

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BIOGRAFI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
MOTTO	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	4
1.3 Manfaat dan Tujuan	4
1.3.1 Manfaat	4
1.3.2 Tujuan	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan	6

2.2	Visi dan Misi Perusahaan	9
2.2.1	Visi Perusahaan	9
2.2.2	Misi Perusahaan	9
2.3	Bentuk Usaha	9
2.4	Logo Perusahaan	9
2.5	Sumber Daya Perusahaan	10
2.6	Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	11
2.6.1	Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.6.2	<i>Job Description</i>	12
2.7	Peraturan Kerja	18
2.8	Pedoman Tata Nilai Perusahaan	18

BAB III URAIAN AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN

3.1	Uraian Aktivitas Kerja	19
3.1.1	Hambatan dalam Bekerja dan Penanggulangannya ...	20
3.2	Pengertian Komunikasi	20
3.2.1	Unsur-unsur Komunikasi	22
3.2.2	Bentuk-bentuk Komunikasi	23
3.3	Pengertian Permintaan	24
3.3.1	Hukum Permintaan	24
3.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Permintaan (<i>Demand</i>)	25
3.4	Pengertian Barang	27

3.4.1	Ciri-ciri Barang	27
3.4.2	Macam-macam Barang	27
3.4.3	Kegunaan Barang	29
3.5	Pengertian Produksi	31
3.5.1	Tujuan Produksi	31
3.5.2	Jenis-jenis Usaha yang memerlukan Produksi	32
3.6	Konsep dasar sistem Pengadaan Barang	33
3.6.1	Pengertian sistem Pengadaan Barang	33
3.6.2	Manajemen Pengadaan Barang	33
3.6.3	Proses Pengadaan Barang	34
3.7	Kualitas Pelayanan	34
3.7.1	Pengertian atau Definisi kualitas Pelayanan	36
3.8	Pembahasan	38
3.8.1	Pentingnya Komunikasi terhadap Permintaan Barang khususnya Persediaan Barang Dagang pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado	38
3.8.2	Pentingnya Komunikasi terhadap Permintaan Barang oleh Konsumen kepada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado	39

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan	42
4.2	Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang terjadi di era globalisasi ini membuat semua perindustrian semakin meningkat pesat seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi terutama dalam bidang farmasi. Salah satunya adalah perusahaan besar yang mendistribusikan obat dan alat kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan obat dan alat kesehatan tersebut, maka sangat diperlukan suatu sarana yang dapat menyalurkan obat dan alat kesehatan yaitu melalui Pedagang Besar Farmasi. Pedagang Besar Farmasi adalah suatu usaha berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran, perbekalan farmasi dalam jumlah besar sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan komunikasi yang jelas sehingga memudahkan manusia yang satu dengan yang lain untuk melakukan hubungan. Walaupun dipisahkan oleh jarak, waktu dan tempat yang berjauhan satu dengan yang lain, komunikasi sudah menyentuh segala aspek kehidupan.

Komunikasi adalah suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua individu atau lebih dengan efektif sehingga dapat dipahami dengan mudah. Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris disebut *communication*, yang berasal dari kata *communication* atau *communis* yang memiliki arti sama atau sama yang memiliki makna pengertian bersama. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita dari dua orang atau lebih agar pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pengertian

Komunikasi menurut definisi **James A.F.Stoner** adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. Sedangkan menurut definisi **Prof. Drs. H.A.W. Widjaya** yang mengatakan bahwa pengertian komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Jadi tidak dapat disangkal lagi apabila dikatakan bahwa komunikasi akan selalu menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari perkembangan hidup manusia.

PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak dibidang penjualan barang-barang farmasi, dimana komunikasi merupakan faktor penting dalam aktivitas perusahaan dalam menjalin hubungan kerja sama dengan mitra kerja atau relasi kerja. Adapun produk-produk yang dijual oleh PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado terutama produk-produk Kalbe Farma, Hexpharm Jaya, Interbat, Sanghyang Perkasa, Saka Pharma, Bintang Toedjoe, Loreal, Kara Santan Pramata, Mead Johnson, Abbot dan alat-alat kesehatan. Produk-produk tersebut disalurkan kepada outlet-outlet atau pelanggan secara terus-menerus dengan jumlah dan mutu produk yang terus terjaga kualitasnya. Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang banyak dan berkualitas agar tercapainya tujuan dari Pedagang Besar Farmasi PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk tentang pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian barang-barang farmasi. Produk yang didatangkan dari produsen kemudian disimpan dalam gudang untuk dilaporkan jumlahnya dan dicek kualitasnya oleh bagian gudang dan kemudian disebarkan ke outlet-outlet atau pelanggan sesuai dengan pesanan. Namun tak bisa dipungkiri barang-barang yang didatangkan dari kantor pusat ke PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado terdapat selisih jumlah karena terkadang jumlah barang tidak sesuai dengan jumlah yang diminta. Begitu pula dengan permintaan barang yang dilakukan oleh konsumen kepada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado. Kadang barang yang di datangkan

ke konsumen tidak sesuai dengan barang yang diminta karena saat dalam pengiriman terjadi beberapa faktor yang menyebabkan barang rusak atau sudah tidak sesuai dengan pesanan.

Untuk itu melalui pendistribusian yang terkontrol dari kantor pusat ke PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado maupun dari kantor cabang ke konsumen, diharapkan dapat membantu meminimalisasi kerugian dalam penggunaan persediaan barang yang akan dijual sehingga dapat memaksimalkan tingkat penjualan untuk menunjang aktivitas kerja perusahaan.

Dari uraian diatas terlihat betapa pentingnya komunikasi terhadap permintaan barang. Hal ini mendorong penulis untuk mengangkat judul “**Pentingnya Komunikasi terhadap Permintaan Barang pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado**”.

1.2 Pokok Masalah

Berdasarkan judul Tugas Akhir yaitu Pentingnya Komunikasi terhadap Permintaan Barang pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado dalam meningkatkan penjualan, maka penulisan Tugas Akhir ini dibatasi pada komunikasi yang dilakukan pihak Enseval yaitu bagaimana komunikasi yang baik dalam meningkatkan penjualan pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat

1. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan bahwa dengan komunikasi yang baik dapat meningkatkan permintaan barang untuk memaksimalkan tingkat penjualan serta meningkatkan kinerja karyawan dalam aktivitas perusahaan.

2. Sebagai bahan masukan bagi Politeknik Negeri Manado khususnya jurusan Administrasi Bisnis dalam membangun hubungan dengan dunia pendidikan dan dunia bisnis melalui penerapan komunikasi yang baik.
3. Sebagai bahan bagi penulis sebelum memasuki dunia kerja.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antar PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado dengan kantor Pusat.
2. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antara PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado dengan konsumen.

1.4 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian untuk penulisan Tugas Akhir ini, metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah analisa deskriptif yaitu menjelaskan masalah yang terjadi di lapangan dan membandingkannya dengan teori yang ada. Ini bertujuan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas tentang masalah yang terjadi.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

1. Pengamatan (observasi)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada PT. Enseval Putera Megatrading, Tbk cabang Manado.

2. Studi Pustaka

Melengkapi pengumpulan data penulis, selain melakukan pengamatan dalam perusahaan, penulis juga melakukan studi pustaka untuk melengkapi laporan penyusunan Tugas Akhir dengan mengambil beberapa teori yang berhubungan dengan tugas akhir dari perpustakaan.