaikan. Pengirim dapat berstatus sebagai pemilik barang sendiri atau orang lain yang bertindak atas nama pemilik barang.

Selain itu, pengirim dapat berstatus sebagai penjual dalam perjanjian jual beli yang berkewajiban menyerahkan barang melalui jasa pengangkutan. Pengirim

dapat juga berstatus sebagai manusia pribadi, perusahaan perseorangan atau sebagai perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.

Berdasarkan uraian di atas, pengirim adalah pemilik barang yang memberikan kuasa kepada ekspediter untuk menyelenggarakan urusan pengiriman barang dan bertindak sebagai pemegang dokumen angkutan serta membayar pengiriman kepada ekspediter.

b. ekspediter

Ekspediter adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan persekutuan badan hukum dalam bidang usaha ekspedisi muatan barang. Sebagai perwakilan dari pengirim atau penerima barang, ekspediter mengurus berbagai macam dokumen yang diperlukan guna memasukkan atau mengeluarkan barang.

Menurut Tirtodiningrat (1984:33) , ekspediter adalah seorang perantara yang bersedia untuk mencari pengangkut yang baik bagi seorang pengirim. Ekspediter adalah mereka yang berusaha menyelenggarakan angkutan orang lain atas namanya sendiri atau tidak atas nama sendiri, bertanggung jawab atas pengiriman yang harus dilaksanakan sebaik mungkin dan segera dan atas mereka yang disuruhnya.

c. pengangkut

Pengangkut adalah Badan Usaha Angkutan udara, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Tentang Penerbangan, dan/atau badan usaha selain Badan usaha Angkutan Udara yang memuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.

Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkutan adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang atau barang. Pengangkut adalah pihak yang mengikat diri untuk mengangkut barang dan menerima bayaran dari pengirim. Pengangkut dapat melakukan pengiriman barang sendiri atau menunjuk pihak lain untuk mengangkut barang milik

pengirim. Dalam hal ini yang dimaksud dengan pengangkut adalah perusahaan penerbangan yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugasnya sebagai pengangkut barang.

d. penerimaan barang

Penerimaan barang adalah pihak yang dituju oleh pengirim barang, dapat berbentuk perusahaan maupun perorangan yang telah mengadakan perjanjian jual beli atau kepentingan lainnya dilihat dari perjanjian ekspedisi, penerima barang adalah pihak yang tidak mengikatkan diri pada pengangkut, tetapi dapat saja telah mengadakan perjanjian dengan pengirim barang. Penerima adalah yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang;
- 2) dibuktikan dengan penguasaan dokumen angkutan;
- 3) membayar atau tanpa membayar biaya angkutan;

2.4 Pengangkutan

2.4.1 Arti pengangkutan

Menurut Sri Rejeki (1980:8), pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain.

Menurut R.Soekardono (1981:5) , pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meningkatkan manfaat serta efisiensi. Dapat diartikan bahwa pengangkutan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Menurut Soegijatna Tjakranegara (1995:1) kegiatan dari transformasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin* atau *port of call*) ke tempat lain atau *port of destination*, maka dengan demikian pengangkutan menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan atau pengiriman barang-barangnya. Dengan adanya jasa produksi yang diperlukan oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang-barang ke tempat lain, maka memenuhi kepentingan pokok menimbulkan *Place Utility* dan *Time Utility* yang sangat bermanfaat.

2.4.2 Klasifikasi Pengangkutan

Menurut Sri Rejeki (1980:8) dalam pengangkutan ada beberapa ruang lingkup atau klasifikasi dalam berjalannya suatu pengangkutan yang memang juga menentukan aspek pendukung juga peraturan perundang-undangan yang dapat di jalankan dalam pengangkutan tersebut klarifikasinya sebagai berikut :

a. pengangkutan darat

Di dalam pengangkutan untuk mencapai hasil yang diharapkan serta dapat tercapai fungsi-fungsi pengangkutannya, maka dalam pengangkutan diperlukan beberapa unsur memadai berupa :

- 1) alat angkutan itu sendiri (*operating facilities*), setiap barang atau orang akan diangkut tentu saja memerlukan alat pengangkutan yang memadai, baik kapasitasnya, besarnya maupun perlengkapannya. Alat pengangkutan yang dimaksud dapat berupa truk, kereta api, kapal, bis atau pesawat udara. Perlengkapan yang disediakan haruslah dengan barang yang diangkut;
- 2) fasilitas yang akan dilalui oleh alat-alat pengangkutan (*right of way*), fasilitas tersebut dapat berupa jalan umum, rel kereta api, perairan/sungai, bandar udara navigasi dan sebagainya. Jadi apabila fasilitas yang dilalui oleh angkutan tidak mungkin berjalan dengan lancar.

- 3) tempat persiapan (*terminal facilities*), tempat persiapan pengangkutan ini diperlukan karena suatu kegiatan pengangkutan tidak dapat berjalan dengan efektif apabila tidak ada terminal yang dipakai sebagai tempat persiapan sebelum dan sesudah proses pengangkutan dimulai.
- 4) selain itu dalam dunia perdagangan pengangkutan memegang peranan yang sangat penting. Tidak hanya sebagai sarana angkutan yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan kepada konsumen tetapi juga sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut. Karena itu untuk memperlancar usahanya produsen akan mencari pengangkutan yang berkelanjutan dan biaya pengangkutan yang murah.

b. pengangkutan udara

Menurut Abdulkadir (2008:69) Pengangkutan udara adalah Ordonansi Pengangkutan Udara (OPU) dipergunakan suatu istilah pengangkutan sebagai salah satu pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan. Pengangkutan pada pengangkutan udara adalah perusahaan Pengangkutan Udara yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan pesawat udara sipil dengan memungut bayaran. Pesawat dalam hal ini sebagai angkutan udara dimana menjadi unsur dalam pengangkutan yaitu tersedianya alat angkut.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Sementara itu perusahaan angkutan udara atau biasa disebut dengan maskapai penerbangan dapat didefinisikan yaitu sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut untuk keuntungan bersama.

Berdasarkan uraian diatas pengangkutan adalah orang atau badan hukum yang mengadakan perjanjian angkutan untuk mengangkut penumpang dengan pesawat terbang dan dengan menerima suatu imbalan. Pengangkutan udara diatur dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan. Angkutan udara diadakan dengan perjanjian antara pihak.

c. pengangkutan laut

Pengangkutan laut mempunyai norma yang mengatur laku manusia dalam menjalankan tugasnya untuk mempersiapkan, menjalankan dan melancarkan pelayaran di laut. Sehingga, hukum pengangkutan juga disebut hukum pelayaran. Berdasarkan Undang-Undang Pasal 6 Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, angkutan di perairan terdiri atas : Angkutan Laut, Angkutan Sungai dan Danau dan Angkutan Penyeberangan.

- 1) angkutan laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut;
- 2) angkutan sungai, danau dan penyeberangan merupakan istilah yang terdiri dari dua aspek yaitu angkutan sungai dan danau atau ASD dan angkutan penyeberangan. Istilah ASDP ini merujuk pada sebuah jenis moda atau jenis angkutan dimana suatu sistem transportasi terdiri dari 5 macam yaitu moda angkutan darat (jalan raya), moda angkutan udara, moda angkutan kereta api, moda angkutan pipa yang mungkin belum dikenal luas), moda angkutan laut dan moda ASDP;

Kegiatan pengiriman barang dapat dilakukan melalui :

- a. angkutan dengan kereta api yang dapat mengirimkan barang dengan :
 - 1) arang potongan
 - 2) muatan *bagage*
 - 3) wagong *lading* (muatan gerbong)
- b. angkutan dengan kendaraan bermotor yaitu dengan cara :
 - 1) angkutan dengan persetujuan *truck landing*
 - 2) barang hantaran koli

- 3) angkutan secara khusus dengan ekspedisi muatan
- 4) muatan *bagage* atau barang kiriman
- c. angkutan udara : cara pengiriman barang dengan sistem *bagage* barang kiriman *hand bage*;

Berpedoman pada Pasal 466 KUHD, maka yang dimaksud pengangkutan adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut :

- a. ada sesuatu yang diangkut;
- b. tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya; dan
- c. ada tempat yang dapat dilalui alat angkutan;

Proses pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dimana kegiatan angkutan mulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri. Adapun yang menjadi fungsi pengangkutan adalah memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.

2.4.3 Fungsi pengangkutan

Suatu proses kegiatan dalam pengangkutan udara ini pada dasarnya mempunyai fungsi dan manfaat bagi segala aspek kehidupan manusia. Dalam rangka mendukung mobilitas barang dan orang sebagai pengguna jasa angkutan udara, maka peran pengangkutan udara dituntut agar menjadi suatu sistem yang baik dan terpadu. Dalam kehidupan sehari-hari kebutuhan terhadap angkutan adalah bagian yang integral. Peningkatan kehidupan masyarakat yang tumbuh dan berkembang menuntut kemajuan sistem angkutan untuk dapat menyediakan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi mobilitasnya. Pengangkutan pada pokoknya berfungsi membawa barang-barang yang dirasakan kurang sempurna

bagi pemenuhan kebutuhan ditempat lain dimana barang tersebut menjadi lebih berguna dan bermanfaat. Juga mengenai orang, dengan adanya pengangkutan maka orang akan berpindah dari satu tempat yang dituju dengan waktu yang relatif singkat. Perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ketempat yang lain yang diselenggarakan dengan pengangkutan tersebut harus dilakukan dengan memenuhi beberapa ketentuan yang tidak dapat ditinggalkan, yaitu harus diselenggarakan dengan aman, selamat, cepat, tidak ada perubahan bentuk tempat dan waktunya.

e. Penerimaan Barang

Penerimaan barang adalah pihak yang dituju oleh pengirim barang, dapat berbentuk perusahaan maupun perorangan yang telah mengadakan perjanjian jual beli atau kepentingan lainnya.

Dalam KUHD tidak terdapat definisi secara umum mengenai penerima barang. Dilihat dari perjanjian ekspedisi, penerima barang adalah pihak yang tidak mengikatkan diri pada pengangkut, tetapi dapat saja telah mengadakan perjanjian dengan pengirim barang. Penerima adalah yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang;
- b. dibuktikan dengan penguasaan dokumen angkutan;
- c. membayar atau tanpa membayar biaya angkutan;

Penerima adalah pihak yang dapat diketahui dari dokumen perjanjian. Selain itu dari dokumen pengangkutan juga dapat diketahui bahwa penerima adalah sebagai pihak ketiga yang berkepentingan, penerima juga adalah pihak yang memperoleh kuasa (hak) untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya.

2.4.4 Barang

Barang merupakan produk yang berwujud fisik sehingga bisa dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan dan perlakuan fisik lainnya. Barang dapat dibagi dalam dua macam ditinjau dari aspek daya tahannya.

a. barang tidak tahan lama (nondurable goods)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya dalam kondisi pemakaian normal kurang dari satu tahun (contohnya : sabun, minuman dan makanan ringan, gula dan garam).

b. barang tahan lama (durable goods)

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang bisa bertahan lama dengan banyak pemakaian (umur ekonomisnya untuk pemakaian normal adalah satu tahun atau lebih) contohnya televisi, lemari es, mobil dan lain-lainnya.

Menurut Bambang (2003:12) barang merupakan suatu produk fisik (berwujud,tangibel) yang dapat diberikan pada seorang pembeli dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan.

2.4.5 Barang kiriman

Barang kiriman merupakan istilah yang digunakan pada perusahaan pembawa paket (seperti JNE, TIKI, FedEx, Pandu Logistik dan lain-lain) dalam pengiriman barang. Pembawa paket merupakan Sarana membawa paket kecil berkisar dari surat sampai benda-benda dengan berat maksimal tertentu. Pembawa paket menggunakan udara, truk dan rel untuk mengantarkan paket kecil yang harus segera dikirim. Biasanya pembawa paket cukup mahal dan digunakan untuk mengirimkan barang kecil dalam waktu yang mendesak. Pembawa paket membawa barang dan mengantar barang sampai tujuan, keuntungan sarana transportasi ini adalah pengiriman yang cepat dan terpercaya, (Chopra, 004:49).

2.4.6 Objek pengiriman barang

Objek adalah segala sesuatu yang digunakan mencapai tujuan. Objek hukum adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan, sedangkan objek pengiriman dan pengangkutan barang adalah barang muatan, alat pengangkutan dan biaya yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum, yaitu terpenuhinya kewajiban dan pihak-pihak terkait.

2.4.7 Penerimaan barang

Penerimaan barang adalah menerima fisik barang dari parik, prinsipal atau distributor yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman dan dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barang. Secara umum penerimaan barang adalah aktifitas operasional gudang yang penting. Didalam aktifitas penerimaan barang terdapat (tiga) point penting yang tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya.

a. fisik barang yang diterima

Adalah bentuk fisik barang yang harus dirasa, diraba dan dilihat langsung. Penerimaan yang bukan berupa fisik barang dapat menyebabkan perbedaan proses dan hasil yang akan dicapai. Pada umumnya hasilnya adalah negatif. Jika ada penerimaan tanpa harus menangani fisik barangnya, maka perlu dilakukan proses tambahan untuk memastikan keabsahan proses tersebut.

b. dokumentasi

Dokumentasi pemesanan, barang diterima berdasarkan adanya dokumen yang mendasari berapa barang yang harus diterima, jenis barang dan untuk memastikan bahwa barang yang diterima adalah sama dengan barang yang dikirim. Dokumen adalah pendamping barang yang secara fisik dapat dibaca dan dicocokkan dengan barang yang dikirim. Dokumen yang diperlukan minimal dokumen pengirim DN (Delivery Note), Packing List atau Surat Jalan.

c. cara penanganan barang

Persyaratan penanganan, kondisi khusus yang harus disiapkan pada saat barang tersebut diterima. Penanganan barang sesuai dengan siklus hidupnya (suhu, kadaluarsa dan maksimal tumpukan), penggunaan peralatan yang sesuai (pallet, drum dan forklit) dan pahami aturan keselamatannya (kimia, racun atau peledak).

2.4.8 Dokumen angkutan

Menurut Salim (2006:40) dalam pengiriman barang dibutuhkan beberapa dokumen dalam pengangkutan yang disebut transportation document. Dokumen transportasi dapat dicontohkan seperti dibawah ini.

a. dokumen pengiriman barang

Suatu perusahaan ekspedisi yang melaksanakan pengiriman barang menggunakan shipment documents sebagai bukti bagi si penerima barang nantinya, bahwa barang-barang tersebut telah diangkut oleh perusahaan ekspedisi. Perusahaan pengangkutan bertanggung jawab untuk mengangkut barang-barang tersebut, sampai ke tempat tujuan.

b. surat muatan (bill of lading)

Di dalam bill of lading diadakan kontrak barang-barang yang diangkut, dimana si pengirim barang akan menyerahkannya kepada si penerima atas dasar perjanjian yang telah dibuat. Adapun tujuan dari bill of lading adalah :

- 1) si penerima akan menerima barang dalam kondisi baik;
- 2) pengangkutan berdasarkan isi kontrak yang telah dibuat;
- 3) semua transaksi dalam pengangkutan dijelaskan dalam perjanjian;

c. dokumen bagi manajemen

Dalam pengangkutan barang-barang, kita mengenal pula management document. Ada beberapa jenis management document yaitu :

1) kontrak

Dalam kontrak dijelaskan jangka waktu, dan asal atau tujuan pengiriman barang.

2) tarif

Untuk angkutan harus jelas tarif yang dihitung untuk pengangkutan tersebut.

3) polis asuransi

Polis asuransi adalah perjanjian yang berisikan mengenai data objek pertanggungan, jangka waktu, premi asuransi, risiko yang dijamin maupun yang tidak dijamin dalam suatu kontrak antara penanggung dan tertanggung. Pada bagian polis ini dijelaskan tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak baik penanggung dan tertanggung. Kondisi-kondisi yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a) pembayaran premi
- b) pertanggungan-pertanggungan lain
- c) perubahan risiko
- d) kewajiban tertanggung bila terjadi peristiwa
- e) laporan kerugian
- f) ganti rugi
- g) kerugian atas barang
- h) ganti rugi pertanggungan rangkap
- i) pertanggungan dibawah harga
- j) laporan palsu
- k) taksiran harga dalam kerugian

Selama dalam perjalanan barang-barang yang diangkut diasuransikan terdiri dari :

- a) asuransi biaya pengangkutan
- b) asuransi kerugian barang
- c) asuransi kerusakan barang
- d) biaya-biaya/cost and freight

Dalam pengangkutan yang diperhitungkan adalah biaya dan uang tambang.

4) cif (cost insurance and freight)

Selama dalam pengangkutan yang diperhitungkan adalah biaya, asuransi dan uang tambang.

5) franco gudang

Artinya pengirim atau penjual barang hanya bertanggung jawab atas barang sampai masuk ke dalam gudang.

2.4.9 Kategori Tarif Angkutan

Kategori tarif transportasi dapat dikategorikan menjadi 3 macam (Salim, 2006:45).

a. tarif menurut kelas (*class rate*)

Klasifikasi tarif menurut kelas digunakan khusus untuk muatan dan penumpang. Dalam kelompok tarif ini diberlakukannya tarif yang berbeda-beda atas dasar kelas muatan dan penumpang. Tarif yang diberlakukan terhadap muatan khusus disebut tarif muatan. Selain tarif menurut kelas ada tarif lain yang tarifnya lebih rendah dari *class rates*, tarif ini dinamakan tarif pengecualian.

b. tarif perjanjian/kontrak

Tarif perjanjian adalah tarif menurut kontrak yang berlaku untuk angkutan laut, dan tidak berlaku untuk moda transportasi lainnya (untuk angkutan udara dan angkutan pipa).

2.4.10 Tanggung Jawab Ekspediter

Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengidahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut. Dalam perjanjian ekspedisi, ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya untuk menyelenggarakan pengiriman. Tanggung jawab ekspediter berhenti pada saat barang-barang dari pengirim telah diterima oleh pihak bandara, dan berlanjut kembali pada saat pihak bandara menyerahkan kembali kepada pihak ekspediter cabang kota tujuan. Ekspediter berusaha untuk membatasi tanggung jawabnya sekecil mungkin, yaitu dengan bertanggung jawab terhadap kerusakan-kerusakan dan kerugian sebagai akibat kesalahan-kesalahan atau kurang kehati-hatian, sehingga apabila kerusakan

atau kerugian itu dilakukan oleh pihak pengangkut, ekspediter tidak bertanggung jawab.

Dalam hal ini ekspediter berkewajiban meneliti apakah barang-barang sebelum penyerahan kepada pihak pengangkut semuanya dalam keadaan baik, sehingga apabila terjadi kerusakan barang yang diangkut, amaka ekspediter bebas dari pertanggungjawaban. Terhadap pengangkut yang terbukti melakukan kesalahan dan bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi, ekspediter memiliki hak untuk menuntut kompensasi.

Tanggung jawab adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebagai realisasi dari perjanjian yang telah disepakati sebagai prestasi. Untuk mewujudkan prestasi perlu ada tanggung jawab, disamping terdapt kewajiban berprestasi, perlu juga di imbangi dengan rasa tanggung jwab. Tidak dipenuhinya suatu prestasi dalam perjanjian maka dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah di tetapkan dalam perikatan. Wanprestasi dapat berupa 4 (empat) macam yaitu :

- a. tidak melalukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan
- c. melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan;

Sebagai wakil pengirim dan dapat pula sebagai penerima, ekspediter mengurus berbagai macam dokumen dan formalitas yang berlaku untuk memasukkan dan mengeluarkan barang dari alat angkut atau gudang stasiun, pelabuhan dan bandara. Menurut Pasal 87 KUHD tentang tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya yaitu :

- a. menyelenggarakan pengiriman secepatnya dengan rapi pada barang yang telah diterima dari pengirim;
- b. mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut;

- c. pengambilan barang-barang dari gudang pengirim;
- d. melakukan penyimpanan di gudang miliknya;
- e. pengambilan barang muatan dari pelabuhan tujuan untuk diserahkan kepada penerima yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

2.4.11 Jenis tarif angkutan

Menurut Salim (2006:46) tarif angkutan adalah suatu daftar yang memuat harga-harga untuk para pemakai jasa angkutan yang disusun secara teratur. Pembebanan dalam harga dihitung menurut kemampuan transportasi (what the traffic willbear).

- a. tarif menurut trayek berdasar atas pemanfaatan operasional dan moda transpor yang dioperasikan dengan memperhitungkan jarak yang dijalani oleh moda transportasi disebut (km/miles)
- b. tarif lokal adalah tarif yang berlaku dalam satu daerah tertentu misal tarif bis yang berlaku khusus di DKI.
- c. tarif diferensial adalah tarif angkutan dimana terdapat perbedaan tinggi tarif menurut jarak, berat muatan, kecepatan atau sifat khusus dari muatan yang diangkut.
- d. tarif peti kemas (container) adalah tarif yang diberlakukan untuk membawa kotak.kotak diatas truk berdasarkan ukuran box/kotak yang diangkut. Tarif peti kemas dikenal dengan sebutan Container on Flat Car (COFC).

2.4.12 Pengertian Asuransi Pengangkutan

Asuransi pengangkutan adalah asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi kepada tertanggung yang timbul karena bahaya/kecelakaan/kerugian yang terjadi selama pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lainnya, terutama dengan alat pengangkutan seperti kapal laut, truk, kereta api, kapal laut dan pesawat terbang.

Tujuan asuransi pengangkutan adalah untuk memberikan perlindungan kepada tertanggung (pemilik barang yang diangkut) dari kerusakan atau kerugian atas barang-barang yang diangkut (yang sedang dalam pengangkutan) sebagai akibat suatu musibah/kecelakaan. Perjanjian asuransi pengangkutan antara pihak-pihak yang bersangkutan dapat disebutkan antara lain sebagai berikut :

- a. penanggung : perusahaan asuransi
- b. tertanggung : pengirim/pemilik barang
- c. yang dipertanggungkan : barang-barang/muatan
- d. average adjuster : ahli penaksir kerusakan
- e. polis asuransi : bukti perjanjian asuransi

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Latar Belakang Sejarah

PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) merupakan perusahaan yang lahir dan besar di Indonesia. Pada tanggal 10 September 1969 Bapak Suprpto Suparno dan Nyonya Nuraini Suparno (istri) yang berperan sebagai perintis PT. Citra Van Titipan Kilat berlokasi di Jalan Raden Saleh Raya Nomor 2 Jakarta Pusat. Pada tanggal 30 September 1970 usaha ini dikukuhkan dengan akte notaris Soetrono Prawiroatmodjo Nomor 63. Dalam periode 2 (dua) tahun berikutnya produksi usaha PT. Citra Van Titipan Kilat dapat menjangkau kota Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya dengan dukungan beberapa jumlah personil dan armada yang memadai. Setelah 3 (tiga) tahun PT. Citra Van Titipan Kilat berhasil mencapai tujuan perusahaan, maka diadakan perubahan kepemilikan perusahaan melalui kerjasama pihak ketiga yang terdiri dari (Alm) Irawan Saputra, Gideon Wiraseputra dan Raphael Rusmadi, kerjasama komanditer tersebut terwujud pada tanggal 10 September 1972. Sebagai realisasi dari kerja sama *Comandite Veenootschap* maka dibuatlah akte pendirian Nomor 63 tertanggal 31 September 1972 di hadapan notaris Satrono Prawiroatmodjo. Dengan adanya perubahan manajemen dan pertumbuhan ekonomi. Dalam waktu satu setengah tahun PT. Citra Van Titipan Kilat dapat melayani seluruh wilayah Indonesia dan mancanegara. Saat ini TIKI dapat dijumpai lebih dari 500 pusat layanan. Dengan di dukung ratusan armada dan ribuan personil terampil. Dengan semakin berkembangnya PT. Citra Van Titipan Kilat dan tumbuhnya kepercayaan masyarakat akan layanan yang diberikan. Maka PT. Cita Van Titipan Kilat mendirikan beberapa anak perusahaan PT. Citra Van Titipan Kilat sebagai bagian dari PT. Citra Van Titipan Kilat *Group*, yaitu :

- a. TKS (Titipan Kilat Suprpto) bergerak di bidang kargo;
- b. TIITA (TIKI Wisata) bergerak di bidang *travel* dan wisata;
- c. TIKINDO (TIKI Logistik) bergerak dibidang layanan logistik;

3.1.2 Visi dan Misi

Dalam mencapai tujuannya guna mengembangkan usaha PT. TIKI mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi yang terbaik daam pengiriman barang yang tercermin pada sistem profesional manajemen TIKI dan menjadi asas-asas yang melandadi filosofi TIKI yaitu :

- 1) kualitas dan Loyalitas sumber daya manusia merupakan kunci sukses dalam menjalankan usaha;
- 2) menciptakan bentuk layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kebutuhan pelanggan;
- 3) penggunaan teknologi modern dan komputerisasi merupakan syarat mutlak dalam menjalankan roda usaha;
- 4) kepuasan pelanggan., mitra usaha, pemerintah dan masyarakat umum sangat diutamakan;

b. Misi

Turut mensuksekan kegiatan usaha pelanggan dengan menghemat waktu, biaya serta meningkatkan kerja usaha mereka melalui layanan jasa titipan yang cepat, aman, dan bertanggung jawab. Sasaran kami untuk menjadi yang terbaik dalam jasa titipan kilat tercermin pada sistem manajemen profesional baru TIKI, maupun pada asas-asas yang melandasi filosofi TIKI yaitu :

- 1) sistem desentralisasi manajemen, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab kepada tingkat bawah akan membawa hasil positif dalam mencapi tujuan perusahaan;

- 2) pertumbuhan perusahaan berkaitan dengan bentuk layanan yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan;
- 3) kepuasan para pelanggan, karyawan, mitra usaha, pemerintah, masyarakat dan pemegang saham sangat diutamakan;

3.1.3 Lokasi Perusahaan

Letak yang strategis sangat menguntungkan bagi TIKI, dimana dilalui oleh angkutan kota. Selain itu juga lokasi yang berada di tengah-tengah pusat kota yang mendukung sehingga TIKI mudah untuk dicapai oleh kalangan masyarakat. TIKI memiliki perkantoran yang sangat layak untuk sebuah kantor jasa ekspedisi. Berlokasi di Jalan K.H Wahid Hasyim Nomor 54 Jember, dan memiliki beberapa agen pembantu. Pemilihan letak perusahaan hal penting sehingga perlu diperhitungkan beberapa aspek yang mempengaruhinya, demi memperlancar proses produksi maupun pemasarannya.

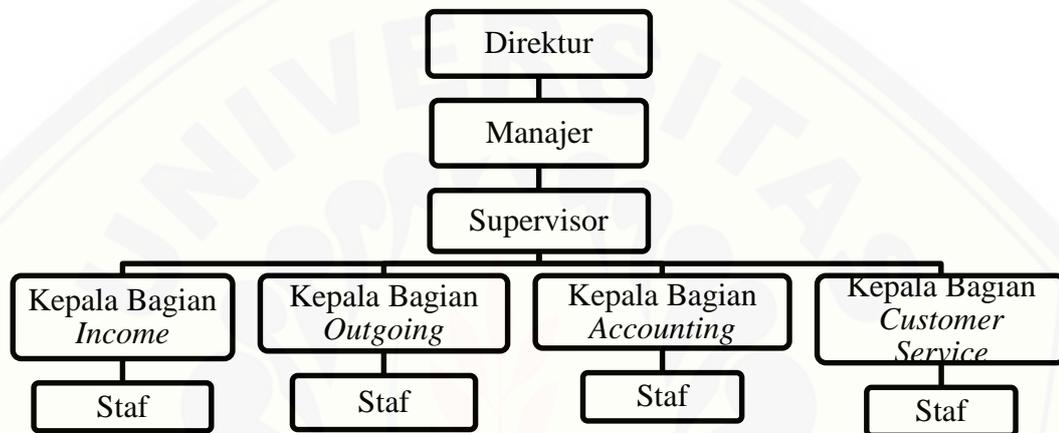
3.1.4 Struktur Organisasi

Bentuk organisasi pada PT. Citra Van Titipan Kilat adalah suatu sistem organisasi yang disusun sesuai dengan situasi dan perkembangan kebutuhan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi, maka tiap-tiap departemen dalam perusahaan dapat mengetahui tugas, tanggung jawab, batas wewenang dan hubungan dengan unit-unit dalam perusahaan.

Struktur organisasi pada PT. Citra Van Titipan Kilat, pimpinan tertinggi dikelola oleh Direktur sebagai pembuat keputusan. Di bawah Direktur terdapat Manajer, Kepala Bagian dan Staf.

Struktur Organisasi

PT. Citra Van Titipan Kilat



Gambar 3.1 Struktur organisasi PT. Citra Van Titipan Kilat

Sumber data : PT. Citra Van Titipan Kilat, 2017

Keterangan mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing fungsi atau bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

a. direktur

Direktur memiliki tugas dan tanggung jawab :

- 1) menyusun dan mengembangkan serta merumuskan tujuan dan kebijakan perusahaan secara umum
- 2) menetapkan rencana jangka pendek mengenai kegiatan perusahaan;
- 3) mengawasi manajer dalam melaksanakan tugasnya;
- 4) mengevaluasi dan menganalisa setiap laporan berkala yang diterima dari manajer;

b. manajer

Tugas Manajer adalah :

- 1) mengontrol dan menilai kinerja kepala bagian dan staf;
- 2) memberikan peringatan kepada kepala bagian dan staf mengenai kinerja atau permasalahan apapun yang ditimbulkan;
- 3) menganalisa kemampuan Kepala Bagian dan Staf dalam melaksanakan tugas sesuai dengan *job description*;
- 4) melakukan hubungan kerja sama dengan bagian-bagian dalam menyelesaikan kewajiban dan tanggung jawab;

c. *supervisor*

Tugas supervisor adalah :

- 1) memastikan seluruh kewajiban dan tanggung jawab departemen berjalan sesuai dengan *job description*;
- 2) mengawasi dan mengontrol kinerja Kepala Bagian dan Staf;
- 3) memberikan peringatan kepada Kepala Bagian dan Staf mengenai kinerja atau permasalahan apapun yang ditimbulkan oleh Staf tersebut;
- 4) membuat laporan berkala ditujukan kepada Manajer;
- 5) berhubungan dengan bagian-bagian dalam menyelesaikan permasalahan;

d. kepala bagian *income*

Tugas kepala bagian *income* :

- 1) memastikan seluruh kewajiban dan tanggung jawab stafnya berjalan dengan lancar
- 2) mengontrol barang yang masuk sesuai dengan data *Manifesting* atau *Packing List*;
- 3) mensortir barang sesuai rute pengiriman kurir;
- 4) membuat *delivery run sheet* untuk kurir;

e. kepala bagian *outgoing*

Tugas Kepala Bagian *Outging* :

- 1) mengecek barang keluar sesuai dengan *manifesting* atau *packing list*;
- 2) mensortir barang sesuai dengan tujuan;

3) mengepak barang yang bersifat *dangerous goods, special item* dan *prohibited item*;

membuat surat jalan untuk *driver*;

f. Kepala Bagian *Accounting*

Tugas dari Kepala Bagian *Accounting* adalah :

- 1) menyusun dan memuat laporan keuangan perusahaan;
- 2) menghitung tagihan *customer*;
- 3) melakukan pembayaran gaji karyawan;
- 4) menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan;

g. Kepala Bagian *Customer Service*

Tugas Kepala Abgian *customer service* :

- 1) membangun hubungan dengan *customer*;
- 2) memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada *customer*;
- 3) menampung keluhan dari *customer*, keberatan dan konsultasi;

h. Staf

Tugas Staf adalah :

- 1) melaksanakan seluruh kewajiban dan tanggung jawab sesuai dengan *job description*;
- 2) berhubungan dengan bagian-bagian terkait dalam menyelesaikan permasalahan;

3.2 Personalia Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat

3.2.1 Hari dan jam Kerja PT. Citra Van Titipan Kilat

Dalam menjalankan kegiatannya, PT. Citra Van Titipan Kilat Jember menetapkan jam kerja yang harus dipatuhi oleh semua pegawai PT. Citra Van Titipan Kilat Jember, yaitu :

a. hari senin – jumat

Jam Kerja I : 08.00 – 12.00 WIB

Istirahat : 12.00 – 12.30 WIB

Jam Kerja II : 12.30 – 16.00 WIB

Istirahat : 16.00 – 16.30 WIB

Jam Kerja III : 16.30 – 21.00 WIB

b. hari sabtu

Jam Kerja I : 08.00 – 12.00 WIB

Istirahat : 12.00 – 12.30 WIB

Jam Kerja II : 12.30 – 18.00 WIB

c. hari minggu (hanya untuk yang bertugas)

Jam Kerja I : 09.00 – 12.00 WIB

Istirahat : 12.00 - 12.30 WIB

Jam Kerja II : 12.30 – 16.00 WIB

3.2.2 Kesejahteraan Karyawan PT. Citra Van Titipan Kilat

Bentuk kesejahteraan karyawan yang diberikan oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Jember selain berasal dari gaji juga berasal dari tunjangan yang diberikan sesuai peraturan-perundang-undangan yang berlaku. Berikut ini adalah bentuk tunjangan yang diberikan, antara lain :

a. tunjangan hari raya

Tunjangan hari raya diberikan oleh PT. Citra Van Titipan Kilat Jember kepada pegawai yang telah mempunyai masa kerja selama 1 bulan atau lebih secara terus menerus. Dibayarkan menjelang Hari Raya Keagamaan yang berupa uang. Hari Raya Keagamaan disini adalah Hari Raya Idul Fitri bagi pekerja yang beragama Islam, Hari Raya Natal bagi pekerja yang beragama Kristen Katholik dan Protestan, Hari Raya Waisak bagi pekerja yang beragama Budha dan Hari Raya Nyepi bagi pekerja beragama Hindu.

b. tunjangan cuti

Tunjangan cuti diberikan kepada pegawai terdiri dari cuti sakit, cuti karena alasan penting, cuti besar dan cuti bersalin. Cuti besar dapat digunakan oleh pegawai yang bersangkutan untuk memenuhi kewajiban agama, seperti ibadah.

3.3 Kegiatan Pengiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat

PT. CV Titipan Kilat adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Dapat dipahami dari paparan yang sudah dijelaskan bahwa PT. Citra Van Titipan Kilat adalah salah satu lembaga swasta yang bergerak di bidang jasa dengan mengutamakan serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. PT. Citra Van Titipan Kilat hanya sebagai perantara dari satu pihak ke pihak yang lainnya.

Secara garis besar PT. Citra Van Titipan Kilat bergerak dibidang pengiriman barang sebagai dasar untuk melakukan pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Unit usaha TIKI lainnya adalah PT. Titipan Kilat Soeprapto yang menangani kegiatan “*Air freight forwarding*” adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang secara keseluruhan, *freight forwarding* dapat berfungsi sebagai EMKL, pelayanan, jasa kepabeaan dan pengiriman *door to door*.

CV. Titipan Kilat juga melakukan kegiatan mengirimkan kiriman ke tujuan pengirim sebagai berikut :

3.3.1 Menerima Barang Kiriman

Menerima secara fisik barang dari pabrik, prinsipal atau distributor yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman dan dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

Didalam aktifitas penerimaan barang terdapat 2 point penting yaitu :

- a. fisik barang yang diterima adalah bentuk fisik barang yang harus dapat dirasa, diraba atau dilihat langsung. Penerimaan yang bukan berupa fisik barang dapat menyebabkan perbedaan proses dan hasil yang akan di capai. Pada umumnya hasilnya akan negatif. Jika ada penerimaan tanpa harus menangani fisik barangnya, maka perlu dilakukan proses tambahan untuk memastikan keabsahan proses tersebut :

- 1) prinsip penerimaan barang adalah menerima fisik barang secara langsung bukan hanya dokumen;
 - 2) secara fisik dapat dilihat, diraba, dirasa dan dapat dibandingkan dengan dokumen pengantaran;
 - 3) tanggal kadaluarsa barang;
 - 4) pengecekan acak atau keseluruhan isi kemasan;
- a. dokumentasi pemesanan adalah barang yang diterima berdasarkan dokumen yang mendasari berapa barang yang harus diterima, jenis barang dan untuk memastikan barang yang diterima sama dengan yang dikirimkan
- 1) dokumen adalah pendamping barang yang secara fisik dapat dibaca dan dicocokkan dengan barang yang dikirimkan;
 - 2) dokumen yang diperlukan minimal dokumen pengiriman (*DN (Delivery Note)*, *DO Delivery Order*), *Packing List* atau Surat Jalan);
 - 3) akan lebih baik jika dokumen Pemesanan (*PO-Purchase Order*) dilampirkan;

3.3.2 Menimbang Barang Kiriman

Ada dua jenis cara perhitungan berat barang yang dikenal luas dalam jasa pengiriman barang, perhitungan berat sesungguhnya dan berat volume. Pengertian dan cara perhitungan tersebut dapat dipahami dengan penjelasan berikut :

- a. berat sesungguhnya (berat aktual)
Berat sesungguhnya adalah berat yang diperoleh dari hasil penimbangan. Lazimya di Indonesia menggunakan satuan kilogram (kg). Saat melakukan penimbangan barang sering tidak tepat menunjukkan bilangan bulat;
- b. berat volume (berat volumetrik)
Berat volume adalah berat yang diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan ukuran volume barang yang akan dikirim. Perhitungan ini didasarkan pada kondisi dimana berat aktual barang kecil (ringan), akan tetapi memakan banyak tempat (volume besar);

3.3.3 Menangani Isi Barang Kiriman

Persyaratan penanganan yaitu kondisi khusus yang harus disiapkan pada saat barang tersebut diterima. Cara penanganan barang adalah :

- a. tangani barang sesuai dengan siklus hidupnya
 - 1) suhu
 - 2) kadaluarsa
 - 3) maksimal tumpukan
- b. gunakan peralatan yang sesuai
 - 1) pallet
 - 2) drum
 - 3) forklit
- c. pahami aturan keselamatan
 - 1) kimia
 - 2) racun
 - 3) meledak

3.3.4 Memberikan Jaminan Asuransi Terhadap Barang Kiriman

Setiap layanan pengiriman barang memberlakukan asuransi untuk nilai barang tertentu. Pemberian layanan asuransi barang diberlakukan jika nilai barang mencapai lebih dari sepuluh kali biaya kirim. Biaya kirim ini berbeda-beda tergantung dari lokasi pihak pengirim dan penerima. Setiap barang yang dikirimkan melalui TIKI mendapatkan premi asuransi sebesar 0.36 persen. Jadi, bila ada masalah seperti kehilangan atau kerusakan akan mendapatkannya sebesar nilai barang tersebut. Rincian barang pertanggunggunaan harga dan preminya adalah :

- a. dokumen perusahaan dengan nilai Rp. 2.000.000,00 besar preminya adalah Rp.4.500,00
- b. dokumen kewarganegaraan dengan nilai Rp.500.000,00 besar preminya adalah Rp. 1.125,00
- c. sertifikat (kursus) dengan nilai Rp. 500.000,00 besar preminya adalah Rp. 1.125,00
- d. piagam dengan nilai Rp. 200.000,00 dengan preminya adalah Rp. 450,00

- e. dokumen tender dengan nilai Rp. 2.000.000,00 besar preminya adalah Rp. 4.500,00
- f. surat keputusan dengan nilai Rp. 500.000,00 dengan preminya adalah Rp. 1.125,00
- g. akta jual beli dengan nilai Rp. 1.000.000,00 dengan premi adalah Rp. 2.250,00
- h. rapor sekolah dengan nilai Rp. 200.000,00 dengan preminya Rp. 450,00
- i. SIM dengan nilai Rp. 500.000,00 dengan premi adalah Rp. 1.125,00

Sejumlah dokumen asli lain yang mendapatkan nilai premi untuk asuransi di TIKI adalah KTP, Dokumen Asuransi, Dokumen Perbankan, Akta Kelahiran, Setifikat tanah atau Rumah, *Passport*, Ijazah, Kier kendaraan, Mutasi Kendaraan, BPKN Motor dan Mobil, STNK Motor dan Mobil.

3.3.5 Mengemas Barang Kiriman

Pengemasan adalah sistem yang terkoordinasi untuk menyiapkan barang menjadi siap untuk ditransportasikan, didistribusikan, disimpan, dijual dan dipakai. Adanya wadah atau pembungkus dapat mencegah atau mengurangi kerusakan, melindungi produk yang ada di dalamnya. Pengemasan merupakan suatu cara atau perlakuan pengamanan terhadap suatu barang agar dapat sampai ke tangan konsumen dengan selamat secara kuantitas dan kualitas.

Selama proses pengiriman terdapat beberapa faktor penyebab kerusakan barang kiriman sebagai berikut :

- a. tekanan

Kekuatan bahan kemasan *packing* dalam menahan tekanan dari luar berbeda-beda, jika paket kiriman mengalami tumpukan benda lain yang lebih berat, bukan hanya kemasan luarnya yang rusak namun benda yang ada di dalamnya berisiko rusak. Maka penting untuk mengemas kiriman dengan bahan yang bisa menahan tekanan.

- b. getaran, guncangan, dan benturan

Penyebab barang kiriman terjatuh ketika proses bongkar muat atau pemindahan. Biasanya pengiriman melalui jalur darat pun mengalami kerusakan yang di sebabkan kondisi jalan.

c. basah atau lembab

Beberapa jenis barang tertentu yang mudah rusak karena terkena air atau kondisi lembab.

Tujuan pengemasan yaitu :

- a. membuat umur simpan menjadi lebih panjang
- b. mencegah rusaknya barang
- c. memudahkan distribusi atau pengangkutan barang
- d. menambah estetika dan nilai jual barang

3.3.6 Menerbitkan Surat Tanda Terima Barang Kiriman

Surat tanda terima adalah bukti pelunasan untuk pembayaran tunai dan alat bukti penagihan jika proses pembayarannya dengan sistem kredit (khusus *corporate*). Surat tanda terima barang berisi keterangan tentang jenis dan jumlah barang yang diterima, tanggal dan jam barang diterima serta nama dan tanda tangan penerima barang. Manfaat tanda terima adalah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti barang hilang atau penipuan. surat tanda terima sebagai bentuk tertulis yang ditandatangani oleh dua belah pihak atas kesepakatan atau transaksi dalam serah terima barang atau dokumen.

3.3.7 Membayar Biaya Pengiriman

Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Dan terdapat 2 (dua) macam sistem pembayaran yaitu :

- a. pembayaran secara *cash*, pembayaran yang dilakukan pada saat terjadi penyerahan barang dari penjual kepada pembeli atau pada saat terjadinya transaksi jual beli;
- b. pembayaran secara kredit, pembayaran yang dilakukan selang beberapa waktu setelah penyerahan barang dari penjual kepada pembeli. Jangka waktu pembayaran tercantum dalam faktur.

3.3.8 Mengirim Barang Kiriman

Proses pengiriman barang tidak dilakukan sembarangan oleh pihak perusahaan, pengiriman barang memiliki beberapa peraturan yang harus dijalankan adapun peraturan-peraturan pengiriman barang :

- a. pengirim harus memberitahukan isi sebenarnya;
- b. kiriman yang tergolong *dangerous goods*, *prohibited goods* dan *special item* harus di *packing* terlebih dahulu;
- c. kesesuaian dengan dokumen pengiriman;
dalam proses pengiriman barang melibatkan beberapa pihak diantaranya :
- d. Pemilik barang (baik itu penjual atau pembeli atau pihak lainnya);
- e. pihak pengangkut barang serta dokumen muatan;
- f. asuransi dan Bank dokumentasi dan keamanan barang serta sistem barang yang terkait; .

3.3.9 Menerima Bukti Tanda Terima Barang Kiriman

Bukti Tanda Terima Kiriman Barang (BTTKB) adalah surat pengantaran barang kiriman ke alamat tujuan. Dalam proses pengiriman kurir membawa BTTKB sebagai surat jalan pengantaran paket dan sebagai bukti telah diterima oleh penerima dengan bukti tanda tangan penerima. Bukti Tanda Terima Barang Kiriman (BTTKB) memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Identitas dari barang kiriman;
- b. Sebagai bukti barang telah di antar kepada penerima;
- c. Sebagai laporan kurir kepada perusahaan atas pengantaran paket;

3.3.10 Mengeklaim Asuransi

Jika barang yang diterima mengalami kerusakan segera foto sebagai barang bukti untuk dilampirkan dalam proses pengajuan klaim. Segera bawa bukti kerusakan barang ke agen terkait. Wajib diketahui bahwa pihak agen tidak akan melayani klaim asuransi jika klaim diajukan lebih dari 15 hari terhitung sejak estimasi waktu barang sampai di alamat penerima

3.3.11 Membuat Laporan Pengiriman Barang ke Kantor Pusat

Laporan adalah satu bentuk penyampaian informasi, data atau berita baik secara lisan maupun tertulis. Didalam laporan terdapat kegiatan pencatatan,

pengumpulan, pemeriksaan, pengetikan dan pengolahan data. Laporan adalah salah satu cara pelaksanaan komunikasi dari pihak yang satu kepada pihak yang lainnya.

PT. Citra Van Titipan Kilat merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Setiap bulannya TIKI membuat laporan atas transaksi pengiriman barang yang diserahkan kepada TIKI pusat yaitu Jakarta. Fungsi dari laporan transaksi pengiriman barang sebagai berikut :

- a. sebagai bahan pertanggung jawaban;
- b. alat pengawasan oleh TIKI pusat;
- c. sebagai bahan penilaian;

3.4 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pada PT. Citra Van Titipan Kilat Jember ada beberapa seksi diantaranya Seksi *Income*, Seksi *Outgoing*, Seksi *Accounting*, Seksi *Customer Service*. Sesuai dengan judul pada laporan, penulis memilih Seksi *Customer Service* sebagai objek pada Laporan Tugas Akhir. Tapi pada kenyataanya penulis sendiri ditempatkan pada seluruh seksi yang ada di Kantor PT. Citra Van Titipan Kilat namun porsi yang diberikan untuk Seksi *Customer Service* lebih lama dibandingkan dengan seksi yang lainnya.

Seksi *Customer Service* memiliki tujuan yaitu sebagai berikut :

- a. penerima tamu, dalam hal ini seorang customer servicemelayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh *customer* serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Sellau memberikan perharian, bicara dengan suara jelas serta lembut dan memakai bahasa yang mudah dimengerti oleh *customer*;
- b. *customer relation officer*, artinya bahwa *customer service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan pelanngan. Sehingga merasa puas, senang dan juga semakin percaya. *Customer service* menyiapkan

formulir ataupun brosur untuk pelanggan, serta ikut membantu mengisi formulir;

- c. komunikator, dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan, juga sebagai tempat menampung berbagai keluhan, keberatan atau sebagai tempat konsultan;



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang dilaksanakan pada PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Jember, dapat mengetahui secara langsung kegiatan dibidang administrasi pengiriman barang yang dimulai dari adminitrasi pengiriman barang sampai dengan administrsi pembuatan laporan pengiriman barang ke tujuan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. pelaksanaan pengiriman barang pda PT. Citra Van Titipan Kilat Cabang Jember sangat mudah dan efisien, karena penggunaan teknologi informasi yang mudah di akses dimanapun, kapanpun dan biaya yang murah.
2. dalam pelaksanaan pengiriman ada beberapa kegiatan administrasi sebagai berikut :
 - a. melakukan penerimaan barang kiriman
 - b. melaksanakan penimbangan ats berat barang kiriman
 - c. menangani isi barang kiriman
 - d. melakukan pengemasan ulang terhadap barang kiriman
 - e. memberikan asuransi terhdapa barang kiriman
 - f. mencetak dokumen pengiriman sebagai identitas
 - g. melaksanakan tagihan biaya jasa pengantaran
 - h. melakukan proses pengiriman sesuai alamat tujuan
 - i. membuat laporan pengiriman barang kepada kantor pusat

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyose. 2008, *Kamus Besar Akuntansi*: Jakarta: Citra Harta Prima.
- Bambang, Riyanto. 2003. *Dasar – Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi Keempat Yayasan Penerbit FE UGM. Yogyakarta.
- Christoper Lovelock. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks: Indonesia
- Djaslim Saladin. 2007. *Manajemen Pemasaran*: Bandung: Linda Karya.
- Direktorat Jendral Perhubungan, 2011, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*. Jakarta: Direktorat Jendral Perhubungan.
- Indah, Hartatik Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana.
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Abdulkadir. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti.
- Poerwanto. 2006. *New Business Administration: Paradigma Baru Pengelola di Era Dunia Tanpa Batas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Purwosutjipto. 1991. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia/ Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djembatan.
- Robbins. 2003. *Manajemen Organisasi*: Jakarta: Indeks.
- Rejeki, Sri. 1980. *Asuransi dan Hukum Asuransi*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*: Bandung: Alfabeta.

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Soekardono, R. 1981. *Hukum Dagang Indonesia Jilid II*. Jakarta: Rajawali

Tjakranegara, Soegijatna. 1995. *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tirtodiningrat. 1984. *Ikhtisar Hukum Perdata dan Hukum Dagang*. Jakarta: PT. Pembangunan.

The Gie, Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty: Yogyakarta.

<http://kamusbahasaindonesia.org/pengirim>: diunduh tanggal 09 Oktober 2017, pukul 14.22 WIB.

<http://logistikindonesia.blogspot.co.id/2010/07/penerimaan-barang.html>: diunduh tanggal 23 Oktober 2017 pukul 08.51 WIB.

<http://digilib.unila.ac.id/7953/14/BAB%20II.pdf>: diunduh tanggal 09 Desember 2017 pukul 13.40 WIB

Lampiran 1


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

00000
PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

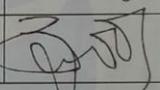
Menerangkan bahwa :

Nama : Dessy Ayu Permatasari
 NIM : 140803101019
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

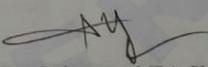
disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
 PROSEDUR ADMINISTRASI PENANGANAN BARANG KIRIMAN DI SALES COUNTER
 PADA PT. CITRA VAN TIKI TITIPAN KILAT.

(Revisi)
 ADMINISTRASI PENGIRIMAN BARANG PADA PT. CITRA VAN TITIPAN
 KILAT CABANG JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Drs. Hadi Wahyono, M.M.	19540109 198203 1 003	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 17 Februari 2017 s.d 17 Juli 2017. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 15 September 2017
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

 Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
 NIP. 19660408 199103 1 001

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 2



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Dessy Ayu Permatasari
 NIM : 140803101019
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PROSEDUR ADMINISTRASI PENANGANAN BARANG KIRIMAN DI SALES COUNTER PADA PT. CITRA VAN TIKI TITIPAN KILAT.

Dosen Pembimbing : Drs. Hadi Wahyono, M.M.
 TMT_Persetujuan : 15 September 2017 s/d 15 Februari 2018
 Perpanjangan : 15 Februari 2018 s/d 15 Maret 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	2/10/2017	Rubah judul	1. [Signature]
2.	3/10/2017	Perbaiki Bab I	2. [Signature]
3.	11/10/2017	Perbaiki Bab I dan Bab II dan Bab III	3. [Signature]
4.	18/10/2017	Memperbaiki Bab II dan Bab III	4. [Signature]
5.	8/11/2017	Perbaiki Bab IV	5. [Signature]
6.	17/11/2017	Ade Bab I s.d V	6. [Signature]
7.			7.....
8.			8.....
9.			9.....
10.			10.....
11.			11.....
12.			12.....
13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....
16.			16.....
17.			17.....
18.			18.....
19.			19.....
20.			20.....
21.			21.....
22.			22.....

Lampiran 3



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2017
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
CITRA VAN TIKI
di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Zairuri, M.Si
NIP 196403251989021001

Lampiran 4



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	80	A
2.	Ketertiban	80	A
3.	Prestasi Kerja	90	A
4.	Kesopanan	90	A
5.	Tanggung Jawab	90	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Dessy Ayu Permatasari
 N I M : 140803101019
 Program Studi :Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : EVA KUSRINA
 Jabatan : KEPALA BAGIAN CUSTOMER SERVICE
 Institusi : CITRA VAN TIKI

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik