



Tinjauan penerimaan dan pelayanan *customer* di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung

Edah Jubaedah¹, Ating Indah Tianti²

^{1,2}Universitas Nurtanio

¹Edah2484@gmail.com, ²atingtianti@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 18 April 2022

Disetujui 23 April 2022

Diterbitkan 25 April 2022

Kata kunci:

Penerimaan *customer*,
pelayanan *customer*,
pemeliharaan barang,
pengiriman barang

Keywords :

Customer *acceptance*,
customer *service*,
maintenance of goods,
delivery of goods

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penerimaan dan pelayanan *customer* di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung dan bagaimana upaya dalam menanggulangi faktor atau penghambatan dalam proses penerimaan dan pelayanan *customer* di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung. Analisis kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen wawancara dan observasi lapangan. Hasil dalam penelitian ini yang terlibat dalam penerimaan barang adalah pihak gudang/*storeman*, *quality control*, dan pemasok (*vendor/supplier*). Dokumen pendukung pada tahap penerimaan barang yaitu *Purchase Order (PO)*, *Delivery Order (DO)*, *Request Order Form (ROF)*, sertifikat dan *Packing List*. Pada pelaksanaan penerimaan dan pelayanan barang untuk *customer/pelanggan* ditemukan permasalahan kurang lengkapnya dokumen sertifikat *Authorized Release Certificate* dan tidak tersedianya barang di gudang (0). Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah : secepatnya mengajukan kepada pihak *supplier* supaya dokumennya dilengkapi, memilih *supplier* yang baik supaya dokumen yang dikirim lengkap, selalu memeriksa persediaan barang supaya tidak kehabisan persediaan, keakuratan dalam pengecekan barang untuk bisa melakukan pembelian barang dengan tepat. Dengan upaya yang dilaksanakan akan membantu proses penerimaan dan pelayanan kepada *customer/pelanggan* dengan baik.

ABSTRACT

This study aims to determine the process of acceptance and customer service at PT Mulya Sejahtera Technology Bandung and how efforts are made to overcome factors or obstacles in favour and customer service at PT Mulya Sejahtera Technology Bandung. Qualitative descriptive analysis was used in this study using interview instruments and field observations. The results of this study involved receiving the goods are the warehouse/storeman, quality control, and supplier (vendor/supplier). They are supporting documents at the stage of receiving goods, namely Purchase Order (PO), Delivery Order (DO), Request Order Form (ROF), certificate and Packing List. In the implementation of receiving and servicing goods for customers/customers, it was found that there were problems with incomplete Authorized Release Certificate documents and unavailability of goods in the warehouse (0). Efforts to overcome these problems are: immediately submitting to the supplier so that the documents are completed, choosing a good supplier so that the papers sent are complete, constantly checking inventory so as not to run out of stock, accuracy in checking goods to be able to purchase goods properly. The efforts carried out will help the process of receiving and serving customers/customers well.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan selalu berkaitan dengan gudang, dimana gudang menyimpan barang yang dibutuhkan untuk proses produksi perusahaan (Lama, 2021). Aktivitas di dalam gudang berkaitan dengan penerimaan barang, penyimpanan barang, pelayanan barang, pemeliharaan barang dan pengiriman barang. Semua perusahaan, pasti menginginkan pelanggan memiliki kepercayaan dan tetap bertambah, survei yang dilakukan menunjukkan dampak dari variabel, harga, merek dan kualitas layanan pada keputusan pelanggan (Juanita, 2011).

Menurut Ricky Martono (2015) gudang adalah tempat penyimpanan sementara dan pengambilan inventory untuk mendukung kegiatan operasi bagi proses operasi berikutnya, ke lokasi distribusi, atau kepada konsumen akhir. Menurut Willem Siahaya (2013) manajemen pergudangan adalah bagian dari manajemen logistik dan Supply Chain Management, merupakan pengelolaan kegiatan menerima, menyimpan, merawat, mengirim dan menatausahakan barang pada suatu tempat tertentu.

Kualitas layanan menunjukkan perusahaan adalah layanan proses transaksi konsumen-perusahaan, kualitas layanan mempengaruhi preferensi dan memberikan kepercayaan pelanggan untuk menepati janji kursus perusahaan dalam kualitas layanan yang dirancang oleh pihak perusahaan sebagai sasaran perusahaan langsung sebagai strategi untuk implementasi (Aryadi & Wahyuni, 2019). Kualitas Layanan juga diartikan sebagai diartikan sebagai sebagai cara perusahaan menunjukkan segala aktivitas untuk memenuhi harapan yang ada bagi pelanggan, layanan ini adalah kenyamanan etika, kemampuan dan pemenuhan janji kualitas produk (Weenas, 2013).

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan (Jasa) Menurut Kotler & Keller dalam Tjiptono & Chandra (Tjiptono, 2016) jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2016) jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa.

Bagian Penerimaan Barang (*Unit Receiving*) bertugas menerima barang dari Supplier. User dibagian penerimaan akan menginputkan data barang ke sistem dengan mengambil data dari tabel pemesanan barang atau PO (*Purchase Order*). User dibagian *Receiving* akan melakukan pengecekan terhadap barang yang dikirimkan oleh Supplier. Bila jumlah barang yang datang sudah sesuai dengan jumlah barang yang ada pada PO maka Bagian Penerimaan Barang dapat langsung mem-posting data transaksi tersebut dan membuat laporan penerimaan barang atau *Receiving Report* (RR) untuk diserahkan ke Bagian *Accounting* khususnya *Account Payable*. User di Bagian *Accounting* akan memeriksa formulir pemesanan, invoice dan laporan penerimaan guna memproses pencatatan hutang dan proses pengajuan pembayaran (Sudana, 2007).

Di dunia maskapai penerbangan untuk mendukung atau menjamin pesawat dapat beroperasi diperlukan perawatan mesin – mesin pesawat, perawatan ini harus dilakukan karena setiap komponen mempunyai batas usia tertentu sehingga memerlukan *service* pesawat. Penjadwalan mengacu pada 3 (tiga) jenis keputusan, yaitu : 1) pemeliharaan pesawat, 2) daftar jam keberangkatan, dan 3) awak pesawat. Hal ini berarti, penjadwalan akan lebih efektif ketika ketiga keputusan tersebut dapat dikelola dengan baik. Penelitian dilakukan untuk menghasilkan bukti empiris bahwa *scheduling* dapat mempengaruhi kinerja maskapai penerbangan yang kemudian menghadirkan *maintenance* (pemeliharaan) sebagai pemoderasi yang peranannya dapat memperkuat/memperlemah hubungan tersebut khususnya pada kinerja OTP (Rahmat, 2020).

Dalam gudang diperlukan ketersediaan semua kebutuhan dalam pemeliharaan pesawat seperti berbagai *sparper part*, *tools-tools* pesawat dan barang-barang yang diperlukan lainnya supaya pemeliharaan pesawat dapat berjalan dengan baik (Prasidi & Lesmini, 2019).

Di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung terdapat masalah dalam penerimaan dan pelayanan barang yaitu: kurang lengkapnya dokumen sertifikat *Authorized Release Certificate* (ARC), persediaan barang nol (0). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penerimaan dan pelayanan *customer* di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung dan Bagaimana upaya dalam menanggulangi faktor atau penghambatan dalam proses penerimaan dan pelayanan *customer* di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung.

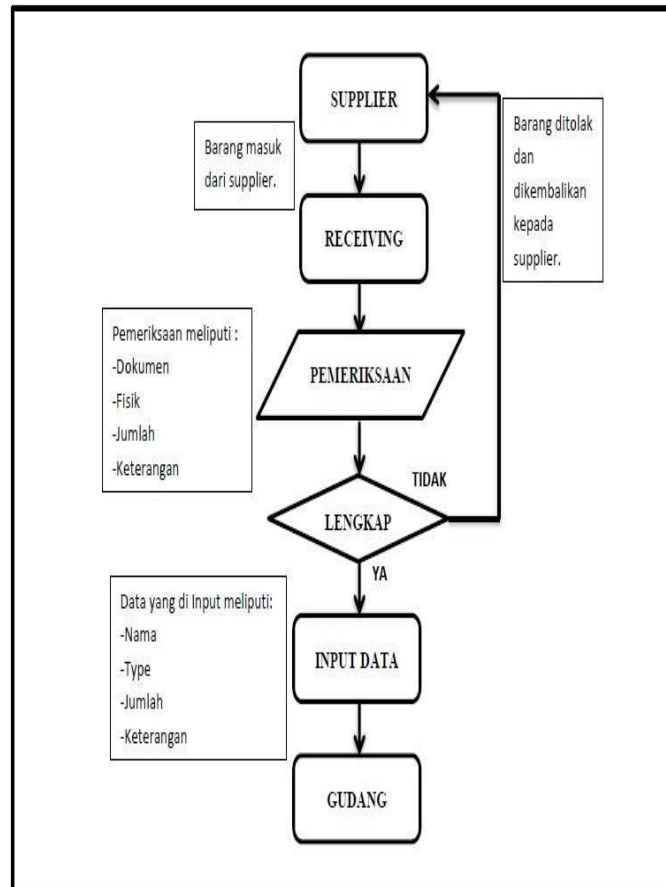
METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT Mulya Sejahtera Technology Bandung, menggunakan tipe data kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi positivisme, dan peneliti merupakan sarana utama triangulasi data (kombinasi) yang merupakan objek alamiah. kondisi. Dalam metode penelitian, analisis data yang digunakan bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih ditekankan daripada generalisasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi dokumen sertifikat *Authorized Release Certificate* (ARC) dan persediaan barang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan pada Penerimaan dan Pelayanan *Customer* Penerimaan Barang

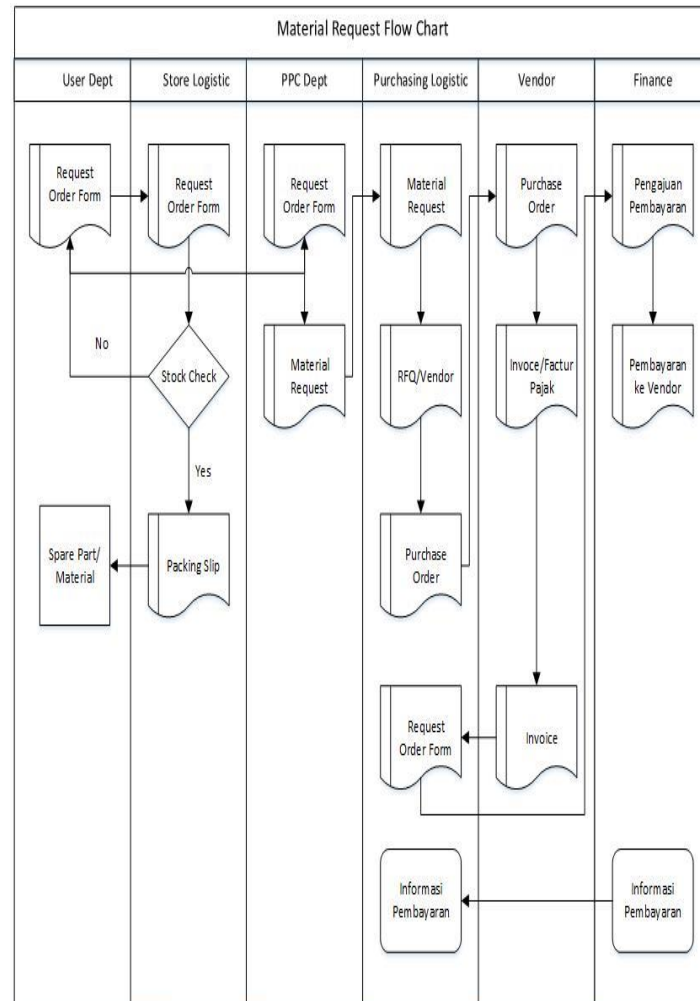
Berdasarkan penelitian penulis lakukan khususnya di proses penerimaan dan pelayanan *customer*, ditemukan permasalahan ketika melakukan pengecekan barang terdapat tidak lengkapnya dokumen sertifikat *Authorized Release Certificate* sehingga menghambat untuk proses penyimpanan barang karena barang yang tidak lengkap dokumen tersebut harus di *quarantine* terlebih dahulu dan menghubungi pihak *vendor* supaya dokumen yang tidak lengkap dikirim kembali.



Gambar *Flowchart* Prosedur Penerimaan *Part/Komponen* dari *Supplier*
Sumber PT. Mulya Sejahtera Technology

Pelayanan *Customer*

Berdasarkan penelitian penulis lakukan di bagian pelayanan *customer* terdapat permasalahan yaitu ketika pengguna/*User* meminta barang kepada bagian logistik, bagian logistik memeriksa persediaan di gudang ternyata persediaan di gudang persediaan nol (0) sehingga harus melakukan pemesanan terlebih dahulu atau dengan menggunakan barang dengan merek lain dan berpengaruh pada pengerjaan pesawat.



Gambar *Flowchart* Matera Request
 Sumber PT. Mulya Sejahtera Technology

Penyebab Permasalahan

Pada proses penerimaan dan pelayanan *customer* terdapat beberapa penyebab diantaranya yaitu: Tidak lengkapnya dokumen dalam penerimaan barang.

Pihak *supplier* tidak melaksanakan prosedur dengan baik dalam pemeriksaan dokumen yang akan dikirim kepada perusahaan sehingga mengakibatkan ketertinggalan dokumen. Kurang baiknya kerjasama antara perusahaan dengan *supplier* mengakibatkan barang yang datang ke gudang tidak lengkap dan tidak jelas. Banyaknya pesanan *supplier* sehingga dengan banyaknya pesanan tersebut tidak bisa mengolah waktu dengan benar dan kurang pekerja juga akan mengakibatkan terjadi masalah dalam proses pengiriman barang

Penyebab tidak adanya persediaan di gudang dalam pelayanan *customer*.

Terlambatnya dalam proses pengecekan barang dan ketidak akuratan data mengakibatkan ketidak cocokan fisik barang dengan datanya. Tidak menambah persediaan barang tepat waktu dapat mengakibatkan persediaan habis karena telah dipakai, tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan. Dana perusahaan yang tidak memadai mengakibatkan pemesanan menjadi lama dan harus menunggu dengan waktu yang lama. Barang yang tidak ada dalam perencanaan dan ketika pengguna membutuhkan barang tersebut terjadi pemesanan mendadak.

Upaya Penanggulangan

Upaya yang dapat dilakukan untuk permasalahan pada penerimaan dan pelayanan *customer* adalah sebagai berikut:

1. Upaya penanggulangan dokumen yang tidak lengkap ketika penerimaan barang adalah *Supplier* harus cermat dan teliti dalam pengiriman barang. Hendaknya ketika pengiriman barang harus dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu supaya dokumen dan barang yang diminta oleh perusahaan lengkap dan tidak kurang. Komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dengan pihak *supplier* supaya tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang. Pihak *supplier* harus bisa membagi waktu dengan sebaik mungkin.
2. Upaya untuk menanggulangi persediaan barang ketika melakukan pelayanan *customer* adalah, melakukan *stock opname* secara rutin supaya mendapat data yang akurat. Selalu mencatat barang keluar masuk agar persediaan barang yang ada di gudang diketahui jumlahnya. Mempersiapkan kebutuhan dana dalam proses pemesanan barang agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pemesanan

KESIMPULAN

Dari permasalahan tersebut dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut : (1) Faktor dalam proses penerimaan barang dikarenakan pihak *supplier* yang tidak teliti dalam pengiriman barang sehingga adanya ketertinggalan dokumen. (2) Faktor dalam pelayanan *customer* dikarenakan persediaan barang di gudang kosong dan penyebabnya diakibatkan karena perencanaan yang kurang matang dan tidak memesan persediaan tepat waktu. (3) Upaya penanggulangan dalam proses penerimaan barang yaitu harus memilih *supplier* yang baik dan tepat. Begitupun dalam proses pengadaan barang harus baik supaya proses produksi dapat berjalan dengan baik. (4) Upaya penanggulan dalam pelayanan *customer*, pihak gudang harus melakukan perencanaan dengan baik, melakukan *stock opname* untuk mengetahui persediaan di gudang dan melakukan pemesanan dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryadi, H., & Wahyuni, W. (2019). Tinjauan prosedur pembelian barang di bagian purchasing pada PT. Duraconindo Pratama Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(02), 225–236.
- H. W. W. Pitoy., A. B. H. Jan., J. S. B. Sumaraw, 2020, *Warehouse Management, Analysis In Paris Superstore Warehouse Kota Mobagu*, Vol 8, No 3.
- Juanita, S. (2011). Analisa strategi bisnis penjualan online. *Konferensi Nasional ICT-M Politeknik Telkom*.
- Kashmir. (2017). *Customer service excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Lama, R. D. G. (2021). Analisis sistem manajemen pergudangan pada PT. Delta Merlin di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1).
- Mahyudin Suriadi, 2018, *Pentingnya Komunikasi Receiving dengan Purchasing saat penerimaan barang guna meminimalisir terjadinya kesalahan di Hotel Grand Aston Yogyakarta*, Vol 19, No 74.
- Martono, R. (2015). *Manajemen logistik terintegrasi, Cetakan 1*. PPM.
- Prasidi, A., & Lesmini, L. (2019). Ketepatan waktu pendistribusian barang pada warehouse management system di PT. CEVA Logistics Tahun 2019. *Jurnal Logistik Indonesia*, 3(2), 68–78.
- Rahmat, D. P. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu keberangkatan pesawat (on time performance)(studi kasus di Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang). *SKRIPSI*.
- Renaldi Dwi Gemri Lama, 2021, *Analisis Sistem Manajemen Pergudangan pada PT. Delta Merlin di Kabupaten Karang Anyar*, Vol, 11 No. 01.
- Siahaya, W. (2013). Sukses supply chain management akses demand chain management. *Media, Jakarta*.

- Sudana, O. (2007). Sistem informasi manajemen inventori pada perusahaan layanan jasadaga pesawat udara. *Universitas Udayana: Majalah Ilmiah Teknik Elektro*, 6(1).
- Sugiyono. (2018). *Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. & G. chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Andi.
- Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian spring bed comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).