**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah perusahaan**

PT. Unitex Tbk terletak di Jl. Raya Tajur No. 1 PO BOX 103 Bogor 16001

Indonesia. perusahaan ini didirikan dalam rangka Undang-undang Penanaman Modal Asing No. 1/1967 (yang diubah dengan Undangundang No. 11 Tahun 1970) berdasarkan akta notaris Eliza Pondaag, S.H. No. 25 tanggal 14 Mei 1971. Akta pendirian ini telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. JA.5/128/14 tanggal 30 Juli 1971 dan diumumkan dalam Lembaran Berita Negara No. 67 tanggal 20 Agustus 1971.

Anggaran dasar Perseroan telah beberapa kali mengalami perubahan, perubahan terakhir dengan Akta Notaris Tatyana Indrati Hasjim, S.H. No. 08 tanggal 30 Desember 2015 mengenai perubahan kepemilikan saham, penggantian Direktur Perusahaan, persetujuan perubahan anggaran dasar perseroan dan penerimaan perubahan anggaran dasar Perusahaan mengenai rencana Perusahaan untuk tidak tercatat di bursa dan menjadi perusahaan tertutup.Perusahaan sudah mengajukan surat ke Bursa Efek Indonesia dan sudah disetujui berdasarkan surat No. S06671/BEIPNG/12-2015 tanggal 7 Desember 2015. Akta perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0005037, AHUAH.01.03.-005036 dan AHU-0001246.AH.01.02 Tahun 2016 tanggal 21 Januari 2016.

**Menjadi Perusahaan Go Publik**

PT.Unitex menjadi perusahaan Go Public Tanggal 12 Mei 1982 dan merupakan perusahaan ke – 11 yang memasuki Bursa Efek Indonesia. Pada Tanggal 26 Maret 1997 Perseroan telah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Surabaya BES sebanyak 1.584.360 atau 43,20% dari seluruh modal ditempatkan dan disetujui.

**Tanggung Jawab Terahadap Lingkungan**

Untuk mencapai produksi tekstil yang berkualitas, PT Unitex tidak melupakan tanggung jawabnya terhadap kelestariaan lingkungkan. Untuk itu pada tahun 1988, PT Unitex membangun instalasi air limbah IPAL di atas tanah seluas 4000 m2. Biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan IPAL serta penyempurnaan hingga tahun 1995 adalah sebesar 4 miliar. Dalam perkembangan selanjutnya IPAL terus mengalami perbaikan dan penambahan instalasi sejalan dengan peningkatan produksi. Kapasitas IPAL PT Unitex saat ini mampu mengelola limbah cair sebesar 5000 m3 per hari. IPAL PT Unitex telah memberikan hasil yang memuaskan dalam mengelola limbah cair dari hasil produksinya.

Untuk mewujudkan visi dan misi Perseroan dalammenjalankan proses produksinya didukung secara konsisten dengan 5 pilar penyangga, yaitu:

1. Mengutamakan keselamatan kerja,

2. Memproduksi produk yang bermutu tinggi,

3. Pengiriman yang tepat waktu,

4. Biaya yang rendah, dan

5. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia.

**visi dan Misi**

Sejak didirikan, PT Unitex membuat sebuah visi dan misi sebagai pedoman dalam berproduksi dan untuk berkompetisi dengan industri lain yaitu dengan visi menciptakan produk unggul berkelas dunia dan untuk merealisasikan visi di atas kebijakan mutu PT Unitex dalam menciptakan produk unggul kelas dunia.

* 1. **Uraian Tugas dan Struktur Organisasi**

1. **Bogor Office**

Pengelolaan Administrasi Bogor Office berada dibawah tanggung jawab Direktur Administrasi yang membawahi tiga Departemen, yaitu Departemen Personalia, Departemen Umum dan Departemen Keuangan. Dikepalai oleh seorang kepal bagian sedangkan Departemen Personalia dan Umum dikepalai oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab terhadap kelancaran seluruh aktifitas di Departemen masing – masing.

1. **Departemen Personalia**

Departemen Personalia adalah bagian yang menangani beberapa keperluan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan dan karyawan, mulai dari perekrutan karyawan, pelatihan sampai pada pelayanan kesejahteraan karyawan. Departemen personalia memiliki enam seleksi, yaitu seksi keamanan, kesehatan, seksi kendaraan, seksi kantin, seksi koperasi dan seksi emplacement.

1. **Departemen Umum**

Departemen Umum mencakup kegiatan pembeliaan baik local atau import, perajinan, keimigrasian, dan keperluaan lainnya. Departemen Umum tersebut sangat erat kaitannya dengan Departemen Keuangan terutama dalam kegiatan pembeliaan. Pembeliaan local, yang dimaksud disini adalah pembeliaan untuk kebutuhan masing – masing departeen baik yang sifatnya komsutif maupun yang bersifat produksi. Beberapa barang yang dibutuhkan oleh masing – masing Departemen dapat dipesan dengan membuat Purchase Order P/O yang diketahui oleh Pengawas, Kepala Seksi dan Kepala Bagian. Pembagian Impor dilakukan terutama terhadap barang – barang berupa mesin – mesin produksi atau sperpart yang belum dapat diproduksi dala negeri yang kurang baik.

1. **Departemen Keuangan**

Depertemen Keuangan mencakup kegiatan pencatatan dan akuntansi, pembayaran dan pengelolaan dokumen. Pencatatan keuangan dan akuntansi yaitu mencatat seluruh lalu lintas keuangan yang terjadi dalam perusahaan, baik masuk atau keluar sampai dala pelaporan keuangan yang berupa Laporan Laba / Rugi dan Neraca. Laporan keuangan tersebut berguna dalam menganalisis perkembangan dan kondisi perusahaan. Pembayaran gaji karyawan. Sedangkan pengelolaan dokumen yaitu terutama dokumen – dokumen pembeliaan dan penjualan yang akan berguna dalam pemeriksaan atau pengecekan kembali baik oleh pihak intern atau ekstern.

1. **Marketing**

Pengelolaan aktifitas Marketing berada dibawah tanggung jawab seorang direktur pemasaran Marketing Direktor. Yang membawahi dua bagian yaitu bagian penjualan Sales Departeent dan bagian umum General Affair Department.

1. **Bagian Penjualan Sales Departement**

Bagian penjualan adalah bagian yang menangani hal – hal atau kegitan yang berhubungan dengan penjualab produk perusahaan, termasuk didalamnya kegiatan pencairan order, promosi, dan hal lainnya yang berhubungan kegiatan pemasaran.

1. **Bagian Umum Marketing Office**

Tugas departemen ini adalah melakukan kegiatan adiministrasi yang berhubungan dengan kegiatan pada departemen penjualan.

* 1. **Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia berperan menentukan perkembangan perusahaan yang pada hakikatna sumber daya manusia dipkerjakan sebuah organisasi sebagai peggerak dan perencana untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Fasilitas Kesejahteeraan

Didalam PT. Unitex meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan, pihak perusahaan selalu mengadakan pendidikan dan pelatihan secara insentif dan berkesinambungan, baik yang ada didala negri maupun luar negi khususnya dijepang. Selain itu perusahaan tidak lupa terhadap kesejahteraan karyawan. Fasilitas kesejahteraan yang diberikan kepada karyawan JAMSOSTEK bagi seluruh karyawan, penyediaan klinik dan mobil ambulan serta penggantian pengobatan bagi karyawan dan keluarganya, koperasi karyawan yang menyediakan kebutuhan sehari – hari dan bidang usaha lainnya, fasilitas Baber Shop khusus bagi karyawan, sarana olahraga, gedung untuk SP, antar jemput dengan bus karyawan, perumahan yang dikelolaka oleh koperasi karyawn, piknik tahunan, bonus tahunan dan THR, pesta keluarga besar PT Unitex setiap tanggal 17 Aguatus yang diikutin oleh seluruh karyawan dan keluarganya.

1. Hubungan Pemimpin Perusahaan dengan SPTSK

Dalam menjalankan kegiatannya, PT Unitex mempekerjakan 1148 orang karyawan, termasuk diantarana 63 orang karyawan harian. Hubungan antara pimpinan perusahaan dengan serikat pekerja SPTSK berjalan dengan kerja sama yang baik. Secara rutin diadakan rapat antara pemimpin perusahan dengan pengurus serikat pekerja unit kerja PT Unitex pada tahun 1990, PT Unitex memperoleh penghargaan “Hubungan Industrial Pancasila”, SPSI, “Karyawan Teladan’, dan Perusahaan Pembina Tenaga Kerja Wanita Terbaik, masing – masing peringkat pertama untuk wilayah Jawa Barat.

1. Pendidikan dan Pelatihan

Dalam rangka meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan, pihak perusahaan selalu mengadakan pendidikan dan pelatihan secara intensif dan berkesinabungan, baik yang ada didalam negri maupun luar negri khususnya dijepang. Suatu keberuntungan bagi peruusahaan, bahwa salah satu pemegang saham PT Unitex adalah Unitka Ltd yang berkedudukan dijepang, sehingga perusahaan dapat kemudahan untuk mengadakan pendidikan dan pelatihan di perusahaan tersebut.

1. Partisipasi Perusahaan

Partisipasi perusahaan terhadap masyarakat antara lain sumbangan air bersih untuk peruahan dan mesjid – mesjid yang ada disekitaran PT Unitex.

1. Jumlah Karyawan

Daftar Karyawan PT Unitex

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jabatan | Jumlah karyawan  Male / Female |
| 1 | bkp | Male 5 / female 1 |
| 2 | Spinning | Male 169 / female 23 |
| 3 | Weaifing | Male 375 / female 110 |
| 4 | Dyeing | Dyeing male 80 / female 4 |
| 5 | Yarn dyeing | Male 33 / female 0 |
| 6 | Technical production | Male 28 / female 2 |
| 7 | Gruantee of quality | Male 28 / female 24 |
| 8 | Utility | Male 56 / female 2 |
| 9 | General personal | Male 57 / female 14 |
| 10 | Accounting | Male 5 / female 2 |
| 11 | Marketing | Male 13 / female 9 |

Sumber : PT.Unitex

3.2.

Tabel Jumlah Bagian Perunit Karyawan PT.Unitex

1. **Proses Kegiatan Produksi dan Hasil Produksi**

Dalam kegiatannya proses produksi terdiri dari :

1. Spinning

Bagian spinning adalah bagian yang memproses bahan baku kapas dan polyster menjadi benang.

1. Seksi Blowing dan Carding

Tugas seksi ini merupakan proses dalam pembuatan benang, dimana bahan baku kapas atau ployster dimasukkan dalam mesin Blowing untuk diuraikan gumpalan – gumpalan seratnya, dibersihkan kotoran dan diaduk sehingga terjadi pencampuran yang merata antara beberapa jenis kapas.

1. Seksi Combing, Drawing dan Finishing

Tugas seksi ini adalah melanjutkan seksi sebelumnya yaitu melalui proses Pre Drawing yang berfungsi meluruskan dan mensejajarkan serat, memperbaiki kerataan serat dan membuat silfer dengan berat persatuan panjang tertentu.

1. Seksi Ring Spinning dan Finishing

Tugas dari seksi ini adalah menyiapkan benang dari hasil permintaan dalam bentuk “Cones” dengan mesin Mach Conner.

1. Wefing

Bagian Pertenunan adalah bagian yang memproses benang menjadi kain. Proses ini diawali dari mempersiapkan benang dala seksi persiapan hingga terbentuk anyaman benang tate yang siap masuk mesin tenun, selanjutnya diproses dalam mesin tenun

1. Seksi persiapan Jumbi

Tugas seksi ini adalah menggulung ulang dari bentuk Cones menjadi bentuk Hank, melakukan proses pengkajian untuk benang – benang tertentu yang perlu dikanji, mempersiapkan benang tate pada mesin Warper dan pengkajian benang tate yang telah tergulung pada Beam dala Zising.

1. Seksi pertenunan

Tugas seksi ini adalah melakukan prosws pertenunan sehingga menghasilkan kain sesuai yang diinginkan.

1. Biro koordinasi pusat

Bagian ini berfungsi untuk mengontrol produksi sesuai dengan order yang diteria. BKP menerima order dari kantor Jakarta yng berasal baik dala maupun luar negri, kemudian dipelajari untuk menentukan jenis dan cara pembuatan kain tersebut. BKP mengatur perencanaan proses prosedur mulai dari persiapan bahan baku, persiapan proses sampai dengan proses pengeluaran barang jadi dari gudang untuk dikirim kepada kostumer.

1. Dyeing

Departemen Dyeing adalah bagian pemolesan kain terhadap waarna, penampilan dan pegangan (handling).

1. Seksi Sarashi

Seksi ini merupakan gabungan unit kerja yang mempersiapkan kain mentah sampai kain tersebut siap untuk dicelup warna sesuai dengan order.

1. Seksi pencelupan

Tugas seksi ini adalah berfungsi untuk menstabilkan serat ester dan menghilagkan garis – garis lipatan pencelupan, resin finish berfungsi untuk memperbaiki kehalusan kain dan sanforized berfungsi untuk mengurangi penyusutan kain pada saat dibuat baju atau dicuci.

1. Seksi Resin/ finish

Tugas seksi ini adalah untuk menyempurnakan hasil proses penelupan dengan memberikan cairan chemical dan proses penyusutan dengan menggunakan esin Sanforized

1. Seksi Hozen

Tugas seksi ini adalah mendukung kelancaran proses produksi dibagian dyeing da celup benang dalam hal ini memastikan bahwa semua mesin produksi dapat beroperasi dengan baik

1. Seksi Laborat

Tugas seksi ini adalah untuk mencari bahan – bahan pencelupan, penguji warna dan penguji terhadap sifat fisik kain sesuai standard internasioanl

1. Celup Benang

Pada bagian celup benang ini terdapat dua seksi yaitu seksi celup benang sendiri dan soft winder.

1. Proses celup benang sendiri

Adalah proses pencelupan benang hasil produksi bagian spinning yang sebelum ditenun dicelup terlebih dahulu.

1. Soft winder

Adalah proses penggulungan benang kembali dari hasil spinning sehingga dapat dilakukan proses celup benang.

1. Garansi mutu

Garansi mutu merupakan pengontrolan mengenai kualitas produksi grey kain mentah mengenai kualitas hasil produksi, baik produksi kain grey, kualitas kain jadu maupun kualitas produksi barang.

1. Seksi pemeriksaan

Seksi pemeriksaan ini adalah menerima kin tenun dari seksi penenunan untuk dicek dan ditentukan gabarnya.

1. Seksi Make – up

Tugas ini adalah melakukan grade, penggulungan, dan pengepakan sesuai dengan pemesanan.

1. Teknik produksi

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal proses penggulungan masalah apabila terdapat ketidak sempurnaan anatara hasil esin rencana dengan hasil proses produksi

1. Utility

Yang berfungsi untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan bagian lainnya seperti :

1. Seksi air limbah
2. Mengolah sisa – sisa air pencelupan baik celup kain maupun celup benang yang berasal dari bagian dyeing dan celup benang sehingga pada saat air terbuat dibuang kesungai tidak membahayakan kehidupan lingkungan sekitar.
3. Seksi power station

Menyediakan kebutuhan seumber energy listrik, uap air panas, pengaturan suhu ruangan serta air bersih

1. Seksi maintenance

Tugas ini adalah menyediakan memasang dan merawat sarana dan prasarana pada seluruh bagian lainnya

1. Hasil bangunan

Melaksanakan pembangunan sarana pada bagian lainnya serta melaksanakan pembangunan perumahan karyawan PT.Unitex

1. **Hasil produksi**
2. Yard, dyed, dan piece

Sebagai sebuah perusahaan tekstil terpadu PT.Untex melakukan kegiatannya mulai dari permintaan, pertenunan, pencelupan. Bagian permintalan adalah bagian dari produksi yang melakukan proses pembuatan benang dari bahan baku kapas dan polyster. Akan tetapi kain yang dihasilkan oleh bagian pertenunan ini asih berupa kain mentah. Sedangkan bagian pencelupan adalah bagian yang melakukan proses pencelupan dan penyempurnaan dari kain mentah menjadi kain jad. Hasil proses produksi perusahaan yang utama adalah Yard, Dyed, dan Piece dyed.

1. Ekspor

Ekspor langsung berjumlah 65% dari jumlah produksi dengan tujuan Australia, Jepang, Amerika serikat, Eropa. Ekspor tidak langsung melalui industri pakaian jadi berjumlah sekitar 15% ke Amerika dan Erop. Maka jumlah ekspor langsung dan tidak langsung berjumlah 80%.

* 1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang tersedia pada PT.Unitex yaitu terdiri dari :

1. Kantor Office :
2. 6 unit computer 1 unit Mesin Fotocopy
3. 6 unit Telepon dan 2 Mesin facsimile
4. 8 unit Meja dan Kursi
5. 2 buah lemari untuk peyimpanan dokumen
6. Kantor marketing :
7. 13 unit Computer 2 unit Printer
8. 13 unit Telpon dan 2 unit Mesin faxsimile
9. 2 unit Printer
10. 1 unit Mesin fotocopy
11. 8 buah lemari untuk menyimpan dokumen
12. 16 unit Meja dan Kursi
13. 4 AC
14. Kantor Bkp :
15. 8 unit Computer 4 unit Printer
16. 7 unit Telpon dan 2 unit Mesin faxsimile :
17. 2 unit Printer
18. 1 unit Mesin fotocopy
19. 4 buah lemari untuk menyimpan dokumen
20. 9 unit Meja dan Kursi
21. AC
22. Kantor Utility :
23. 1 unit Computer 1 unit Printer
24. 1 unit Telpon
25. 4 unit Meja dan Kursi
26. 1 unit Mesin pengering
27. Kantor Dyeing :
28. 1 unit Meja dan Kursi
29. 2 unit Lemari penyimpan Dokumen
30. Kendaraan Operasional Kantor :
31. 8 unit Mobil
32. 2 unit mesin diesel
33. Mushola 4 kamar mandi dan 2 lahan parkir
    1. **Uraian Singkat Magang**

Selama pelaksanaan praktek kerja yang dilakukan pada bagian Marketing di PT. Unitex penulis melakukan beberapa pekerjaan, diantaranya :

1. Fotocopy

Melakukan fotocopy surat pengiriman barang, surat penjualan, dan dokumen – dokumen Garansi Mutu

1. Membawa kain 3yard kain mentah untuk melakukan pengontrolan mengenai kualitas benang
2. Input Data Penjualan Costumer

Proses ini dilakukan dengan aplikasi Napision Unitex dengan Menginput penjualan Costumer. Pertama dilakukan dengan pencatatan kode barang kain terdiri dari Yard, Kualitas kain dan Bahan kain.

* 1. **Hasil dan Pembahasan**

1. **Metode Persediaan PT.Unitex**

Metode persediaan bahan baku unitex menggunakan metode fifo yang dimana kapas pertama masuk kedalam gudang dan mengasusikan bahwa barang yang pertama masuk gudang akan lebih awal diproses pembuatan menjadi barang jadi atau barang mentah . pencatatan secara fisik. Metode penilaian yang menganggap barang yang pertama masuk diasumsikan keluar pertama kali. Jika barang dikeluarkan dari gudang maka akan dihargai sebesar perolehan yang pertama . metode ini dilakukan karena meliputi 3 fakto persediaan yaitu :

1. Menghasilkan harga pokok penjualan yang rendah
2. Menghasilkan laba kotor yang tinggi
3. Menghasilkan persediaan yang tinggi
4. **Prosedur Persediaan Bahan Baku PT.Unitex**

Persediaan dinyatakan berdasarkan biaya perolehan atau nilai realisasi bersih, mana yang lebih rendah. Biaya perolehan ditentukan

dengan metode rata – rata. Nilai relasi bersih erupakan etimasi harga jual dari persediaan dikurangi seluruh biya penyelesaian dan estimasi biaya yang diperlukan untuk melakukan penjualan dan proses penyimpanan kedalam gudang proses persediaan harus selesai uji test diruang Lab maka pihak gudang akan memberikan surat pengambilan barang yang ditunjukan pihak bagian Marketing.

1. **Dokumen – dokumen Dalam Prosedur Persediaan Bahan Baku PT.Unitex**

Dokumen yang diperlukan adalah sebagai berikut :

1. Dokumen Perencanaan

Dokumen perencanaan yang mencakup penentuan tujuan perusahaan, yang merupakan target dari hasil yang terukur dalam menyatakan tujuan dari suatu bisnis perusahaan yang saling menghasilkan barang – jasa dengan tingkat kualitas dan nilai yang tinggi dalam satu polume pada waktu dan tempat serta adanya biaya dan adanya harga yang akan enghasilkan kerja sama terhadap karyawan memperoleh kesan baik kepada pelanggan tiga sampai lima tahun kedepan.

1. Dokumen Pemeriksaan Finished Good
2. Tujuan pemeriksaan yaitu untuk menciptakan adanya cacat/defct pada kain jadi Finished Good yang keluar dari bagian dyeing.
3. Ruang lingkup prosedur pengecekan kain jadi Finished Good meliputi pemeriksaan kain jadi baik piece dyed maupun yarn dyed yang keluar dari bagian dyeing.
4. Petugas inspeksi operator kentan melakukan pemeriksaan terhdap semua item kain yang berasal dari dyeing mengenai cacat kain yang terjadi kemudian melakukan penggolongan antara grade A atau grade C.
5. Operator melakukan penggulungan , lalu pembungkusan dan membuat faktur pengiriman terhadap bkp
6. Petugas QC menandatangi faktur pengiriman kain tersebut persyaratan quality yang terpenuhi nilainnya.
7. Operator kentan akan menerima kain yang pertama masuk dan diberi faktur pengiriman dari bagian dyeing lalu akan dilalukan pemeriksaan cutting, no instruksi, no contract, komposisi dan konstruksinya kemudian memeriksa kecacatan berdasarkan sistem point.
8. Dokumen pengiriman

Tujuan dari dokumen pengiriman adalah mengirim barang sesuai surat perintah pengiriman barang dari garansi utu dan ruang lingkup prosedur pengiriman meliputi persiapan perencanaan, pendataan dan pengiriman barang.

1. Definisi pengiriman meliputi

Persiapan sesuai dengan kontrak, perencanaan yang mempersiapkan jumlah angkutan yang akan dipakai dan pendataan pengecekan dokumen untuk dicocokan dengan barang yang akan dikirim.

1. Isi prosedur pengiriman

Petugas gudang menerima kain finish dari garansi mutu untuk dibungkus dengan bukti serah terima berupa faktur pengiriman serta melakukan persediaan kain dengan cara mencocokan dengan faktur pengiriman meliputi Specifikasi barang, Total harga, Total panjang kain , pencatatan setiap adanya faktur pengiriman kedalam buku petunjuk kerja dan membuat cek list.

1. Staf BKP dari adanya pembuatan cek list maka staf bkp membuat packing list yang meliputi Nama pelanggan, No instruction, No order, C/No, Total pcs, dan Quantity.
2. Bagian marketing akan membuat surat perintah pengiriman sesuain dengan tujuan pelanggan.
3. Kepala bagian BKP akan menerima surat perintah pengiriman barang dari marketing dan menginstrusikan untuk pengiriman barang dengan surat jalan seperti Tujuan pengiriman, Spesifikasi barang, Jumlah meter, No mobil kendaraan.
4. Dokumen penanganan keluhan pelanggan

Tujuan prosedur ini ditetapkan untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan yang diterima telah dipahami, diinformasikan kepada pihak terkait untuk mendapatkan informasi dengan tinjauan ruang lingkup keluhan pelanggan dilakukan untuk semua keluhan antara lain, Kualitas, Kuantitas dan masa penyerahan dan uraian umum keluhan pelanggan yang diterima didokumentasikan dipastikan kelengkapannya berupa permohonan dari pelanggan, Copy sales, Copy infois, Nomor kontrak dan Instruction letter. Isi prosedur pengiriman meliputi :

1. Penanganan Keluhan Pelanggan

Untuk mengajukan keluhan kuantitas, kualitas, pengiriman dapat meliputi proses tahap melalui Fia fax : Sales note, Infoice, Memo dan Mengirimi sampel bila barang diperlukan

1. Manager Marketing

Dapat menerima keluhan dari pelanggan, dapat membuat claim atau complain yang sudah dilengkapi Salinan catatan, Pengiriman catatan, Ifoice dan Sampel kemudian disampaikan ke kepala Bagian Garansi Mutu atau kepala Bagian Teknik Produksi.

1. Direktur

Direktur akan menandatangani complain settlement yang mengirim kekepala bagian Garansi Mutu dan Tekhnik Produksi dapat memeriksa kelengkapan complain serta penunjang lain dan membuat form coment of claim dan didistribusikan ke kepala bagian untuk diadakan tindakan perbaikan.

1. Dokumen Pengiriman Barang

Contoh barang yang dikirim melalui jasa paket pengiriman seperti :

1. Infoice, yaitu dokumen yang berisi tntang data – data brang yang akan dikirimkan, termasuk didalamnya harga identitas barang.
2. Packing list erupakan dokumen yang memuat data deskritif mengenai barang yang akan dikirimkan, yang terinci pada jenis barang, serta kuantitas barang.
3. Shipping instruction merupakan perintah untuk memuat barang ke dalam kapal dari perusahaan Freight Forwarder data – data diantaranya : Identitas pengirim, identitas penerima, keterangan barang serta kuantitas barang.
4. Surat Pengiriman Jalan

Ada beberapa fungsi dan kegunaan surat jalan yang biasanya meliputi :

1. Memberi kejelasan dan rincian terhadap barang yang akan dikirim
2. Sebagai bentuk formalitas atau keterangan resmi dari pihak tertentu
3. Memperudah urusan sebagai pihak birokrasi
4. Sebagai konfirmasi bahwa barang telah diterima
5. Pada lembar pertama digunakan sebagai bukti falid transaksi bahwa barag sudah diterima oleh penerima barang.

Informasi surat jalan pada umumnya ada tiga hal yaitu :

1. Nama barang
2. Jumlah barang
3. Keterangan barang
4. Surat Serah Tanda Terima Pihak Dyeing

Handloom adalah contoh sample kain yang dibuktikan sebelu pengiriman

1. **Kendala – kendala yang dialami PT.Unitex**

Adapun kendala yang dialami oleh PT.Unitex ialah sebagai berikut :

1. Perbedaan golongan antara Grade A dan C yang dimana kecacatan kain dan pemilihan kain dalam 1 piece grade C dipilih minimal 21 meter atau 21 yard kain bisa naik grade menjadi grade A, apabila setelah dilakukan tebang pilih total C masih diatas 10% akan membuat laporan IHK untuk ditindak lanjuti.
2. Adanya pengembalian bahan kain yang tidak sesuai dengan Warna, golongan dan kualitas bahan yang cacat.
3. Tidak adanya motif kain baru yang dapat diedarkan dipasarkan.
4. Adanya kalah saing perusahaan dengan perusahaan lainnya