

EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN INTERNAL
PADA PROSES PENGAJUAN PEMBAYARAN HUTANG
(STUDI PADA BAGIAN *ACCOUNT PAYABLE* DI PT. BATIK DANAR HADI)



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

ISTIOOMAH NUGRAHANI

F3511044

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2014

commit to user

ABSTRAKSI

Evaluasi Pelayanan Pelanggan Internal Pada Proses Pengajuan Pembayaran Hutang (Studi Pada Bagian *Account Payable* di PT. Batik Danar Hadi)**ISTIQOMAH NUGRAHANI****F3511044**

Pelanggan internal adalah pihak dalam perusahaan yang pelayanannya bergantung pada bagian perusahaan itu sendiri. Pelanggan internal terdiri dari karyawan dan *supplier* yang berhubungan langsung dengan perusahaan. Mengingat pentingnya peran pelanggan internal dalam proses operasional perusahaan, maka perlu adanya pemberian pelayanan terbaik untuk mereka. Apabila terjadi pengembalian dokumen pengajuan dan tidak ada kepastian waktu realisasi pembayaran hutang maka akan mempengaruhi proses operasional perusahaan lainnya seperti pembayaran gaji karyawan dan mundurnya tanggal pembayaran kepada *supplier*. Tujuan utama dari penulisan ini adalah untuk mengetahui secara luas tentang proses pengajuan, pelayanan serta kendala yang dihadapi pelanggan internal saat melakukan pengajuan pembayaran hutang yang berlangsung di bagian *Account Payable* pada PT. Batik Danar Hadi.

Dengan menggunakan analisis deskriptif, penulis menganalisis data dengan menggambarkan data yang telah terkumpul. Kemudian dilakukan perbandingan dengan teori yang berkaitan dengan prinsip pelayanan dan harapan pelanggan internal. Dari perbandingan 2 hal tersebut maka akan terlihat prinsip-prinsip yang sudah terpenuhi maupun belum terpenuhi dalam proses pelayanan kepada pelanggan internal perusahaan.

Dari hasil pembahasan tersebut ditemukan 6 prinsip dari 10 prinsip pelayanan yang sudah terpenuhi. Sedangkan masih terdapat 4 prinsip yang belum dapat terpenuhi, 4 prinsip tersebut antara lain kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kenyamanan. Sedangkan untuk 5 prinsip yang termuat dalam harapan pelanggan telah dapat dipenuhi semua oleh bagian *Account Payable* pada PT. Batik Danar Hadi.

Terlihat bahwa secara keseluruhan pelayanan pelanggan internal oleh bagian *Account Payable* telah memenuhi prinsip pelayanan dan harapan pelanggan internal. Meskipun demikian terdapat 4 prinsip pelayanan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk memenuhi ke 4 prinsip tersebut dapat dilakukan dengan pembuatan papan informasi, *website* dan penempatan kursi tunggu di dekat ruangan *Account Payable*. Dengan beberapa usulan tersebut diharapkan dapat memudahkan pelanggan internal untuk mengetahui informasi terbaru dan kepastian tanggal pembayaran, serta nyaman saat menunggu hasil pengecekan dokumen pembayaran utang yang diajukan.

Kata kunci : Pelayanan pelanggan internal, proses pengajuan pembayaran hutang perusahaan

ABSTRACT**The Evaluation of Internal Customer Service on Debt Payments Filing Process (*Accounts Payable Studies* at PT. Batik Danar Hadi)****ISTIQOMAH NUGRAHANI****F3511044**

Internal customer is a party to the company whose services depend on the company itself. Internal customers and suppliers consist of employees who deal directly with the company. They put an important role toward the internal customers in the company's operations, hence the need for the provision of the best services for them. In the case of return filing documents and there is no certainty when the actual payment of the debt will affect the company's operations such as employee salaries, and the withdrawal date of payment to the supplier. The main purpose of this paper is to investigate extensively about the process of filing, service and internal constraints faced by the customers during filing debt payments that took place at the Accounts Payable at PT. Batik Danar Hadi.

The authors analyzed the data by using descriptive analysis. The data that has been collected was described into analysis. Then do a comparison with the theory related to the service principle and internal customer expectations. From the comparison of these 2 things, it can be seen that the principles have not been completed or in the process of service to its internal customers.

The discussion of the results found that there were 6 principles of the 10 principles of service are met. While there are four principles that are not valuable, the 4 principles include certainty of time, infrastructure and facilities, ease of access and convenience. Meanwhile, the rest of 5 principles contained in customer expectations that have been met by all sections of Accounts Payable at PT. Batik Danar Hadi.

In conclusion, the overall internal customer service by Accounts Payable section has met the principle of service and internal customer expectations. Nevertheless there are 4 principles of service was considered to improve the quality of care. To complete the 4 principles, it was done by the information board manufacturing, websites and placement near the waiting room chairs Accounts Payable. With some of these proposals is expected to facilitate internal customers for the latest information and certainty of the date of payment, as well as comfort while waiting for the results of checking the documents submitted for payment of debt.

Keywords: internal customer service, corporate debt payment submission process

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN INTERNAL
PADA PROSES PENGAJUAN PEMBAYARAN HUTANG
(STUDI PADA BAGIAN *ACCOUNT PAYABLE* DI PT. BATIK DANAR HADI)**

Surakarta, 30 Mei 2014

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Dra. Anastasia Riani S.M.Si

NIP. 195903301986012001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN INTERNAL
PADA PROSES PENGAJUAN PEMBAYARAN HUTANG
(STUDI PADA BAGIAN *ACCOUNT PAYABLE* DI PT. BATIK DANAR HADI)**

Telah di sahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Bisnis
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret

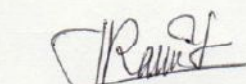
Surakarta, 30 Juni 2014

Tim Penguji Tugas Akhir

Sarwoto, SE., MSc
NIP.19840722201302001


(.....)
Penguji

Dra. Anastasia Riani S.M.Si
NIP. 195903301986012001


(.....)
Pembimbing

SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR (TA)

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret:

Nama : Istiqomah Nugrahani
NIM. : F3511044
Program Studi : D3 Manajemen Bisnis
Judul Tugas akhir : Evaluasi Pelayanan Pelanggan Internal Pada Proses Pengajuan Pembayaran Hutang (Studi Pada Bagian *Account Payable* Di PT. Batik Danar Hadi)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir Yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijasah dan penjabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 9 Juni 2014

Mahasiswa

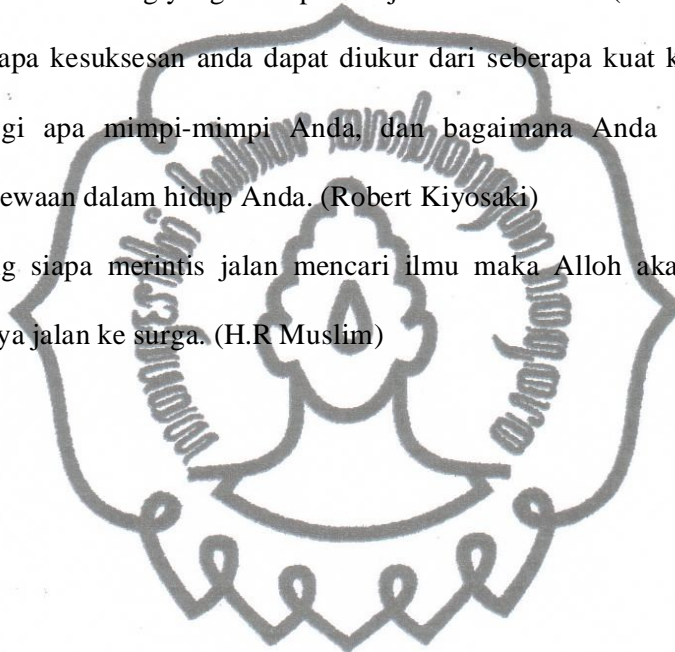


Istiqomah Nugrahani
NIM. F3511044

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (*Aristoteles*)
- Seseorang yang mampu bangkit setelah jatuh adalah orang yang lebih kuat daripada seseorang yang tidak pernah jatuh sama sekali. (Mario Teguh)
- Seberapa kesuksesan anda dapat diukur dari seberapa kuat keinginan Anda, setinggi apa mimpi-mimpi Anda, dan bagaimana Anda memperlakukan kekecewaan dalam hidup Anda. (Robert Kiyosaki)
- Barang siapa merintis jalan mencari ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. (H.R Muslim)



Kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Allah SWT sang pemilik segalanya
2. Ayah, Ibu, kakak, dan adik tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang indah
3. Seseorang yang selalu ada dihati dan disetiap perjalanan saya
4. Sahabat-sahabatku yang selalu menyemangati
5. Segenap Almamaterku

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan Rahmad, Taufiq serta Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: **“EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN INTERNAL PADA PROSES PENGAJUAN PEMBAYARAN HUTANG (STUDI PADA BAGIAN ACCOUNT PAYABLE DI PT. BATIK DANAR HADI).**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi Syarat-syarat mencapai Gelar Ahli Madya pada program Diploma 3 Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan in penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Drs. Wisnu Untoro M.S. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Sinto Sunaryo SE., M.si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Heru Agustanto, DRS.,ME selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Dra. Anastasia Riani S,M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Manajenen Bisnis yang selalu memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis.
6. R. H. Santosa selaku Pemimpin PT. Batik Danar Hadi yang telah memberikan ijin untuk dapat melaksanakan Kuliah Magang Kerja di PT. Batik Danar Hadi.

commit to user

7. Bambang Rudji S selaku Pembimbing Institusi Mitra yang telah memberikan bimbingan selama Kuliah Magag Kerja.
 8. Wiku Ayogi selaku Kepala bagian *Account Payable* yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan selama Kuliah Magag Kerja
 9. Bapak dan Ibu karyawan bagian *Account Payable* yang telah memberikan pelatihan dan pengetahuan dalam berlangsungnya proses pengajuan pembayaran hutang pada PT. Batik Danar Hadi.
 10. Keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan doanya bagi penulis.
 11. Seseorang yang selalu ada dihati dan dan disetiap perjalanan saya.
 12. Sahabat-sahabat yang selalu meberikan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
- Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karen itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk semua.

Surakarta, 30 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR (TA).....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Mafaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Manajemen Pelayanan	10
B. Pelanggan	11
C. Prinsip Pelayanan	13
D. Harapan Pelanggan Internal	15

commit to user

BAB III PEMBAHASAN	17
A. Gambaran Objek Magang	17
1. Perusahaan Danar Hadi	17
2. Bagian <i>Account Payable</i>	25
B. Laporan Magang	33
1. Pengertian Magang Kerja	33
2. Tujuan Magang Kerja	33
3. Manfaat Magang Kerja	34
4. Pelaksanaan Magang Kerja	35
5. Kegiatan Magang Kerja	36
C. Pembahasan	37
1. Proses Pengajuan Pembayaran Hutang Pada Bagian <i>Account Payable</i>	37
2. Kendala Yang Muncul Dalam Proses Pengajuan Pembayaran Hutang Perusahaan Pada Bagian <i>Account Payable</i> Yang Berkaitan Dengan Pelanggan Internal.....	46
BAB IV PENUTUP	52
A. Simpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Tingkat Manajer PT. Batik Danar Hadi	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Account Payable</i>	27
Gambar 3.3 Diagram Alir Proses Pengajuan Pembayaran Hutang Pada Bagian <i>Account Payable</i>	45
Gambar 4.1 Denah Penempatan Ruang Tunggu Bagian <i>Account Payable</i>	53
Gambar 4.2 Denah Penempatan Papan Informasi di Lantai 1	52
Gambar 4.3 Denah Penempatan Papan Informasi di Lantai 4	56
Gambar 4.4 Gambar Tampilan Judul <i>Website</i> bagian <i>Account Payable</i>	58
Gambar 4.5 Gambar Tampilan Menu AP (<i>Account Payable</i>)	58
Gambar 4.6 Gambar Tampilan Menu Syarat dan Kelengkapan	59
Gambar 4.7 Gambar Tampilan Menu Prosedur Pengajuan	60
Gambar 4.8 Kontak Nomor Kontra Bon	61
Gambar 4.9 Gambar Tampilan Hasil Cek Status Pengajuan	62
Gambar 4.10 Gambar Kontra Bon dengan pencantuman nama <i>webside</i>	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Evaluasi Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Pada Bagian <i>Account Payable</i>	47
Tabel 3.2 Evaluasi Pemenuhan Harapan Pelanggan Internal Pada Bagian <i>Account Payable</i>	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Magang
- Lampiran 2. Lembar Penilaian Magang Kerja
- Lampiran 3. Form Permohonan Persetujuan Pembayaran (FP3)
- Lampiran 4. Purchase Order (Pesanan Pembelian)
- Lampiran 5. Reques For Additional Equipment (Form Permintaan Barang)
- Lampiran 6. Deliveri Order
- Lampiran 7. Invois/Faktur Penjualan
- Lampiran 8. Faktur Pajak
- Lampiran 9. Contoh Nota Pembelian Yang Sah
- Lampiran 10. Kartu Dek
- Lampiran 11. Surat Perintah Dinas Luar
- Lampiran 12. Bon Uang Muka
- Lampiran 13. Laporan Realisasi Biaya Dinas
- Lampiran 14. Kontra Bon
- Lampiran 15. Nota Antrian
- Lampiran 16. Dokumentasi Kegiatan Magang Kerja