

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Uraian Pekerjaan

Berikut merupakan uraian pekerjaan yang dilakukan selama kerja praktik di PT Caraka Yasa. Penulis ditempatkan di divisi *customer service* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Uraian Pekerjaan

Divisi	Aktivitas	Keterangan
<i>Staff Customer Service</i>	<i>Membalas email request pick up dari customer</i>	1. Membuka email.
		2. Mengecek setiap email masuk dari <i>customer</i> .
		3. Jika ada email <i>request pick up customer</i> dibalas email tersebut untuk menginformasikan akan dijadwalkan <i>pick up</i> .
	<i>Menjadwalkan request pick up dengan membuat Nomor pick up order (PUO)</i>	1. Membuka sistem LOGINS.
		2. Pilih menu CS sales.
		3. Pilih pick up order.
		4. Mengisi informasi dari <i>customer</i> berupa jadwal <i>request pick up</i> , <i>origin destination</i> pengiriman, nomor <i>telephone</i> pengirim dan penerima, nama pengirim dan penerima, alamat pengambilan dan tujuan pengiriman, jumlah koli dan deskripsi barang yang akan dikirim, moda atau pelayanan yang akan digunakan <i>customer</i> .
		5. Kemudian <i>save</i> lalu akan keluar nomor PUO.

Sumber : data diolah

Lanjutan Tabel 4. 1

Divisi	Aktivitas	Keterangan
Staff Customer Service	Memberikan informasi <i>request pick up</i> ke tim operasional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan email untuk tim operasional yang berisi kan jadwal <i>request pick up</i> , nama <i>customer</i> dan nomor PUO. 2. Memberikan informasi lewat <i>WhatsApp</i> . 3. Menunggu informasi nama <i>driver</i> yang akan <i>pick up</i> barang.
	Monitoring <i>shipment</i> yang belum sampai ke penerima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuka email yang setiap harinya dikirimkan oleh pihak IT (<i>Information and Technology</i>) berupa data excel pengiriman yang belum sampai ke <i>customer</i>. 2. Membuka excel yang diberikan kemudian pilih wilayah yang akan dimonitoring dengan memfilter <i>destination</i> pengiriman. 3. Memberikan hasil monitoring kiriman menggunakan email ke cabang-cabang untuk segera delivery barang ke <i>customer</i> .
	Penanganan <i>complain</i> dari <i>customer</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Customer</i> menelepon atau mengirim email ke tim <i>customer service</i>. 2. <i>Customer service</i> menanyakan keluhan dari <i>customer</i>. 3. Meminta nomor resi pengiriman barang yang dikeluhkan. 4. Nomor resi kemudian di <i>tracing</i> melalui sistem logins mengetahui posisi barang berada dimana. 5. Memberikan penjelasan dan alasan sebagai tanggapan atas keluhan <i>customer</i>.

Sumber : data diolah

4.2 Pemecahan Masalah

Pada metode pemecahan masalah yang digunakan yaitu, diagram *cause effect* Diagram *cause effect* digunakan untuk mengetahui apa saja penyebab keterlambatan pengiriman barang reguler dengan cara wawancara dengan beberapa pihak. Kemudian dipilih penyebab utama yang paling berpengaruh besar dalam keterlambatan pengiriman. Setelah itu dicari tahu dampak yang akan dialami dari penyebab utama, lalu memberikan masukan yang lebih tepat menggunakan 5W+1H.

4.2.1 Proses *Pick Up* Barang Konsumen

Kondisi aktual dilihat dari hasil pengamatan secara langsung saat melaksanakan kerja praktik pada proses *pick up* barang milik konsumen. Berikut adalah aktivitas kondisi aktual alur *pick up* barang dapat dilihat pada Gambar 4.6. Berdasarkan alur *pick up* barang pada Gambar 4.6, Berikut adalah uraian dari alur tersebut :

1. Menerima permintaan *pick up customer by email* atau *telephone*
Customer service menerima *request pick up* dari *customer* melalui *email* atau *telephone*, kemudian membalas *email customer* bahwa akan segera *pick up* sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Gambar 4. 1
Request pick up customer

To: "ce.jkt@carakagroup.com" <ce.jkt@carakagroup.com>; "afriansyah@carakagroup.com" <afriansyah@carakagroup.com>; "alia.zulfirdi@carakagroup.com" <alia.zulfirdi@carakagroup.com>; "apriawan.heriyanto@carakagroup.com" <apriawan.heriyanto@carakagroup.com>
 Co: EDGID-DSC-WINCOR <edgid-dsc-wincor@dhl.com>; Jose de Jesus Gonzalez Barbosa (DHL MQ) <jose.j.gonzalez@carakagroup.com>; James James (DHL ID), external <james.james@dhl.com>; Ronal Sihotang (DHL ID) <Ronal.Sihotang@dhl.com>;
 Subject: Request Armada Bad FSL Balikpapan

Dear CARAKA,

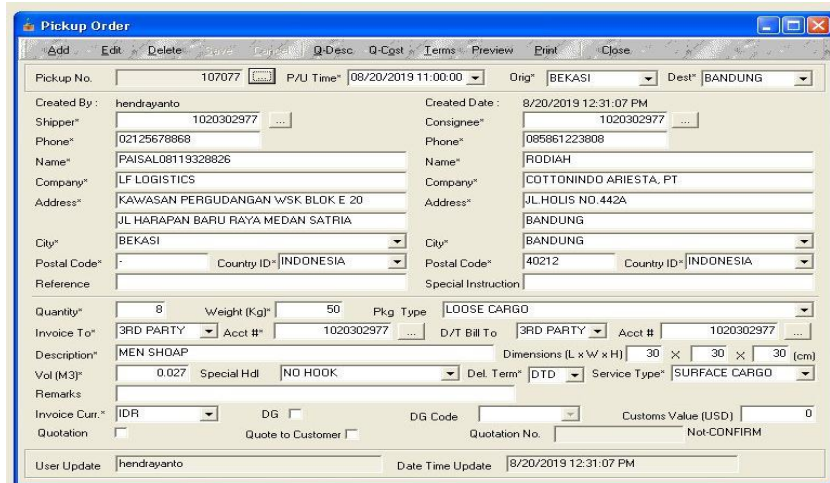
Mohon dipickup bad part from FSL BPN berikut / file terlampir

FORM REQUEST PICKUP	
SIWA	400014621253
VENDOR Name	CARAKA
Nama Perusahaan	Balikpapan
Nomor account	DSC SPL WINCOR
Alamat Pickup	JL Sings, Merkonias, kelurahan ilir kec. Balikpapan tengah kota Balikpapan Kalimantan Timur
PIC	Ade Charisadi
Telepon	085348555526
Paket / Dokumen	PAKET
DN Number	48/BPN/V/2019
PACKING KRYU (YES / NO)	.
Qty / Pos	3 Koli
Ukuran Paket / Berat Paket	.
Service (SDS, ONS, REG)	REGULAR
Vehicle capability (Mobil/Motor)	Mobil
Tanggal Pickup	14 Mei 2019
Jam Pickup	14:00
ETA (Estimation Time Arrived)	.
PIC Penerima	Adi/Sarijan/Bima
Nomor Telp Penerima	082324261465 / 081319195763 / 087878583641
Tujuan	CENTRAL Jakarta Whs Wincor Manggarai
Alamat Tujuan	Od Petra No 10E, Jl Dr Saharjo No 45, Jakarta Selatan 12850

Sumber : PT Caraka Yasa

- Menjadwalkan *pick up* dengan membuat *Pick Up Order (PUO)*
Customer service menjadwalkan *pick up* dengan membuat *Pick Up Order (PUO)* yang nanti akan diinformasikan kebagian admin gudang.

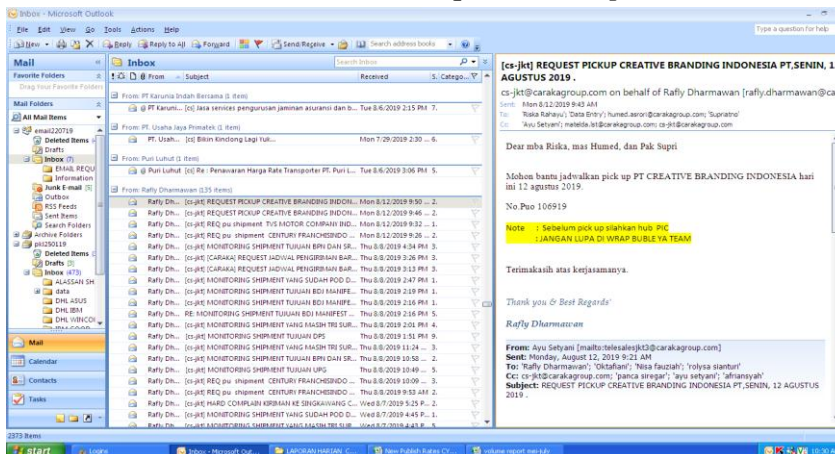
Gambar 4. 2
Pembuatan *Pick Up Order (PUO)*



Sumber : PT Caraka Yasa

- Admin gudang menerima PUO dari *customer service by email*
Admin gudang menerima email dari tim *customer service* yang berisi nomor PUO, nama *customer* dan waktu barang harus di *pick up*.

Gambar 4. 3
Data Request Pick Up



Sumber : PT Caraka Yasa

4. Admin gudang menginfokan ke *driver*, memberikan *Consignment Note* (CN) kosong, *Pick Up Order* (PUO) dan surat jalan.
Admin memberikan informasi tentang barang yang harus *dipick up*, memberikan PUO dan surat jalan untuk *pick up* barang dan memberikan *Consignment Note* (CN) kosong yang nanti akan diisi oleh *driver* ditempat *customer*.
5. *Driver pick up* barang
Barang segera di *pick up* oleh *driver* menuju ke tempat *customer*.
6. *Driver* mengisi informasi pada *Consignment Note* (CN)
Setelah sampai di tempat *customer driver* mengisikan *Consignment Note* (CN) sesuai dengan tujuan barang.
7. *Driver* memuat barang ke dalam truk
Setelah mengisi *Consignment Note* (CN) *driver* memuat barang ke dalam truk dan kembali ke PT Caraka Yasa.
8. *Driver* bongkar barang ke gudang
Driver bongkar barang yang *dipick up* olehnya ke gudang PT Caraka Yasa.
9. *Consignment Note* (CN) dan Surat Jalan diserahkan ke Admin
Setelah barang disimpan di gudang PT Caraka Yasa, proses selanjutnya *driver* menyerahkan *Consignment Note* (CN) dan surat jalan ke admin operasional untuk segera ditindak lanjuti pengiriman barang tersebut.

Gambar 4. 4
Serah terima CN dan Surat Jalan

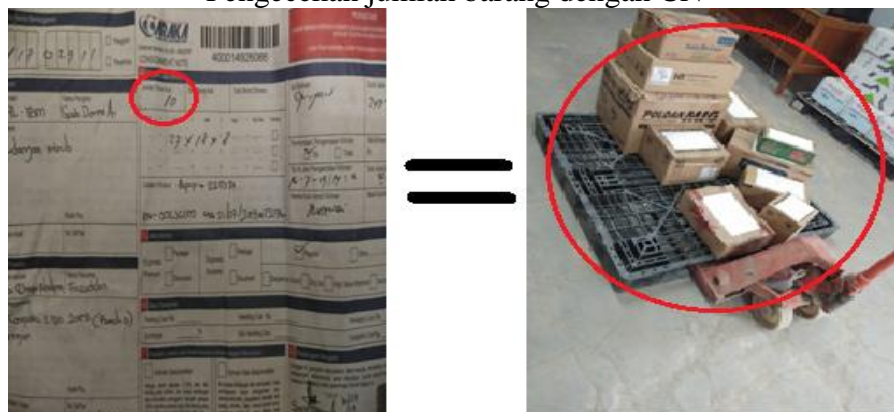


Sumber : PT Caraka Yasa

10. Cek jumlah barang dengan *Consignment Note* (CN)

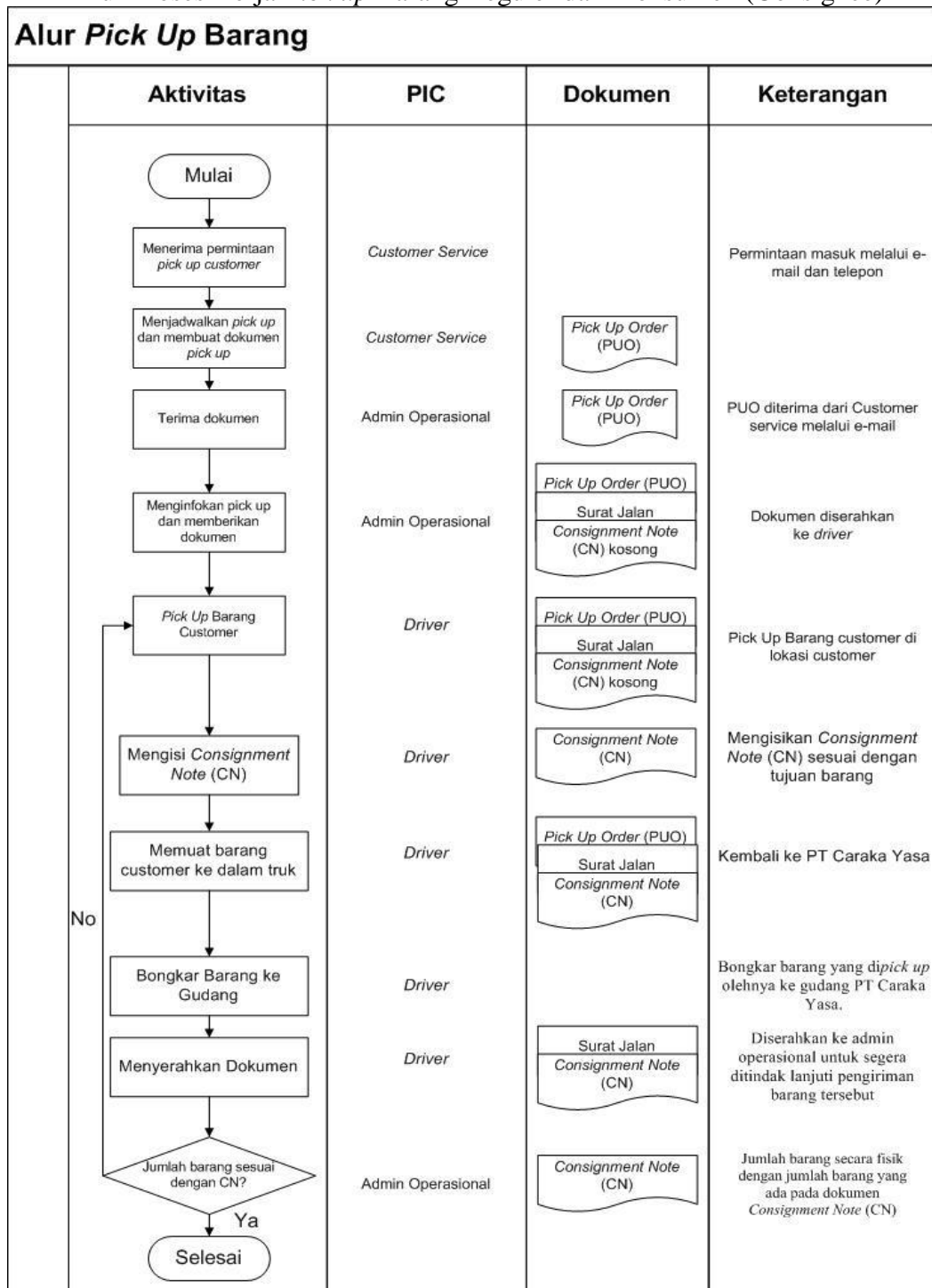
Admin mengecek jumlah barang secara fisik dengan jumlah barang yang ada pada dokumen *Consignment Note* (CN) untuk disesuaikan jumlahnya agar tidak terjadi kesalahan jumlah barang yang akan dikirim, jika tidak sesuai maka admin menanyakan kembali kepada *driver* yang *pick up* barang.

Gambar 4. 5
Pengecekan jumlah barang dengan CN



Sumber : PT Caraka Yasa

Gambar 4. 6
Alur Proses Kerja *Pick up* Barang Reguler dari Konsumen (Consignee)



Sumber : PT Caraka Yasa

4.2.2 Proses Pengiriman Barang

Kondisi aktual dilihat dari hasil pengamatan secara langsung saat melaksanakan kerja praktik pada proses pengiriman barang di PT Caraka Yasa. Berikut adalah aktivitas kondisi aktual alur pengiriman barang dapat dilihat pada Gambar 4.24. Berdasarkan alur proses pengiriman barang pada Gambar 4.24, berikut adalah uraian dari alur tersebut :

1. Memberikan dokumen *Consignment Note* (CN) kepada *helper*
Memberikan dokumen CN kepada *helper* untuk mengetahui dan menempatkan barang sesuai dengan layanan.
2. Menempatkan barang yang dikelompokkan sesuai dengan layanan
Helper mengambil barang dari *unloading* berdasarkan layanan barang yang dilihat dari dokumen CN dan ditempatkan sesuai dengan layanan barang yang akan dikirim.

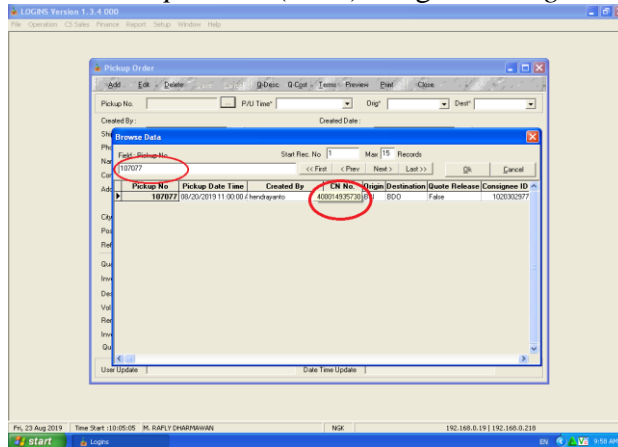
Gambar 4. 7
Penempatan barang sesuai dengan layanan



Sumber : PT Caraka Yasa

- Sinkronasi *Consignment Note* (CN) dan *Pick Up Order* (PUO)
Setelah jumlah barang secara fisik sesuai dengan yang ada pada dokumen *Consignment Note* (CN), selanjutnya melakukan sinkronisasi antara *Pick Up Order* (PUO) dengan *Consignment Note* (CN).

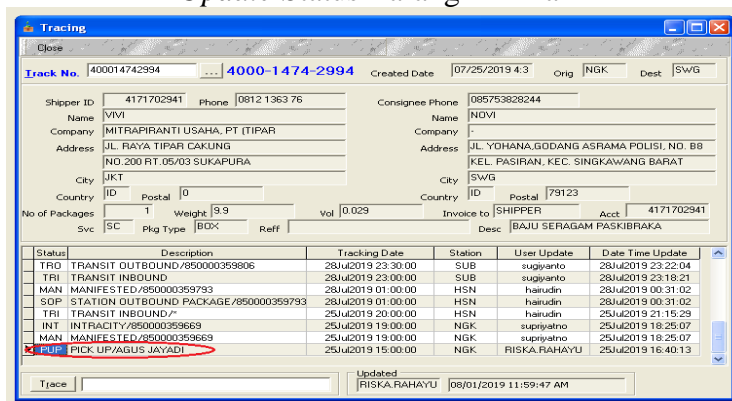
Gambar 4. 8
Sinkronasi antara *Pick Up Order* (PUO) dengan *Consignment Note* (CN).



Sumber : PT Caraka Yasa

- Update* status barang
Kemudian akan di *update* status barang ke dalam sistem LOGINS agar bisa dilakukan proses *tracking* pengiriman barang tersebut.

Gambar 4. 9
Update Status Barang Kiriman



Sumber : PT Caraka Yasa

5. Membuat *manifest* keberangkatan barang

Admin membuat *manifest* keberangkatan barang ke cabang untuk layanan regular. Beberapa data yang harus dibuat dalam *manifest* yang dibuat terdapat nomor kendaraan truk yang digunakan, waktu keberangkatan pengiriman barang, nomor *Consignment Note* (CN) dari barang yang diangkut dengan truk sesuai dengan dokumen *manifest* tersebut.

Gambar 4. 10
Pembuatan *Manifest* Keberangkatan Barang

Description of Goods	Cons	Orig	Dest	CN Number	No. of Pkgs (pcs/unit)	Weight (kg)	Dim Weight (kg)	Remarks
MERCHANDISE\	800004250302	BDO	DPS	400014915113	1	7.09	0.10	URGENT_III
MERCHANDISE\	800004250302	BDO	DPS	700020641575	1	6.74	0.10	
MERCHANDISE\	800004250302	BDO	DPS	700020641586	1	20.85	0.13	
MERCHANDISE\	800004250302	BDO	DPS	700020641590	1	11.20	0.12	
MERCHANDISE\	800004250302	BDO	DPS	700020641601	1	29.14	0.14	
BALLPOINT\	800004250302	HSN	DPS	400014932123	1	14.00	0.04	
MERCHANDISE\	800004250302	NGK	DPS	400014696913	1	0.42	0.01	
ALAT PHLEBOTOMY TUBE PREPARATION SYSTEM	800004250302	NGK	DPS	400014697893	1	33.91	0.14	PACKING KAYU WRAPPING

Sumber : PT Caraka Yasa

6. Muat barang ke dalam *truck*

Setelah dibuatkan dokumen *manifest* keberangkatan barang, selanjutnya muat barang ke dalam truk yang akan diberangkatkan.

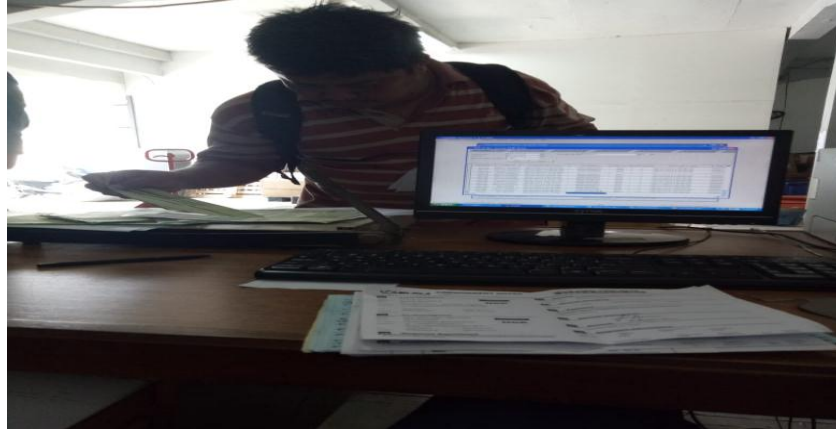
Gambar 4. 11
Bongkar Muat Barang ke Dalam Truk



Sumber : PT Caraka Yasa

7. Memberikan *Consignment Note* (CN) dan Surat Jalan (SJ) ke *driver*
Admin memberikan *Consignment Note* (CN) dan surat jalan ke pada *driver* untuk segera barang tersebut dikirimkan ke cabang PT Caraka Yasa.

Gambar 4. 12
Penyerahan CN dan SJ ke *Driver*



Sumber : PT Caraka Yasa

8. Barang dikirim ke cabang
Setelah *Consignment Note* (CN) dan surat jalan sudah di *driver*, lalu barang tersebut dikirimkan ke cabang Caraka Yasa tujuan awal sebelum dikirimkan ke konsumen.

Gambar 4. 13
Pengiriman Barang ke Cabang



Sumber : PT Caraka Yasa

9. Barang diterima oleh cabang
Setelah barang dikirim ke cabang, lalu barang tersebut diterima oleh pihak cabang PT Caraka Yasa.

Gambar 4. 14
Barang diterima oleh Cabang PT Caraka Yasa



Sumber : PT Caraka Yasa

10. Bongkar barang ke gudang cabang
Proses selanjutnya setelah barang diterima oleh cabang, lalu dilakukan bongkar barang oleh *helper*.

Gambar 4. 15
Bongkar Muat Barang ke Gudang Cabang



Sumber : PT Caraka Yasa

11. Cek jumlah barang dengan *Consignment Note* (CN)
Consignment Note (CN) dan surat jalan diberikan kepada admin operasional cabang untuk dicek apakah jumlah barang secara fisik sesuai jumlahnya dengan *Consignment Note* (CN) yang ada.

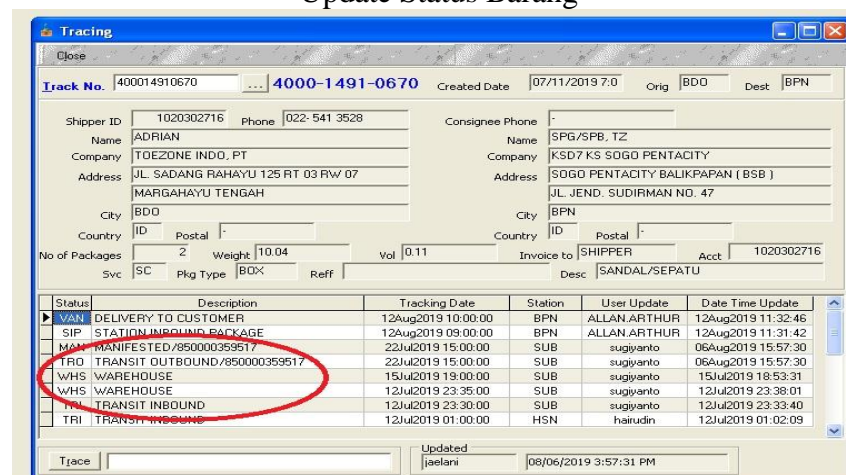
Gambar 4. 16
 Cek Jumlah Barang dengan CN



Sumber : PT Caraka Yasa

12. *Update* status barang
 Jika jumlah barang fisik dengan jumlah pada dokumen *Consignment Note* (CN) sudah sesuai maka admin operasional cabang akan mengupdate status kiriman barang ke sistem LOGINS sesuai dengan posisi barang.

Gambar 4. 17
 Update Status Barang



Sumber : PT Caraka Yasa

13. Membuat *manifest* keberangkatan *via* laut

Admin operasional cabang membuat *manifest* keberangkatan *via* laut untuk diteruskan barang ke tujuan area timur menggunakan *vendor* laut.

Gambar 4. 18
Manifest Keberangkatan Via Laut

Description of Goods	Cons	Orig	Dest	CN Number	No. of Pkgs (Pcs/Unit)	Weight (kg)	Dim Weight (kg)	Remarks
GMCL	800004218920	BCO	BRN	400014908522	1	12.14	0.05	UPOENT_#
SANDALSEPATU	800004218920	BCO	BRN	400014910670	1	10.04	0.11	UPOENT_#
SANDALSEPATU	800004218920	BCO	BRN	700020591422	1	7.08	0.11	
GMCL	800004218920	BCO	BRN	700020594023	1	25.17	0.14	
GMCL	800004218920	BCO	BRN	700020594034	1	21.54	0.03	
GMCL	800004218920	BCO	BRN	700020594045	1	8.20	0.02	
SANDALSEPATU	800004218920	BCO	SRI	400014912932	1	3.28	0.04	UPOENT_#
SANDALSEPATU	800004218920	BCO	SRI	700020644866	1	10.06	0.11	

Sumber : PT Caraka Yasa

14. Muat barang ke dalam truk

Setelah proses pembuatan *manifest* untuk keberangkatan *via* laut, selanjutnya barang dimuat untuk segera diproses pengirimannya ke cabang area Timur.

Gambar 4. 19
Bongkar Muat ke Dalam Truk



Sumber : PT Caraka Yasa

15. Barang dikirim ke *vendor* laut

Setelah barang selesai dibongkar muar, selanjutnya barang tersebut dikirimkan ke tempat *vendor* yang digunakan oleh pihak PT Caraka Yasa untuk mengurus proses pengiriman barang ke cabang PT Caraka Yasa.

Gambar 4. 20
Surat Pengantar dari Vendor Laut

EXPEDISI
PT. YUN KARGO
Jl. Bunguran 21, Surabaya Telp. 3573461-62
HP 0816 5454 008 Fax. 3559823

PELNI

№ 009004

Pengirim :
Nama :
Alamat :
Penerima :
Terbilang :

Banyaknya	Pembungkus	Isi dan Jenis Barang	Berat	Bea Angkutan	Keterangan
		paket			

Surabaya, 16 20
Petugas 08

ISI TIDAK DIPERIKSA
Penerima
(Stempel dan Nama Terang)

Sumber : PT Caraka Yasa

16. *Vendor* laut mengirim barang ke cabang

Vendor mengirimkan barang ke cabang PT Caraka Yasa sesuai dengan area tujuan pengiriman.

17. Barang diterima oleh cabang

Setelah dikirim oleh pihak *vendor*, lalu *vendor* mengirimkan barang ke cabang, setelah itu barang tersebut diterima oleh pihak cabang PT Caraka Yasa di area Timur, lalu barang tersebut dibongkar muat oleh tim operasional cabang.

18. Bongkar barang ke gudang cabang

Proses selanjutnya setelah barang diterima oleh cabang, lalu dilakukan bongkar barang oleh *helper*.

Gambar 4. 21
Barang diterima di Cabang PT Caraka Yasa Wilayah Timur



Sumber : PT Caraka Yasa

19. Cek jumlah barang dengan *Consignment Note* (CN)
Mengecek jumlah barang yang telah dikirim oleh *vendor* laut sesuai dengan dokumen *Consignment Note* (CN)
20. *Update* status barang
Mengupdate kembali status kiriman menjadi *Station Inbound Package* (SIP) menandakan barang yang telah tiba di cabang ke dalam sistem LOGINS.

Gambar 4. 22
Update Status Barang

Status	Description	Tracking Date	Station	User Update	Date Time Update
DS	DOCUMENT SENT /100013126523	29Mar2019 17:00:00	PLM	sukardi	29Mar2019 17:00:38
POD	PROOF OF DELIVERY/TTD + STEMPER/RT1	25Jan2019 13:00:00	BKS	sukardi	27Mar2019 12:26:16
▶ WAN	DELIVERY TO CUSTOMER/DODI OKTIAWAN	25Jan2019 10:00:00	BKS	sukardi	27Mar2019 12:26:32
SIP	STATION INBOUND PACKAGE	25Jan2019 09:00:00	BKS	sukardi	27Mar2019 12:26:39
TRI	TRANSIT INBOUND	21Jan2019 15:01:00	PLM	sukardi	21Jan2019 14:02:27
MAN	MANIFESTED /850000351972	20Jan2019 01:22:00	HSN	hairudin	20Jan2019 00:29:12
SOP	STATION OUTBOUND PACKAGE /85000035197	20Jan2019 01:22:00	HSN	hairudin	20Jan2019 00:29:12
PUP	PICK UP/CECEP	17Jan2019 15:30:00	HSN	adje.wibowo	17Jan2019 20:22:28

Sumber : PT Caraka Yasa

21. Muat barang ke dalam truk

Setelah *update* status, barang dimuat kedalam truk oleh *helper* untuk dikirimkan kepada penerima.

22. Delivery to customer

Driver mengirimkan barang ke alamat tujuan penerima, status pengiriman diupdate menjadi VAN menandakan barang dikirim ke *customer*.

Gambar 4. 23
Delivery to Customer (Consignee)

The screenshot shows a 'Tracing' window with the following details:

- Track No.:** 400014658950 (displayed as 4000-1465-8950)
- Created Date:** 01/17/2019 8:1
- Orig:** HSN, **Dest:** BKS
- Shipper ID:** 1060101956, **Phone:** 0215402258 / 619282
- Consignee Phone:** (empty), **Status:** INVOICED
- Name:** YENNY, **Name:** ANDESTA S
- Company:** CITRA SASTRA NOVELTIS, PT, **Company:** ANDESTA S
- Address:** JL RAYA SEMANAN NO. 50A DAAN MOGOT KM1, **Address:** BENGKULU MEGA MALL LT 2
- City:** JKT, **City:** BES
- Country:** ID, **Country:** ID
- Postal:** (empty), **Postal:** (empty)
- No of Packages:** 2, **Weight:** 7.28, **Vol:** 0.014
- Invoice to:** SHIPPER, **Acct:** 1060101956
- Svc:** SC, **Pkg Type:** BOX, **Reff:** (empty), **Desc:** PAKET

The tracking history table is as follows:

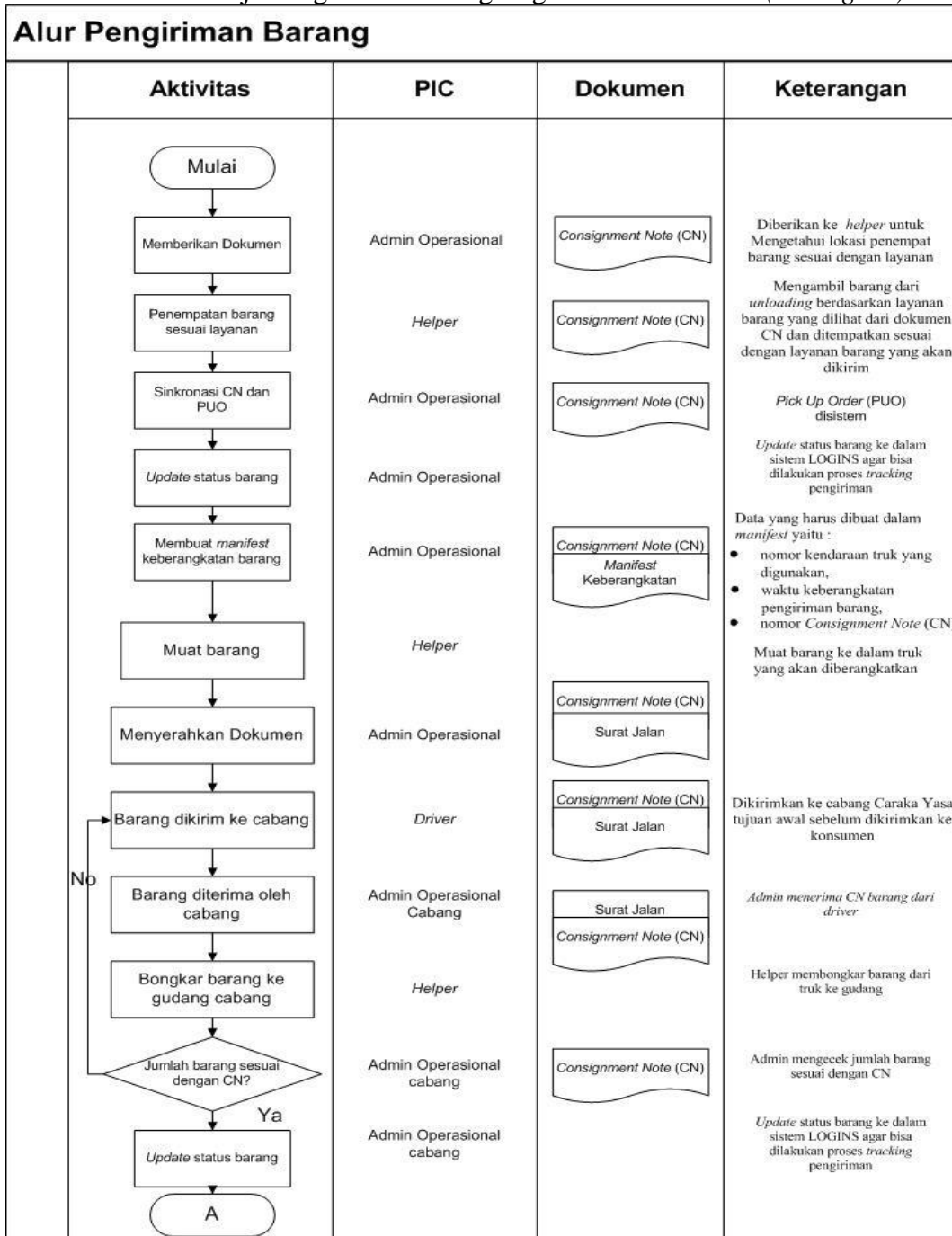
Status	Description	Tracking Date	Station	User Update	Date Time Update
DS	DOCUMENT SENT/100013126523	29Mar2019 17:00:00	PLM	sukardi	29Mar2019 17:00:38
SC	SHIPPER SENT/100013126523	25Jan2019 13:00:00	BKS	sukardi	27Mar2019 12:26:16
VAN	DELIVERY TO CUSTOMER/DODI OKTIAWAN	25Jan2019 10:00:00	BKS	sukardi	27Mar2019 12:26:32
SM	SHIPPER INBOUND/100013126523	25Jan2019 09:00:00	BKS	sukardi	27Mar2019 12:26:39
TRI	TRANSIT INBOUND	21Jan2019 15:01:00	PLM	sukardi	21Jan2019 14:02:27
MAN	MANIFESTED/850000351972	20Jan2019 01:22:00	HSN	hairudin	20Jan2019 00:29:12
SOP	STATION OUTBOUND PACKAGE/850000351972	20Jan2019 01:22:00	HSN	hairudin	20Jan2019 00:29:12
PUP	PICK UP/CECEP	17Jan2019 15:30:00	HSN	adje.wibowo	17Jan2019 20:22:28

At the bottom, the 'Updated' field shows: adje.wibowo, 04/08/2019 4:47:32 PM.

Sumber : PT Caraka Yasa

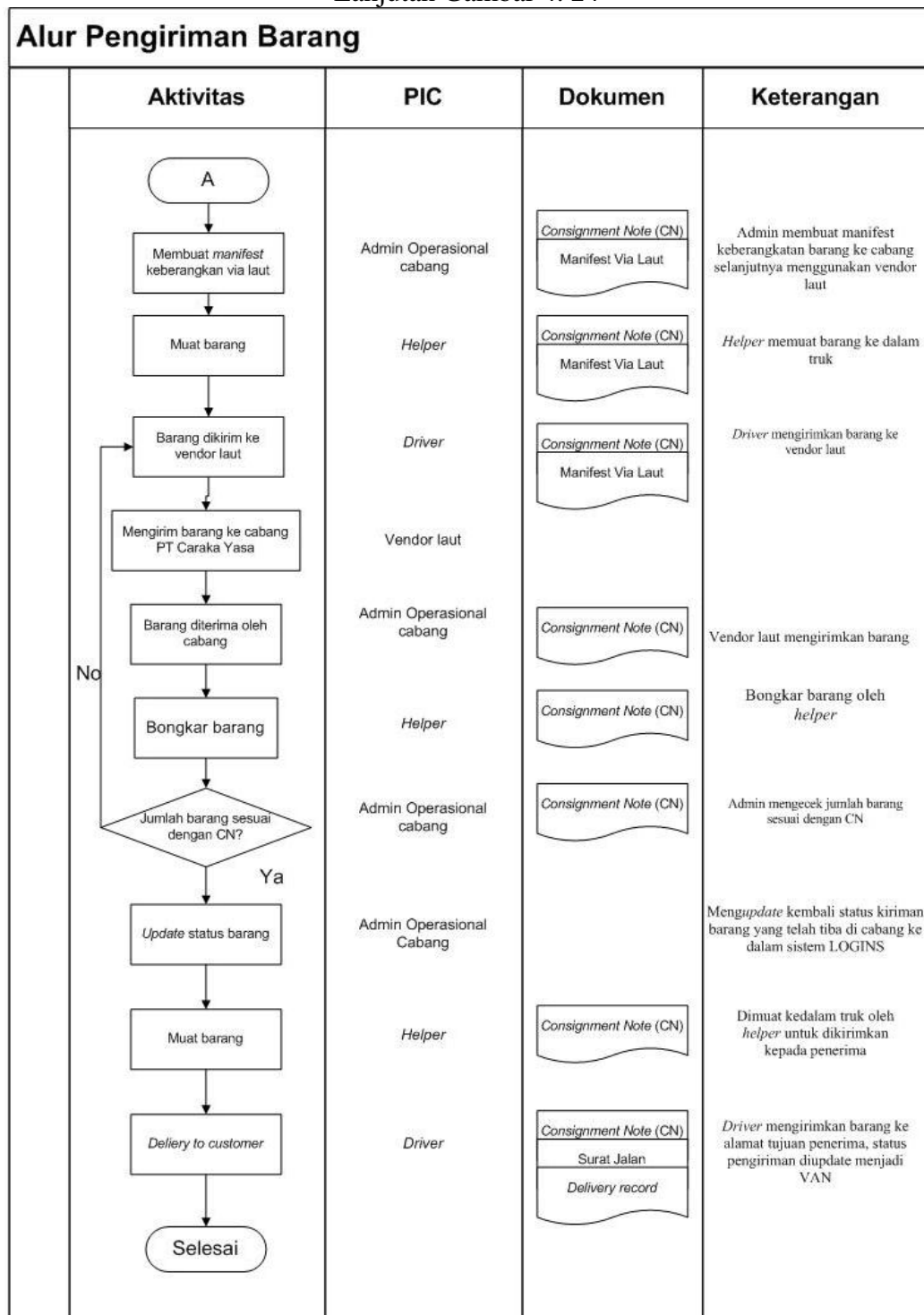
Berikut ini alur pengiriman barang untuk layanan reguler dan dikirim ke area Timur :

Gambar 4. 24
Alur Proses Kerja Pengiriman Barang Reguler ke Konsumen (*Consignee*)



Sumber : PT Caraka Yasa

Lanjutan Gambar 4. 24



Sumber : PT Caraka Yasa

4.2.3 Permasalahan Tugas Akhir

PT Caraka Yasa melakukan proses pengiriman barang setiap hari. Pengiriman dilakukan ke cabang-cabang yang dimiliki oleh PT Caraka Yasa yang kemudian akan dikirimkan hingga ke konsumen yang dituju sesuai dengan alamat pengiriman. Cabang-cabang yang ada di PT Caraka Yasa berjumlah 24 cabang. Cabang tersebut terbagi menjadi 4 wilayah yaitu pada wilayah Timur terdapat 7 cabang (Pontianak, Samarinda, Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, Manado, dan Denpasar), wilayah Barat terdapat 7 cabang (Medan, Padang, Pekanbaru, Batam, Jambi, Palembang, dan Lampung), wilayah Jabotabek terdapat 4 cabang (Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi), wilayah Jawa diluar Jabotabek terdapat 6 cabang (Bandung, Semarang, Yogyakarta, Solo, Malang, dan Surabaya).

Permasalahan yang terjadi pada proses pengiriman barang untuk barang reguler seringkali terjadi keterlambatan pengiriman. Komplain konsumen yang masuk selalu meningkat dengan keluhan yang sama. Terdapat beberapa penyebab yang seringkali ditemukan sehingga menyebabkan barang terlambat sampai di tujuan akhir (*consignee*). Proses pengiriman yang dilakukan selama bulan Mei 2019 sampai dengan Juli 2019 terdapat 1950 transaksi. Perhitungan persentase pengiriman barang diperhitungkan untuk mengetahui tingkat keterlambatan barang yang dikirim oleh PT Caraka Yasa. Proses pengiriman dikatakan *on time* apabila transaksi pada saat *Pick Up* (PUP) dengan *Proof Of Delivery* (POD) tidak melebihi *lead time*, sedangkan transaksi dikatakan *late* jika durasi dari PUP dengan POD melebihi *lead time* yang telah dijanjikan. Transaksi menurut PT Caraka Yasa adalah satu *Consignment Note* (CN) untuk setiap pelanggan yang akan mengirimkan beberapa koli barang. Hasil perhitungan transaksi *on time* dan *late* dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2
Persentase Pengiriman Barang *Ontime* dan *Late*

PERIODE	JUMLAH TRANSAKSI		PERSENTASE	
	ON TIME	LATE	ON TIME	LATE
MEI	710	105	87,12%	12,88%
JUNI	391	109	78,20%	21,80%
JULI	553	82	87,09%	12,91%

Sumber : PT Caraka Yasa; data diolah

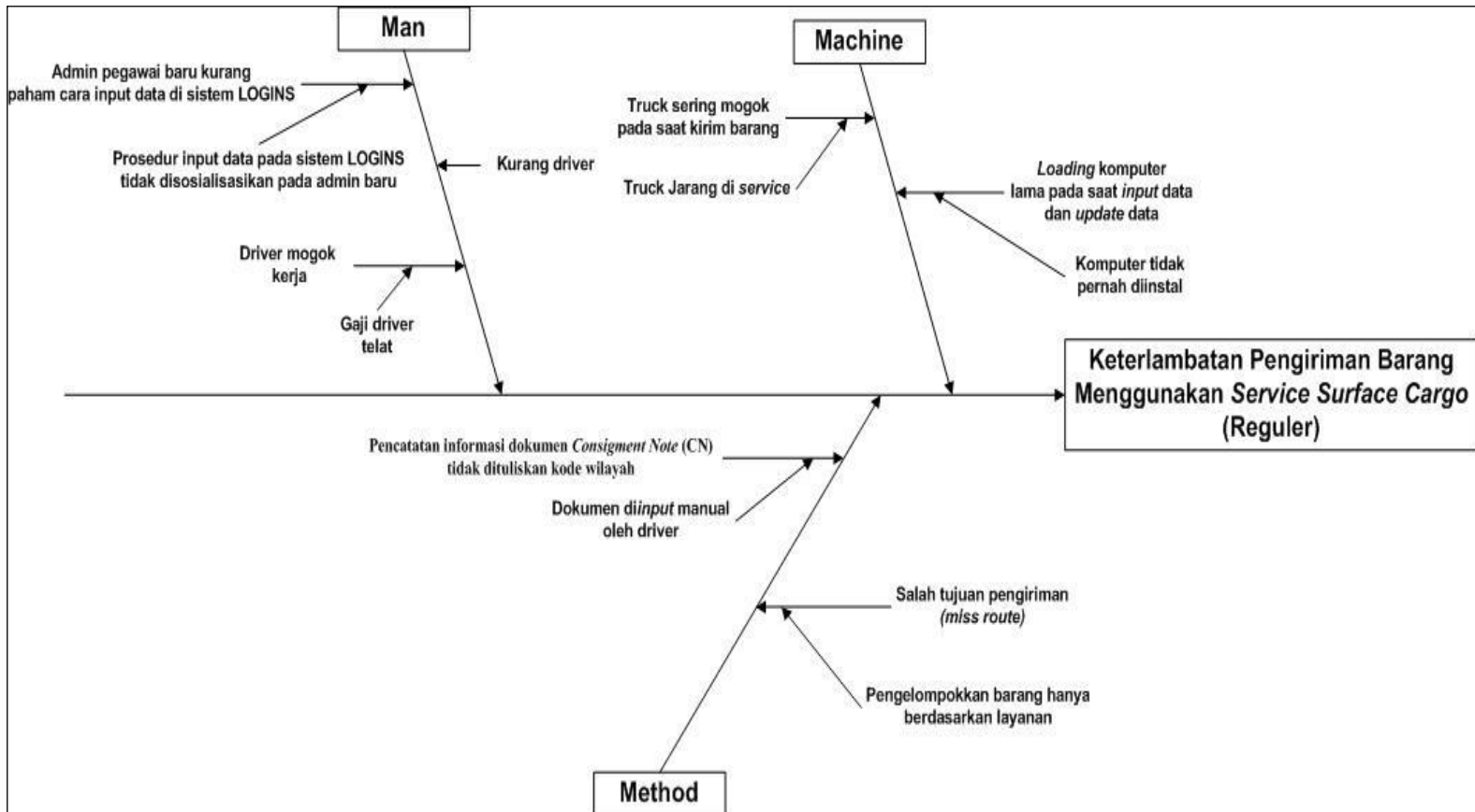
Perhitungan persentase pencapaian pengiriman barang yang berstatus *on time* dan *late* untuk mengetahui tingkat keberhasilan perusahaan dalam melakukan transaksi pengiriman barang reguler sesuai dengan target perusahaan yaitu sebesar 99,5% per bulan. Toleransi keterlambatan yang ditetapkan oleh pihak PT Caraka Yasa sebesar 0,5% per bulan. Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa pada periode Mei persentase pengiriman barang yang berstatus *on time* sebesar 87,12% dan berstatus *late* sebesar 12,88%, bulan Juni pengiriman *on time* sebesar 78,20% dan berstatus *late* sebesar 21,80%, untuk bulan Juli transaksi pengiriman *on time* sebesar 87,09% dan berstatus *late* sebesar 12,91%. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak PT Caraka Yasa dalam melakukan pengiriman barang yang sesuai dengan *lead time* yang ditentukan belum mencapai target keberhasilan yang telah ditetapkan.

Hasil pengiriman barang yang berstatus *late* juga melebihi batas toleransi yang telah ditetapkan yaitu sebesar 12,88% bulan Mei, 21,80% bulan Juni, 12,91% bulan Juli yang melebihi batas yang ditoleransi sebesar 12,38% bulan Mei, 21,30% bulan Juni, 12,41% bulan Juli. Dengan demikian masalah keterlambatan pengiriman harus segera dilakukan perbaikan agar dapat mengurangi tingkat keterlambatan pengiriman barang hingga ke konsumen yang dilakukan oleh pihak PT Caraka Yasa.

4.2.4 Analisis Faktor Penyebab Masalah

Permasalahan pada proses pengiriman barang yaitu seringkali terjadi keterlambatan pengiriman. Keterlambatan yang terjadi disebabkan dari beberapa faktor seperti dari pihak pekerja hingga ke barang yang akan dikirimkan ke konsumen. Barang yang terlambat pada PT Caraka Yasa diklasifikasikan berdasarkan *lead time*. Jika barang yang sampai ke konsumen melebihi *lead time* maka barang tersebut dapat dikatakan terlambat sampai ke konsumen. Hal ini membuat beberapa pekerjaan menjadi terhambat. Bahkan persentase pengiriman barang yang berstatus *late* sudah melebihi batas toleransi sebesar 0,5% per bulan. Oleh karena itu masalah tersebut harus segera dilakukan pencarian beberapa penyebab masalah keterlambatan pengiriman barang reguler pada PT Caraka Yasa. Beberapa penyebab tersebut dapat digambarkan menggunakan diagram *cause effect* pada Gambar 4.25. Diagram *cause effect* tersebut didapat dari hasil wawancara, pengamatan, dan validasi dengan beberapa staf yang terkait dalam proses pengiriman barang pada PT Caraka Yasa.

Gambar 4. 25
 Diagram *Cause Effect* Keterlambatan Pengiriman Pada PT Caraka Yasa



Sumber : data diolah

Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan pada proses pengiriman barang pada PT Caraka Yasa yaitu sebagai berikut :

1. *Man*

Hal ini berkaitan dengan kekurangan pengetahuan dan keterampilan dari sumber daya manusia pada saat menangani proses pengiriman barang pada PT Caraka Yasa. Beberapa penyebab berdasarkan faktor *man* sebagai berikut :

- a. Admin baru kurang paham cara *input* data di sistem LOGINS
Admin baru kurang memahami cara *input* data, dikarenakan baru beberapa tahun diterapkan sistem LOGINS. Penerapan kerja dengan sistem yang baru ini sebelumnya tidak ada pelatihan yang diberikan untuk karyawan, sehingga ketika setiap ada karyawan baru maupun beberapa karyawan lama belum memahami secara *detail* cara *input* data pada sistem yang baru. Selain itu prosedur untuk penginputan data pada sistem LOGINS tidak disosialisasikan untuk admin baru, begitupula dengan admin-admin pada cabang-cabang diseluruh wilayah PT Caraka Yasa. Hal ini membuat waktu penginputan barang menjadi lama, bahkan sering terjadi kesalahan dalam *input* data. Selain itu, kurang pahamnya pekerja dalam menginput data status pengiriman barang, barang sudah dikirim tapi status barang masih didalam gudang yang menyebabkan tidak sesuainya kondisi aktual dengan sistem menyebabkan *performance* pengiriman perusahaan menurun yang dinilai dari *customer*.
- b. Kurang *driver*
Pada penyebab ini kurangnya karyawan yaitu *driver*, kurangnya karyawan ini terjadi karena seringkali gaji *driver* telat dibayarkan, tetapi setiap hari harus tetap melakukan proses pengiriman barang membuat karyawan menjadi keluar dari perusahaan.
- c. *Driver* mogok kerja
Keadaan *driver* mogok seringkali terjadi, hal ini dikarenakan gaji *driver* yang dibayarkan oleh pihak PT Caraka Yasa sering telat. Gaji *driver* yang seharusnya dibayarkan tiap bulan, tetapi kenyataannya sering tidak dibayar sesuai dengan waktunya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *driver* bahwa pernah terjadi mogok kerja bersama sehingga pengiriman banyak sekali yang tertunda. Selain itu, setiap harinya seringkali ada

beberapa *driver* yang tidak masuk kerja/mogok kerja sehingga pengiriman hari tersebut terlambat untuk dikirim ke cabang, hal ini membuat barang sampai dikonsumen telat tidak sesuai dengan *lead time* yang dijanjikan dan *pick up* barang *customer* menjadi terlambat sehingga menyebabkan ketidakpuasan dengan hasil kerja yang diberikan oleh perusahaan.

2. *Machine*

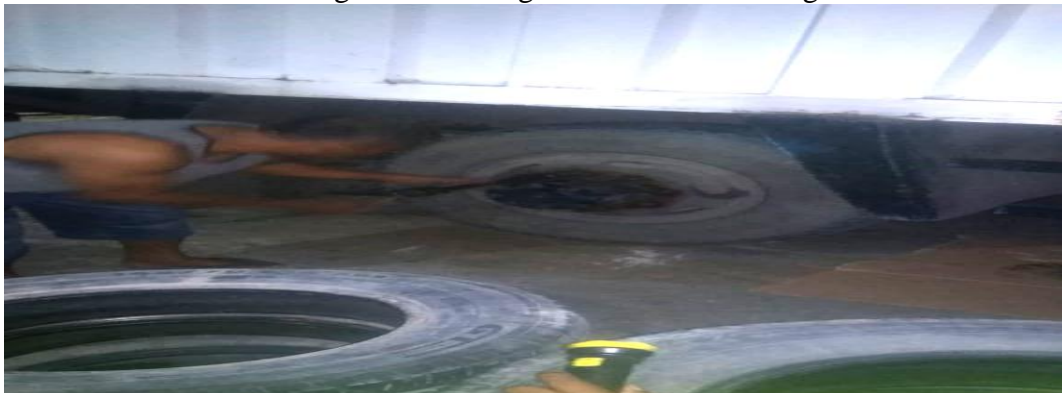
Hal ini berkaitan dengan tidak adanya sistem perawatan terhadap mesin-mesin utama dan pendukung, termasuk fasilitas dan peralatan lain yang tidak sesuai dengan spesifikasi tugas, terlalu tua dan lain lain. Beberapa penyebab keterlambatan pengiriman barang berdasarkan faktor *machine* sebagai berikut :

a. *Truck* sering mogok pada saat kirim barang

Keadaan ini sering terjadi, yaitu pada saat sedang melakukan proses pengiriman barang, truk seringkali mogok di jalan, Hal ini terjadi karena truk jarang di *service* menyebabkan truk tidak bisa bekerja dengan optimal. Pada saat truk mogok di proses pengiriman barang, hal ini membuat pihak PT Caraka Yasa harus mengganti dan menunggu dengan truk lainnya, sampai truk tersebut datang menjemput ke posisi truk yang mogok sehingga akan terdapat waktu yang terbuang sia-sia yang menyebabkan keterlambatan pada proses pengiriman barang. Berikut ini bukti truk sering mogok yang dialami pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa sebagai berikut :

Gambar 4. 26

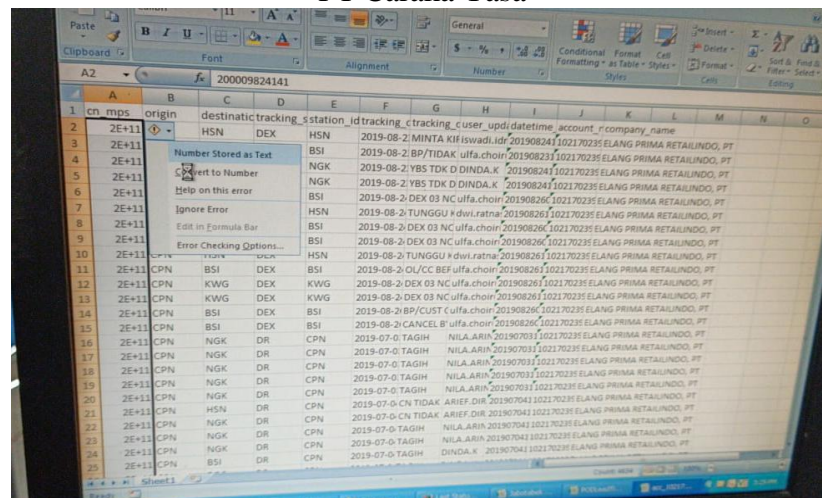
Truk Pengiriman Barang PT Caraka Yasa Mogok



Sumber : PT Caraka Yasa

- b. *Loading* komputer lama pada saat *input* dan *update* data
Loading komputer lama pada saat *input* dan *update* data. Hal ini terjadi pada saat *penginputan* dan *penjadwalan* seringkali komputer *terrestart* dan *loading* dengan waktu yang lama menyebabkan terhambatnya *penginputan* data dari barang yang akan di proses pengirimannya maupun yang sudah di *pick up*. Komputer yang tidak berfungsi dengan baik membuat admin operasional harus terhambat dalam memasukkan *manifest* di sistem LOGINS pada setiap barang yang akan dikirimkan. *Manifest* berisikan nomor resi barang, tujuan barang akan dikirim ke mana dan moda apa yang digunakan untuk mengirimkan barang. Jika menggunakan *via* darat akan ada plat nomor mobil/*truck* yang digunakan, *via* laut akan ada nama *vendor* dan nomor kapal yang mengirimkan barang, *via* udara akan ada nomor surat muatan udara (SMU) dan maskapai apa yang digunakan dalam pengiriman. Proses *loading* yang lama dalam proses *input* sehingga memakan waktu yang lama yang akan berdampak pada keterlambatan pengiriman. Komputer yang tidak berfungsi ini dikarenakan komputer pada PT Caraka Yasa tidak pernah *diinstal* oleh pihak perusahaan. Berikut ini bukti komputer tidak berfungsi dengan baik yang dialami pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa sebagai berikut :

Gambar 4. 27
 Komputer tidak berfungsi dengan baik pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa



Sumber : PT Caraka Yasa

3. Method

Hal ini berkaitan dengan prosedur dan metode kerja yang benar baik yang tidak tersedia, tidak tertulis, maupun yang tidak diketahui dan lain-lain. Beberapa penyebab berdasarkan faktor *method* sebagai berikut :

- a. Pencatatan informasi dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah

Pencatatan informasi dalam dokumen dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah menyebabkan kesalahan dalam pengelompokkan dokumen untuk setiap *destination* dan berimbas pada kesalahan penempatan barang pada saat akan dilakukan proses pengiriman. Hal ini terjadi karena dokumen *Consignment Note* (CN) diinput manual oleh *driver*. Seringkali pihak perusahaan tidak mengisi kode wilayah karena diinput secara manual. Kesalahan ini juga membuat pekerja kesulitan dalam mensortir dokumen dan barang karena beberapa karyawan tidak menuliskan kode *station* asal dan tujuan pada dokumen, membuat *driver* sulit mengambil barang yang akan dikirim karena tidak ada pengklasifikasian dokumen berdasarkan kode wilayah tujuan konsumen atau penerima barang (*consignee*). Berikut ini bukti pencatatan informasi dokumen kurang jelas yang dialami pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa sebagai berikut :

Gambar 4. 28

Pencatatan informasi dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah pada PT Caraka Yasa

The image shows a 'CARAKA YASA' Consignment Note (CN) form. The form is filled with handwritten data. Two red circles highlight the 'Kode Pos' (Post Code) fields, which are empty, indicating that this information was not recorded. The form includes fields for sender and recipient names, addresses, phone numbers, and shipping details like weight and volume. The Caraka Yasa logo and barcode are visible at the top.

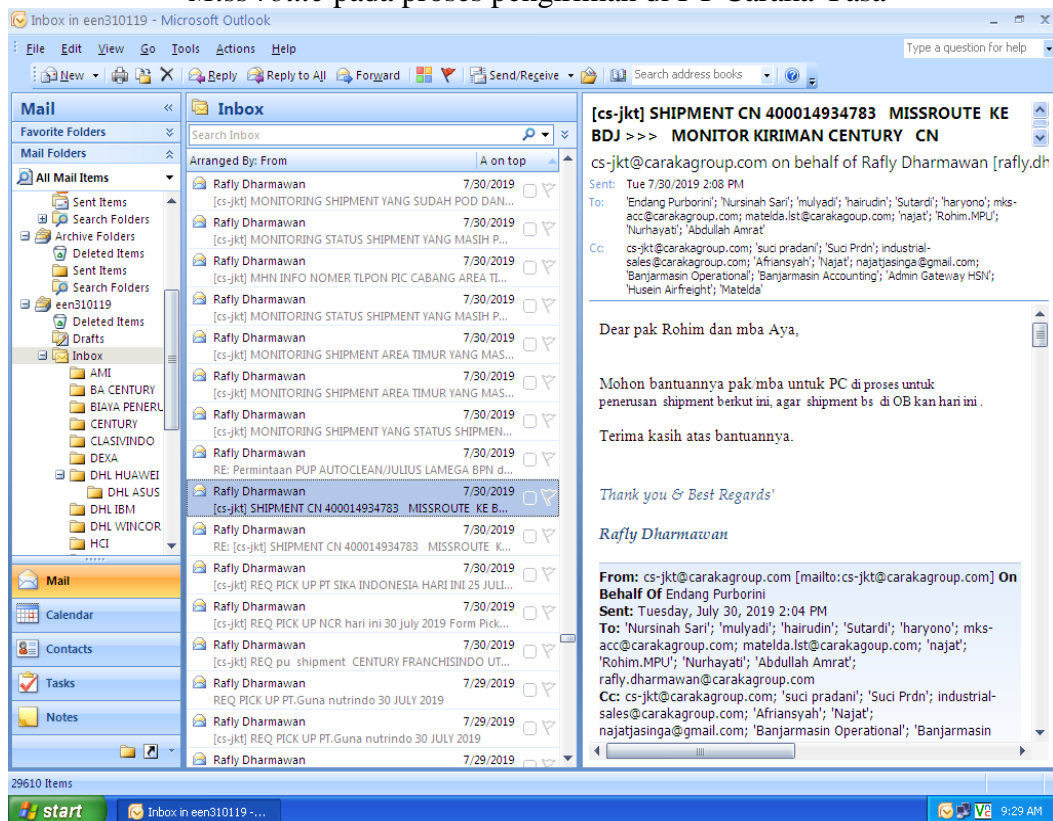
Sumber : PT Caraka Yasa

b. Salah tujuan pengiriman (*miss route*)

Missroute terjadi karena perencanaan lokasi tujuan kurang jelas karena pada saat pengelompokkan barang yang akan dikirim hanya berdasarkan pada jenis layanan yang digunakan seperti *surface cargo* dikelompokkan menjadi satu antara ke empat wilayah yaitu wilayah Timur, Barat, Jabodetabek, dan Jawa diluar Jabotabek juga dengan pelayanan *express economy*, maupun *express premium*, maka hal ini berisiko besar dalam kesalahan mensortir barang sesuai dengan kota tujuannya pada saat proses pengiriman barang. Berikut ini bukti *missroute* yang dialami pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa sebagai berikut :

Gambar 4. 29

Miss route pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa



Sumber : PT Caraka Yasa

Berdasarkan wawancara dengan pihak perusahaan dari beberapa penyebab masalah keterlambatan pada proses pengiriman barang ditemukan

penyebab permasalahan tersebut yang paling memungkinkan untuk diperbaiki, karena masalah ini dianggap paling berpengaruh besar efeknya. Hal tersebut dapat diketahui dari penilaian yang dilakukan oleh beberapa pihak yang telah diwawancarai. Hasil wawancara dijadikan *rating point* untuk menentukan penyebab potensial permasalahan. Hasil nilai *rating point* tertinggi ada pada faktor *method*. Hasil *rating point* terdapat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3
Rating Point Penilaian Penyebab Keterlambatan

Kriteria	Bobot	Manajer Operasional		Customer Service		Driver		Total Score
		Rating	Score	Rating	Score	Rating	Score	
<i>Man</i>	0,3	80	24	85	25,5	90	27	76,5
<i>Machine</i>	0,3	75	22,5	90	27	80	24	73,5
<i>Method</i>	0,4	85	34	80	32	85	34	100

Sumber : data diolah

Pada Tabel 4.3 penyebab keterlambatan pada proses pengiriman barang yang paling berpengaruh yaitu pada faktor *method* yaitu pencatatan informasi dalam dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah dan salah tujuan pengiriman (*miss route*). Penyebab masalah yang akan diberikan usulan perbaikan yaitu pencatatan informasi dalam dokumen dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah ini akan berdampak pada kesalahan dalam pensortiran dokumen, sehingga barang pun akan salah pengelompokkannya yang akan berdampak pada kesalahan pengiriman barang. Selain itu, kurang jelasnya pencatatan informasi pada dokumen akan membuat pekerja dan admin operasional sulit menerjemahkan dokumen tersebut, sehingga nantinya akan lama dalam proses penanganannya.

Selain itu, ada juga penyebab lain yang akan diberikan usulan untuk perbaikan yaitu salah tujuan pengiriman (*miss route*) hal ini akan sangat fatal bila terjadi secara terus menerus, karena pengaruhnya besar. Kesalahan *route* tujuan pengiriman barang akan membuat pihak PT Caraka Yasa mengulangi proses pengiriman karena barang yang salah kirim akan dikembalikan ke cabang PT Caraka Yasa, sehingga hal ini juga akan membuat *lead time* pengiriman melebihi waktu yang telah ditetapkan, bahkan kemungkinan akan menimbulkan kerusakan barang yang akan berdampak pada ketidakpuasan

konsumen pada pelayanan yang diberikan oleh PT Caraka Yasa. Pemilihan faktor *method* yang paling berpotensi juga dilakukan analisis melalui skala prioritas. Berikut ini Tabel langkah-langkah dalam menyusun skala prioritas dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4
Skala Prioritas

Langkah-Langkah membuat Skala Prioritas dalam Pemilihan Penyebab Permasalahan		
1. Menyusun Kebutuhan (Menyusun Penyebab Permasalahan)		Faktor
a.	Admin pegawai baru kurang paham cara <i>input</i> data di sistem LOGINS	Man
b.	Driver mogok kerja	Man
c.	Kurang <i>driver</i>	Man
d.	Truck sering mogok	Machine
e.	Loading komputer lama pada saat <i>input</i> data dan <i>update</i> data	Machine
f.	Pencatata informasi dokumen <i>Consigment Note</i> (CN) tidak dituliskan kode wilayah	Method
g.	Salah tujuan pengiriman (<i>miss route</i>)	Method
2. Susun kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan		Faktor
a.	Salah tujuan pengiriman (<i>miss route</i>)	Method
b.	Pencatatan informasi dokumen <i>Consigment Note</i> (CN) tidak dituliskan kode wilayah	Method
c.	Truck sering mogok	Machine
d.	Kurang <i>driver</i>	Man
e.	Admin pegawai baru kurang paham cara <i>input</i> data di sistem LOGINS	Man
f.	Driver mogok kerja	Man
g.	Loading komputer lama pada saat <i>input</i> data dan <i>update</i> data	Machine
3. Penuhi kebutuhan buat ke dalam tabel skala prioritas		

Sumber : data diolah

4.3 Usulan Pebaikan

Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk perusahaan menggunakan metode 5W+ 1H. Berikut usulan perbaikan untuk masalah keterlambatan pengiriman barang dengan layanan reguler pada PT Caraka Yasa. Perbaikan yang dilakukan terdapat pada kategori metode (*method*) yaitu pada penyebab pencatatan informasi dalam dokumen dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah dan salah tujuan pengiriman (*miss route*). Berikut ini usulan yang dapat diterapkan oleh pihak perusahaan guna meminimasi keterlambatan pengiriman barang :

1. Penyebab Permasalahan : Pencatatan informasi dalam dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah.

Usulan Perbaikan : Melampirkan *Pick Up Order* (PUO) dan mewajibkan pengisian kode wilayah tujuan pada dokumen *Consignment Note* (CN).

Tabel 4. 5

Melampirkan *Pick Up Order* (PUO) dan mewajibkan pengisian kode wilayah tujuan pada dokumen *Consignment Note* (CN)

What	:	Apa yang menjadi usulan perbaikan?
Jawaban	:	Melampirkan <i>Pick Up Order</i> (PUO) dan mewajibkan pengisian kode wilayah tujuan pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN).
Why	:	Mengapa rencana usulan tersebut diperlukan?
Jawaban	:	Karena melampirkan <i>pick up order</i> (PUO) pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN) akan memudahkan pekerja dalam melihat alamat tujuan lengkap pengiriman sesuai dengan sistem dan mewajibkan pengisian kode wilayah tujuan agar memudahkan dalam mencocokkan tujuan pengiriman barang pada saat pengelompokkan barang yang akan dikirim.
Where	:	Dimana rencana usulan tersebut dilaksanakan?
Jawaban	:	Dilakukan di divisi operasional untuk mengirimkan barang sesuai dengan tujuan.

Sumber : data diolah

Lanjutan Tabel 4. 5

Who	:	Siapa yang akan melakukan rencana usulan tersebut?
Jawaban	:	Melampirkan <i>Pick Up Order</i> (PUO) pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN) dan mewajibkan pengisian kode wilayah tujuan dilakukan oleh <i>driver</i> dan di cek kembali oleh admin operasional.
When	:	Kapan rencana usulan akan dilaksanakan?
Jawaban	:	Dapat dilakukan pada saat usulan disetujui oleh manajer operasional.
How	:	Bagaimana cara melakukan rencana usulan tersebut?
Jawaban	:	Usulan dapat dilakukan dengan cara melampirkan <i>Pick Up Order</i> (PUO) pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN) sampai ke tujuan pengiriman barang dan mewajibkan <i>driver</i> untuk mengisi kode wilayah tujuan pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN) pada saat <i>pick up</i> barang di <i>customer</i> . Penulisan kode wilayah yang akan dituliskan pada dokumen CN dapat dilihat pada Tabel 4.6 sesuai dengan kebijakan dari pihak PT Caraka Yasa. Bagian yang wajib diisi pada kotak merah dokumen CN dapat dilihat pada Gambar 4.30.

Sumber : data diolah

Berikut ini penjelasan mengenai usulan perbaikan untuk permasalahan pencatatan informasi dalam dokumen *Consignment Note* (CN) tidak dituliskan kode wilayah. Dokumen yang digunakan untuk proses *pick up* dan pengiriman yaitu *Consignment Note* (CN) berikut ini tampilan aktual dapat dilihat pada Gambar 4.30. dan penjelasan dokumen tersebut sebagai berikut:

- a. Penagihan Ke Nomor Berlangganan (No.1 pada dokumen CN)
Nomor *account* pada setiap *customer* yang menggunakan jasa pengiriman PT Caraka Yasa, nomor *account* ini berfungsi untuk membedakan kiriman dan membuat tagihan pembayaran pada setiap *customer*.
- b. Data Pengirim (No.2 pada dokumen CN)
Berisikan nama perusahaan, nama pengirim, alamat lengkap pengirim dan nomor telepon atau *fax* penerima.
- c. Data Penerima (No.3 pada dokumen CN)
Berisikan nama perusahaan, nama penerima, alamat lengkap pengantaran barang dan nomor telepon atau *fax* penerima.
- d. Rincian Data Kiriman (No.4 pada dokumen CN)
Berupa jumlah total koli barang yang akan dikirim, total berat barang asli, total dimensi barang (Panjang x Lebar x Tinggi) barang, isi kiriman barang, nomor surat jalan, permintaan pengemasan kiriman, tanggal dan jam pengambilan kiriman, surat jalan kembali jika *customer* menginginkan, nama kurir pengambilan barang kiriman, nama kurir pengantaran barang dan catatan khusus untuk barang kiriman.
- e. Jenis Kiriman (No.5 pada dokumen CN)
Sifat barang tersebut berbahaya atau tidak, bernilai ekonomi tinggi, vaksin dan lain-lain. Kiriman layanan yang digunakan yaitu *express premium*, *express economy* dan reguler.
- f. Biaya Tambahan (No.6 pada dokumen CN)
Apakah kiriman barang memerlukan biaya tambahan seperti pengepakan, *handling cost* dan pengemasan.
- g. Asuransi (apabila tidak memilih keduanya, otomatis dianggap tidak asuransi) (No.7 pada dokumen CN)
Kiriman barang di asuransikan atau tidak.
- h. Persetujuan Pengirim (No.8 pada dokumen CN)
Berisikan tanda tangan untuk persetujuan pengirim untuk mengirimkan barang.
- i. Resi Dokumen (Pada dokumen CN lingkaran merah)
Berisikan nomor CN, nomor ini digunakan untuk *tracking* barang dan mengetahui status akhir dari kiriman barang tersebut.

Pada usulan perbaikan bagian yang diperlukan perbaikan yaitu dengan melampirkan *Pick Up Order* (PUO) dan mewajibkan pengisian kode wilayah tujuan pada dokumen *Consignment Note* (CN). Tampilan aktual dokumen

Consignment Note (CN) dapat dilihat pada Gambar 4.30. Pada bagian kode *station* tujuan di dokumen CN diwajibkan untuk diisi. Usulan pelampiran *Pick Up Order* (PUO) sebelumnya belum ada dikondisi aktual, maka dengan usulan ini terjadi perubahan alur pada proses *pick up* barang, perubahan ini dapat dilihat pada Gambar 4.31. Kode wilayah untuk informasi setiap daerah agar adanya kesamarataan kode untuk divisi operasional maupun cabang sesuai yang telah disepakati oleh pihak PT Caraka Yasa dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Berikut ini penjelasan dokumen yang akan digunakan proses pengiriman barang :

1. *Pick Up Order* (PUO)
Pick Up Order (PUO) adalah informasi pengambilan barang yang di *request* oleh *customer* yang ingin mengirimkan barangnya, PUO dibuat dengan sistem LOGINS dan diisi oleh divisi *customer service* yang nantinya akan diberikan kepada admin operasional. PUO berisikan waktu kapan barang harus di *pick up*, kota asal dan kota tujuan barang, nomor *account customer*, nama pengirim, nomor *telephone* pengirim, nama perusahaan, alamat pengirim, serta sama juga dengan informasi yang diisi untuk penerima barangnya. *Special instruction* dalam pengiriman barangnya jumlah dan berat barang kiriman, tipe packing, *description* barang, dimensi barang, layanan yang digunakan (*service type*), *remarks* barang kiriman. Informasi ini diisi berdasarkan *customer request* dilihat pada email yang dikirimkan.
2. *Consignment Note* (CN)
Consignment Note (CN) adalah dokumen pencatatan kiriman yang diisi oleh *driver* pada saat pengambilan barang di *customer*, setiap CN memiliki nomor resi untuk *customer* dapat menanyakan status kirimannya sudah sampai dimana.
3. Surat Jalan
 Surat jalan adalah dokumen yang dibuat pada setiap *customer* yang ingin mengirimkan barangnya, surat jalan diserahkan kepada penerima barang, surat jalan berisi tentang alamat dan pengirim.
4. *Delivery Record*
Delivery record adalah dokumen yang berisikan tentang informasi CN yang dibawa oleh satu truk pada saat barang akan dikirim, dokumen ini dibuat oleh admin untuk mengetahui barang dan CN yang keluar dari gudang.

Tabel 4. 6
Kode Wilayah pada PT Caraka Yasa

NO	CABANG UTAMA	PROPINSI	KODE
1	BANDA ACEH	ACEH	BTJ
2	LHOKSEUMAWE	ACEH	LSE
3	MEDAN	SUMUT	MES
4	BINJAI	SUMUT	BJI
5	TANJUNG MORAWA	SUMUT	MWB
6	LUBUK PAKAM	SUMUT	LPM
7	SAMOSIR	SUMUT	SMR
8	SIBOLGA	SUMUT	SBA
9	TEBING TINGGI MEDAN	SUMUT	TTM
10	PEMATANG SIANTAR	SUMUT	PSR
11	PEKANBARU	RIAU	PKU
12	DURI	RIAU	DRI
13	DUMAI	RIAU	DUM
14	PADANG	SUMBAR	PDG
15	PADANG PANJANG	SUMBAR	PPJ
16	SAWAH LUNTO	SUMBAR	SLO
17	BUKIT TINGGI	SUMBAR	BTI
18	PAYAKUMBUH	SUMBAR	PKH
19	JAMBI	JAMBI	DJB
20	MUARA BUNGO	JAMBI	MBO
21	PALEMBANG	SUMSEL	PLM
22	BATURAJA	SUMSEL	BRA
23	PRABUMULIH	SUMSEL	PMH
24	PANGKAL PINANG	KEPULAUAN BA	PGK
25	BENKULU	BENKULU	BKS
26	BANDAR LAMPUNG	LAMPUNG	TKG
27	BATAM	KEPRI	BTH
28	TANJUNG PINANG	KEPRI	TNJ
29	JAKARTA	JABODETABEK	NGK
30	BOGOR	JABODETABEK	BGO
31	BEKASI	JABODETABEK	BSI
32	KARAWANG	JABODETABEK	KWG
33	CILEGON	BANTEN	CXG
34	CIANJUR	JABAR	CJR
35	SUKABUMI	JABAR	SBI
36	PURWAKARTA	JABAR	PWA
37	BANDUNG	JABAR	BDO

Sumber : PT Caraka Yasa

Lanjutan Tabel 4.6

NO	CABANG UTAMA	PROPINSI	KODE
38	CIMAHI	JABAR	CMI
39	TASIKMALAYA	JABAR	TSY
40	SUMEDANG	JABAR	SMD
41	CIREBON	JABAR	CBN
42	TEGAL	JATENG	TGL
43	PEKALONGAN	JATENG	PKL
44	SEMARANG	JATENG	SRG
45	BAWEN	JATENG	BWE
46	UNGERAN	JATENG	UNN
47	SALATIGA	JATENG	STG
48	DEMAK	JATENG	DMK
49	KENDAL	JATENG	KDL
50	KUDUS	JATENG	KDS
51	MAGELANG	JATENG	MGL
52	SECANG	JATENG	SCG
53	MUNTILAN	JATENG	MTL
54	KLATEN	JATENG	KLN
55	PURWOKERTO	JATENG	PWL
56	SOLO	JATENG	SOC
57	SUKOHARJO	JATENG	SHO
58	YOGYAKARTA	YOGYA	JOG
59	WONOSARI	YOGYA	WRI
60	BANTUL	YOGYA	BTL
61	WATES	YOGYA	WAS
62	MADIUN	JATIM	MDN
63	SURABAYA	JATIM	SUB
64	KEDIRI	JATIM	KDR
65	MOJOKERTO	JATIM	MJO
66	PASURUAN	JATIM	PRN
67	PANDAAN	JATIM	PDN
68	GRESIK	JATIM	GSK
69	SIDOARJO	JATIM	SRO
70	JOMBANG	JATIM	JBG
71	JEMBER	JATIM	JBR
72	BANYUWANGI	JATIM	BWI
73	LUMAJANG	JATIM	LJG
74	SITUBONDO	JATIM	SBO
75	BONDOWOSO	JATIM	BWO


Sumber : PT Caraka Yasa

Lanjutan Tabel 4.6

NO	CABANG UTAMA	PROPINSI	KODE
76	MALANG	JATIM	MLG
77	Batu MALANG	JATIM	BTU
78	BLITAR	JATIM	BLT
79	DENPASAR	BALI	DPS
80	SINGARAJA	BALI	SGA
81	NUSA DUA	BALI	NDU
82	TABANAN	BALI	TNN
83	GIANYAR	BALI	GYR
84	UBUD	BALI	BUD
85	MATARAM	NTB	AMI
86	LOMBOK BARAT	NTB	LBR
87	KUPANG	NTT	KOE
88	PONTIANAK	KALBAR	PNK
89	SINGKAWANG	KALBAR	SWG
90	BANJARMASIN	KALSEL	BDJ
91	BANJARBARU	KALSEL	BBU
92	MARTAPURA	KALSEL	MTA
93	PALANGKARAYA	KALTENG	PKY
94	BALIKPAPAN	KALTIM	BPN
95	TENGGARONG	KALTIM	TEG
96	SAMARINDA	KALTIM	SRI
97	MAKASSAR	SULSEL	UPG
98	BONE	SULSEL	BNE
99	MAROS	SULSEL	MRS
100	PARE-PARE	SULSEL	PPE
101	KENDARI	SULTENGARA	KDI
102	LUWUK	SULTENG	LUW
103	PALU	SULTENG	PLW
104	MANADO	SULUT	MDC
105	GORONTALO	SULUT	GTO
106	BITUNG	SULUT	BTG
107	AMBON	MALUKU	AMQ
108	JAYAPURA	PAPUA	DJJ
109	TIMIKA	PAPUA	TIM
110	MERAUKE	PAPUA	MKQ
111	WAMENA	PAPUA	WMX
112	SENTANI	PAPUA	STN
113	SORONG	PAPUA BARAT	SOQ

Sumber : PT Caraka Yasa

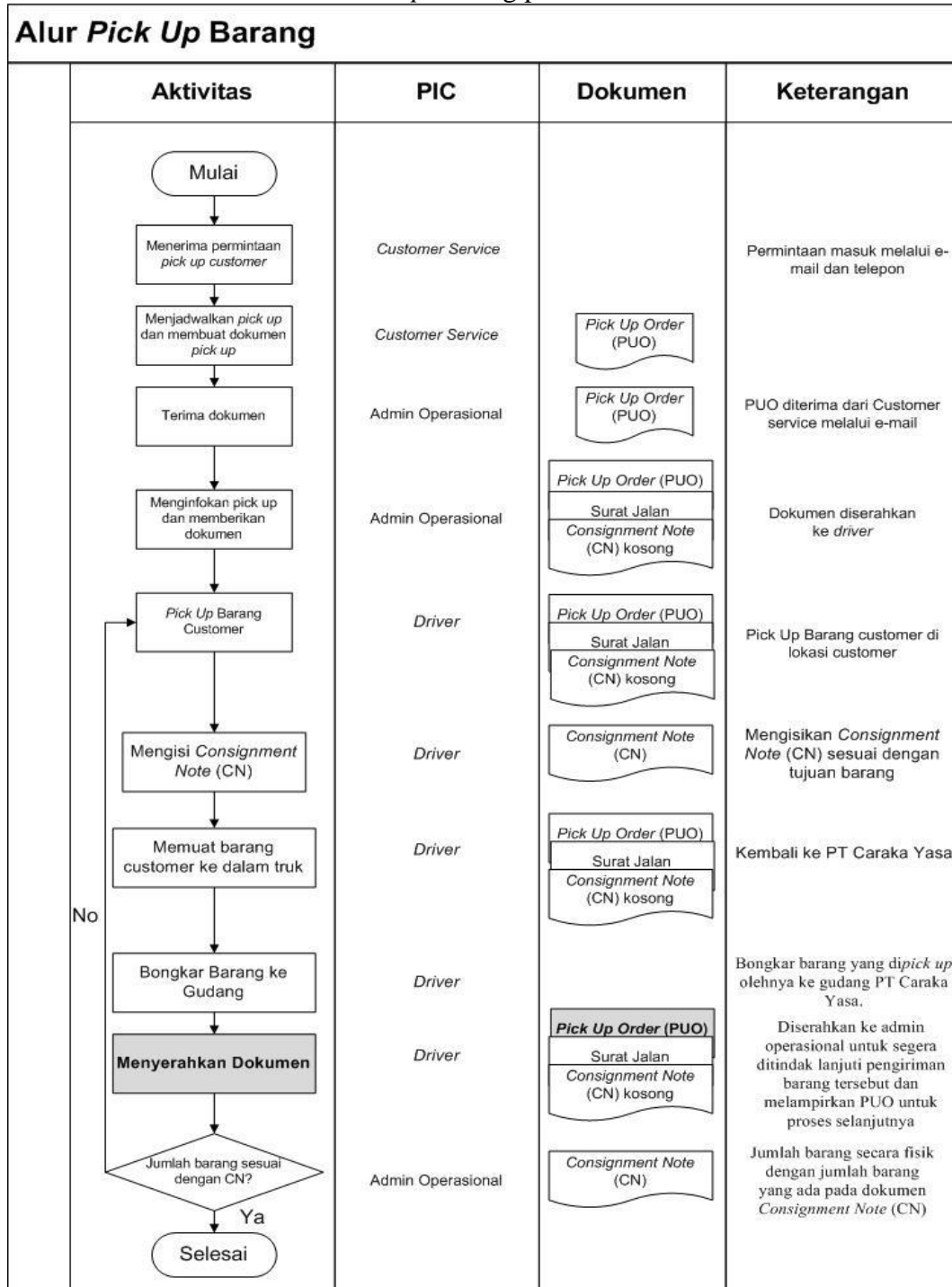
Gambar 4. 30
Consignment Note (CN) Aktual

1 Penagihan Ke Nomor Berlangganan : <input type="checkbox"/> Pengirim <input type="checkbox"/> Penerima		 Customer Service: Tlp 021-30022787 CONSIGNMENT NOTE 400014926066		PERHATIAN HARAP MENGGISI DENGAN LENGKAP & JELAS ALAMAT PENGIRIM DAN ALAMAT TUJUAN, KODE POS, SERTA NO TELEPON YANG MUDAH DIHUBUNGI KAMI TIDAK MENEMUKAN ALAMAT PENGANTARAN KE KOTAK POS ATAU PO BOX																										
2 Data Pengirim Nama Perusahaan _____ Nama Pengirim _____ Alamat Pengirim _____ Kode Pos. _____ Kode Station Asal _____ No Tel/Fax _____		4 Rincian Data Kiriman <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jumlah Total Koli</th> <th>Total Berat Asli</th> <th>Total Berat Dimensi</th> <th>Isi Kiriman</th> <th>Surat Jalan No. (reference)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Koli = Panjang X Lebar X Tinggi = Sub Total Packing</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>..... X X =</td> <td></td> <td></td> <td>Permintaan Pengemasan Kiriman <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak</td> <td>Nilai Kiriman Rp. _____</td> </tr> <tr> <td>..... X X =</td> <td></td> <td></td> <td>Tgl & Jam Pengambilan Kiriman</td> <td>Surat Jalan Kembali <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak</td> </tr> <tr> <td>..... X X =</td> <td></td> <td></td> <td>Nama Kurir Ambil Kiriman</td> <td>Nama Kurir Antar Kiriman</td> </tr> </tbody> </table>		Jumlah Total Koli	Total Berat Asli	Total Berat Dimensi	Isi Kiriman	Surat Jalan No. (reference)	Koli = Panjang X Lebar X Tinggi = Sub Total Packing				 X X =			Permintaan Pengemasan Kiriman <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Nilai Kiriman Rp. _____ X X =			Tgl & Jam Pengambilan Kiriman	Surat Jalan Kembali <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak X X =			Nama Kurir Ambil Kiriman	Nama Kurir Antar Kiriman	5 Jenis Kiriman Express <input type="checkbox"/> Package Express <input type="checkbox"/> Package <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Others..... Premium <input type="checkbox"/> Document Economy <input type="checkbox"/> Document <input type="checkbox"/> Dangerous Good <input type="checkbox"/> Dry Ice <input type="checkbox"/> High Value Shipment <input type="checkbox"/> Vaccine <input type="checkbox"/> Others.....	
Jumlah Total Koli	Total Berat Asli	Total Berat Dimensi	Isi Kiriman	Surat Jalan No. (reference)																										
Koli = Panjang X Lebar X Tinggi = Sub Total Packing																														
..... X X =			Permintaan Pengemasan Kiriman <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	Nilai Kiriman Rp. _____																										
..... X X =			Tgl & Jam Pengambilan Kiriman	Surat Jalan Kembali <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak																										
..... X X =			Nama Kurir Ambil Kiriman	Nama Kurir Antar Kiriman																										
3 Data Penerima Nama Perusahaan _____ Nama Penerima _____ Alamat Pengantaran _____ Kode Pos. _____ Kode Station Tujuan _____ No Tel/Fax _____		6 Biaya Tambahan Packing Cost Rp. _____ Handling Cost Rp. _____ Packaging Cost Rp. _____ Surcharge _____ % Doc Handling Cost _____ Fumigation Cost Rp. _____		7 Asuransi (apabila tidak memilih kedua asuransi dianggap tidak asuransi) <input type="checkbox"/> Kiriman diasuransikan <input type="checkbox"/> Kiriman tidak diasuransikan <small>Jika terjadi kehilangan atau kerusakan, maka pembayaran biaya penggantian atau rekonstruksi atau pengadaan kembali atas barang kiriman, diatur sesuai syarat umum pengiriman pasal 10 yang tertera pada lembar belakang consignment note ini.</small>																										
		8 Persetujuan Pengirim Dengan ini, pengirim menyatakan telah mengisi, memeriksa dengan benar dan memberikan keterangan sebenarnya serta menyetujui syarat pengiriman seperti yang tertera pada halaman belakang bukti penerimaan kiriman titipan ini. Tgl & Jam _____ Pengirim _____ Nama Jelas + Tanda Tangan _____		HIPPER COPY 23446 www.carakagroup.com																										

Wajib diisi sesuai dengan kode wilayah tujuan pada Tabel 4.6

Sumber : data diolah

Gambar 4. 31
Revisi Alur *Pick Up* Barang pada PT Caraka Yasa



Sumber : data diolah

2. Penyebab Permasalahan : Salah tujuan pengiriman (*miss route*)
 Usulan Perbaikan : Pengelompokkan barang kiriman sesuai dengan layanan dan wilayah atau area tujuan pengiriman.

Tabel 4. 7

Usulan Pengelompokkan Barang Kiriman sesuai dengan Layanan dan Wilayah atau Area Tujuan Pengiriman

What	:	Apa yang menjadi usulan perbaikan?
Jawaban	:	Pengelompokkan barang kiriman sesuai dengan layanan dan wilayah atau area tujuan pengiriman.
Why	:	Mengapa rencana usulan tersebut diperlukan?
Jawaban	:	Karena pengelompokkan barang kiriman sesuai dengan layanan dan wilayah atau area tujuan pengiriman akan memudahkan pekerja dalam bongkar muat barang ke truck dan mencegah pekerja salah dalam mengambil barang karena barang sudah dikelompokkan berdasarkan wilayah lalu layanan yang dipilih oleh pihak pengirim barang.
Where	:	Dimana rencana usulan tersebut dilaksanakan?
Jawaban	:	Dilakukan di divisi operasional pada saat barang selesai <i>dipick up</i> dari <i>customer</i> .
Who	:	Siapa yang akan melakukan rencana usulan tersebut?
Jawaban	:	Dilakukan oleh Pihak Manager Operasional yang akan dilakukan oleh divisi Operasional.

Sumber : data diolah

Lanjutan Tabel 4.7

Who	:	Siapa yang akan melakukan rencana usulan tersebut?
Jawaban	:	Dilakukan oleh Pihak Manager Operasional yang akan dilakukan oleh divisi Operasional.
When	:	Kapan rencana usulan akan dilaksanakan?
Jawaban	:	Dapat dilakukan pada saat usulan disetujui oleh manajer operasional.
How	:	Bagaimana cara melakukan rencana usulan tersebut?
Jawaban	:	Usulan dapat dilakukan dengan cara mengelompokkan barang yang sudah <i>dipick up</i> sesuai dengan layanan dan wilayah atau area tujuan pengiriman setiap barang. Pengelompokkan barang kiriman yang sudah <i>dipick up</i> dari konsumen diletakkan berdasarkan wilayah tujuan pengiriman barang. Pengelompokkan wilayah dapat dilihat pada Tabel 4.8, setelah itu ditempatkan berdasarkan layanan yang telah dipilih oleh pihak pengirim barang yaitu <i>express premium</i> , <i>express economy</i> atau <i>surface cargo</i> . Hal ini akan mempermudah <i>driver</i> dalam mengambil barang kiriman yang terdapat pada dokumen CN jadi bisa langsung lihat barang tersebut wilayah apa setelah layang yang seperti apa yang telah dipilih. Pengelompokkan barang kiriman sesuai dengan layanan dan wilayah atau area tujuan pengiriman dapat dilihat pada Gambar 4.34.

Sumber : data diolah

Perbaikan lainnya terdapat pada masalah salah tujuan pengiriman (*miss route*) dengan cara mengelompokkan barang kiriman sesuai dengan jenis layanan serta wilayah atau area tujuan bagi pihak perusahaan. Kondisi aktual dalam pengelompokkan barang pada PT Caraka Yasa yaitu terdapat 3 blok dengan per blok memuat masing-masing barang per layanan yaitu *surface cargo/ regular*,

express economy dan *express premium*. Pada saat barang selesai *dipick up* setelah ditempatkan berdasarkan layanannya, kemudian barang ditempatkan di *pallet* yang sudah disusun sesuai dengan layanannya dapat dilihat pada Gambar 4.34. Setelah dilakukan perbaikan maka pengelompokkan untuk usulan perbaikan sehingga mengurangi atau meminimasi kesalahan *route* pengiriman dapat dilihat pada Gambar 4.34. Dalam penempatan barang sesuai dengan pengelompokkan barang berdasarkan jenis layanan dan wilayah atau area tujuan dapat dilihat pada instruksi kerja di Gambar 4.32. Usulan pelampiran mengelompokkan barang kiriman sesuai dengan jenis layanan serta wilayah atau area tujuan, dikondisi aktual sebelumnya penempatan barang hanya didasarkan pada layanan saja, maka dengan usulan ini terjadi perubahan alur pada proses pengiriman barang, perubahan ini dapat dilihat pada Gambar 4.35.

Tabel 4. 8
Pengelompokkan Wilayah Pengiriman Barang pada PT Caraka Yasa

No.	Wilayah	Cabang
1	Timur	1. Pontianak, 2. Samarinda, 3. Balikpapan, 4. Banjarmasin, 5. Makassar, 6. Manado, dan 7. Denpasar
2	Barat	1. Medan, 2. Padang, 3. Pekanbaru, 4. Batam, 5. Jambi, 6. Palembang, dan 7. Lampung
3	Jabotabek	1. Jakarta, 2. Bogor, 3. Tangerang, dan 4. Bekasi
4	Jawa	1. Bandung, 2. Semarang, 3. Yogyakarta, 4. Solo, 5. Malang, dan 6. Surabaya

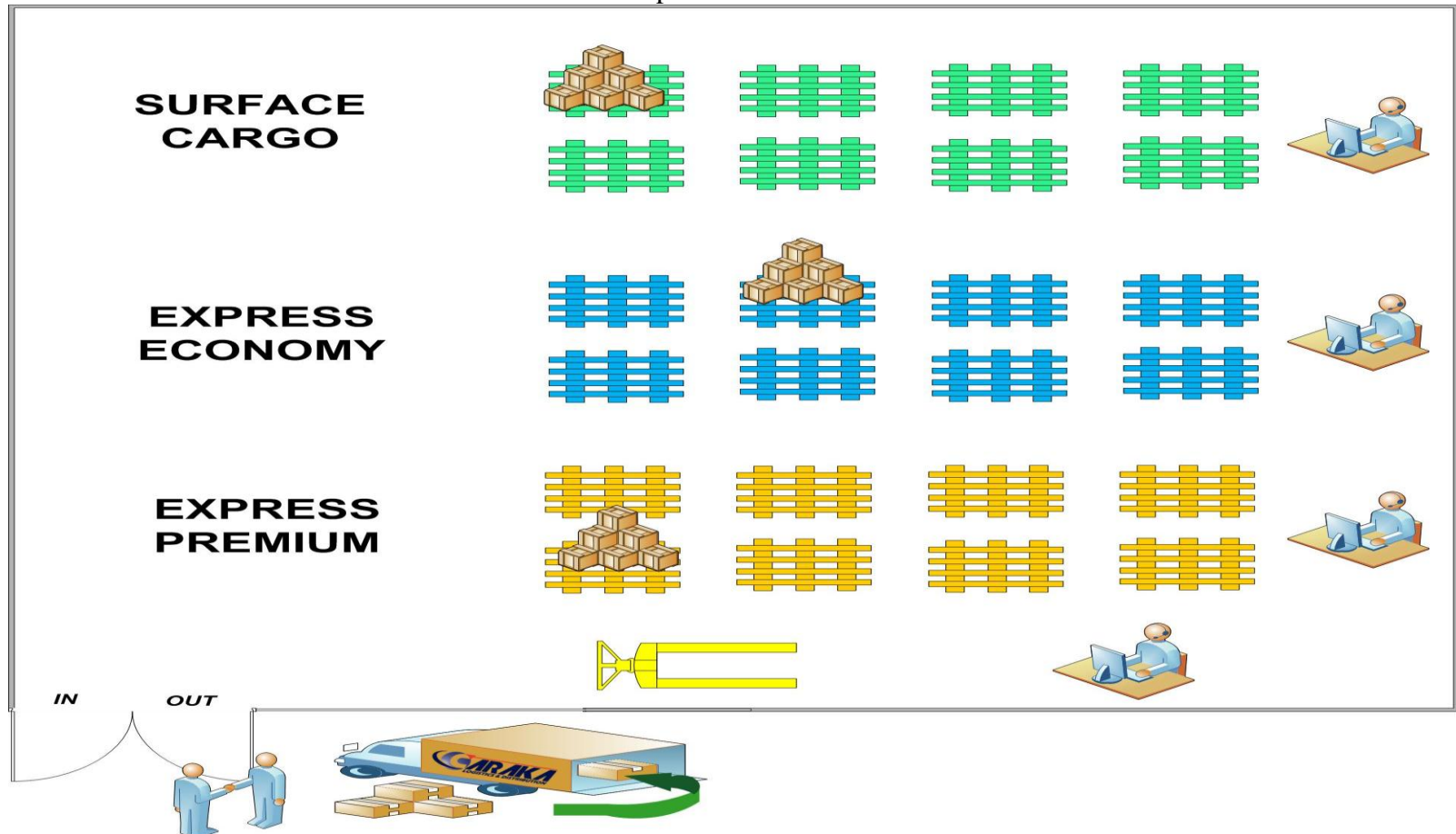
Sumber : PT Caraka Yasa

Gambar 4. 32
Instruksi Kerja Penempatan Barang di Gudang

	INTRUKSI KERJA PENEMPATAN BARANG DI GUDANG	
UNIT KERJA : HELPER	NOMOR : REVISI : BERLAKU :	
JUDUL : PENEMPATAN BARANG SESUAI KELOMPOK LAYANAN DAN WILAYAH TUJUAN	HALAMAN : 1 dari 1	
<p>I. INSTRUKSI KERJA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Helper</i> menerima dokumen <i>Consignment Note</i> (CN) dari Admin Operasional 2. <i>Helper</i> mengambil alat <i>material handling</i> untuk mengangkut barang. 3. <i>Helper</i> mengambil barang di <i>unloading area</i> sesuai pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN). 4. <i>Helper</i> mengecek layanan dan wilayah tujuan yang ada pada dokumen <i>Consignment Note</i> (CN). 5. <i>Helper</i> menempatkan barang di <i>pallet</i> pada <i>material handling</i> . 6. <i>Helper</i> mengangkut barang ke lokasi tujuan penempatan barang sesuai yang sudah dikelompokkan berdasarkan layanan dan wilayah atau area tujuan. 7. <i>Helper</i> menempatkan barang di <i>pallet</i> sesuai lokasi penempatan barang yang sudah dikelompokkan berdasarkan layanan dan wilayah atau area tujuan. <p>II. LAMPIRAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Consignment Note</i> (CN) 		
Dibuat Oleh,		Disetujui Oleh,
<u>Humed Asrori</u>		<u>Haryono</u>
Supervisor Operasional		Manajer Operasional
Tanggal :		Tanggal :

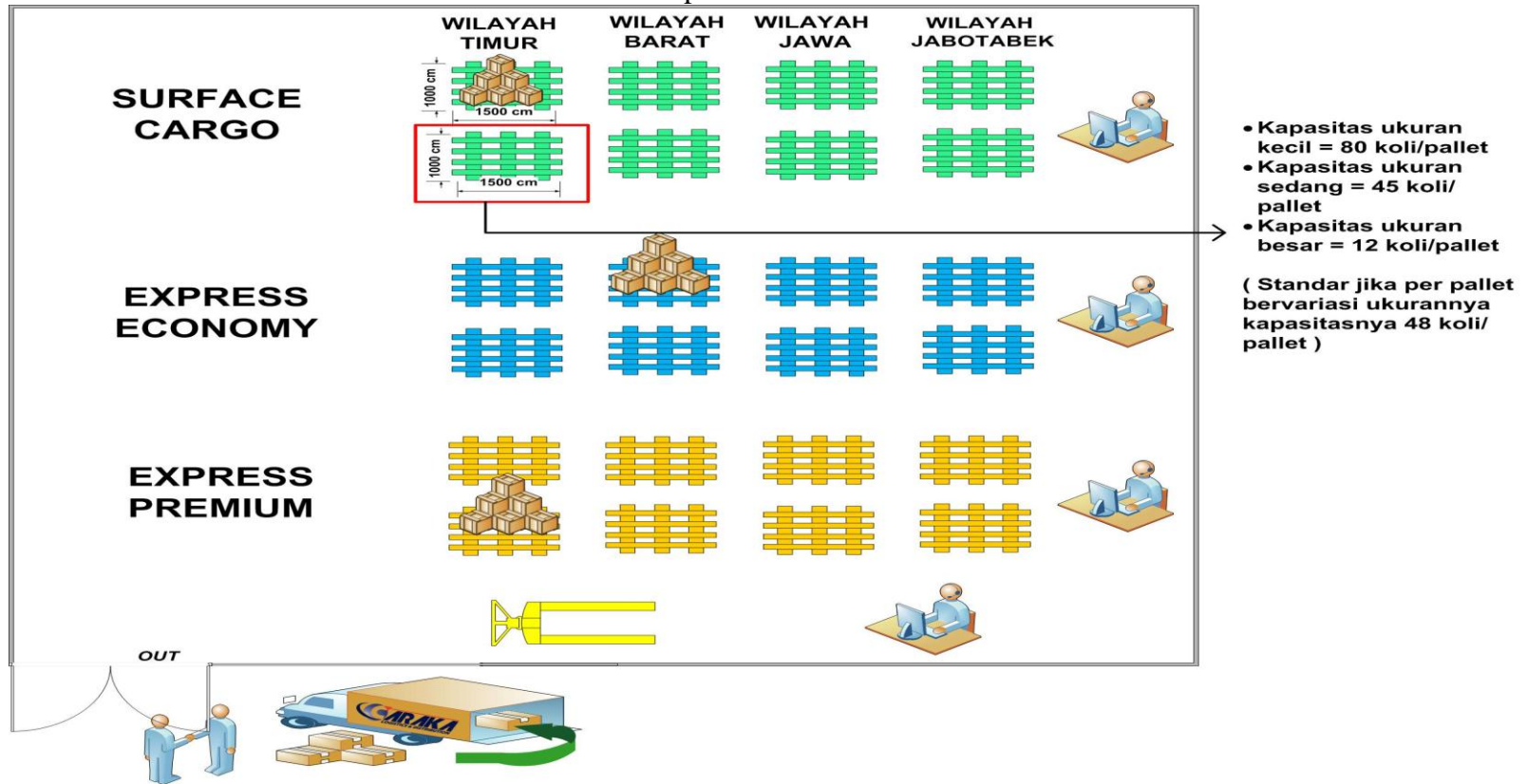
Sumber : data diolah

Gambar 4. 33
Penempatan *Pallet* Aktual



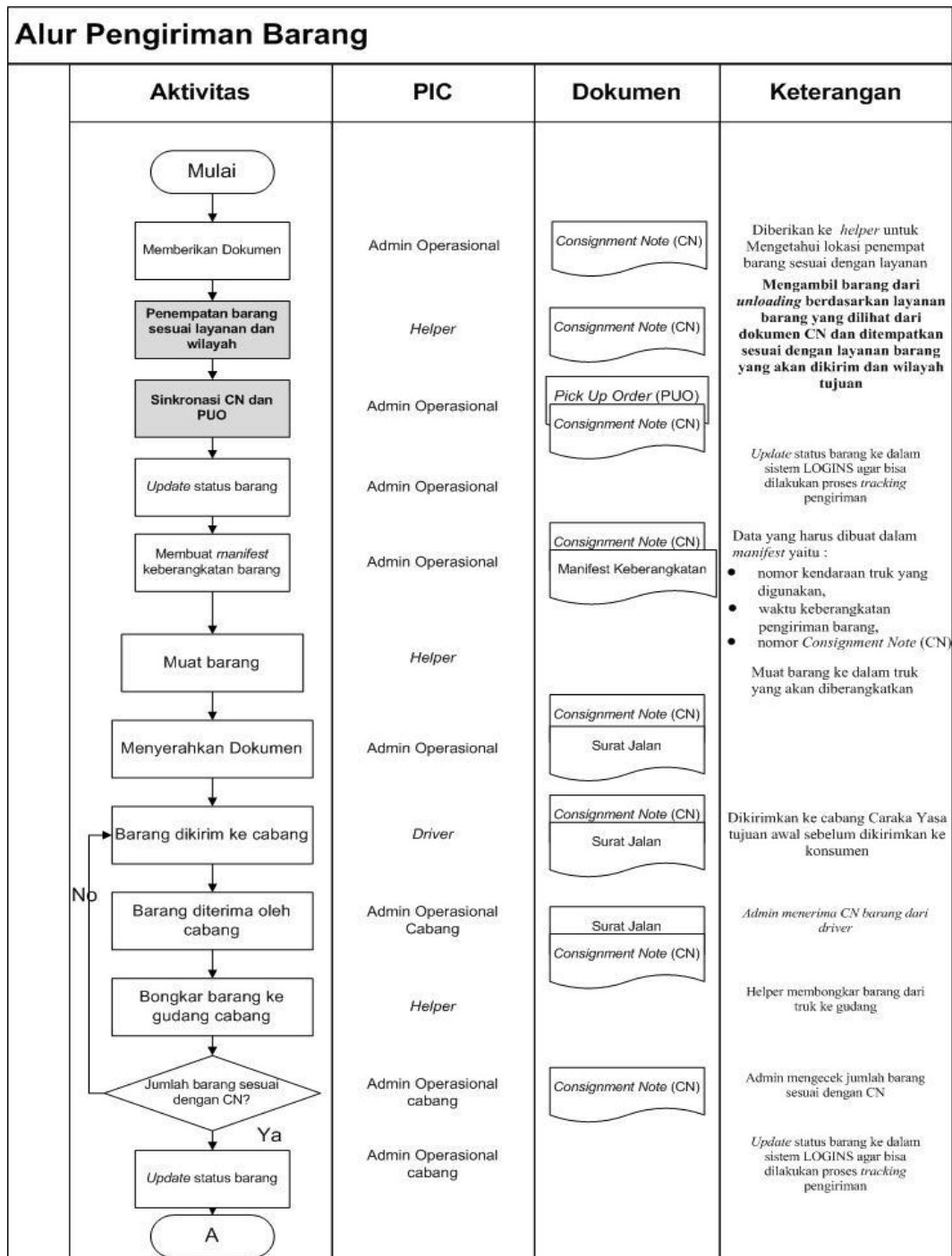
Sumber : data diolah

Gambar 4. 34
Penempatan *Pallet* Usulan



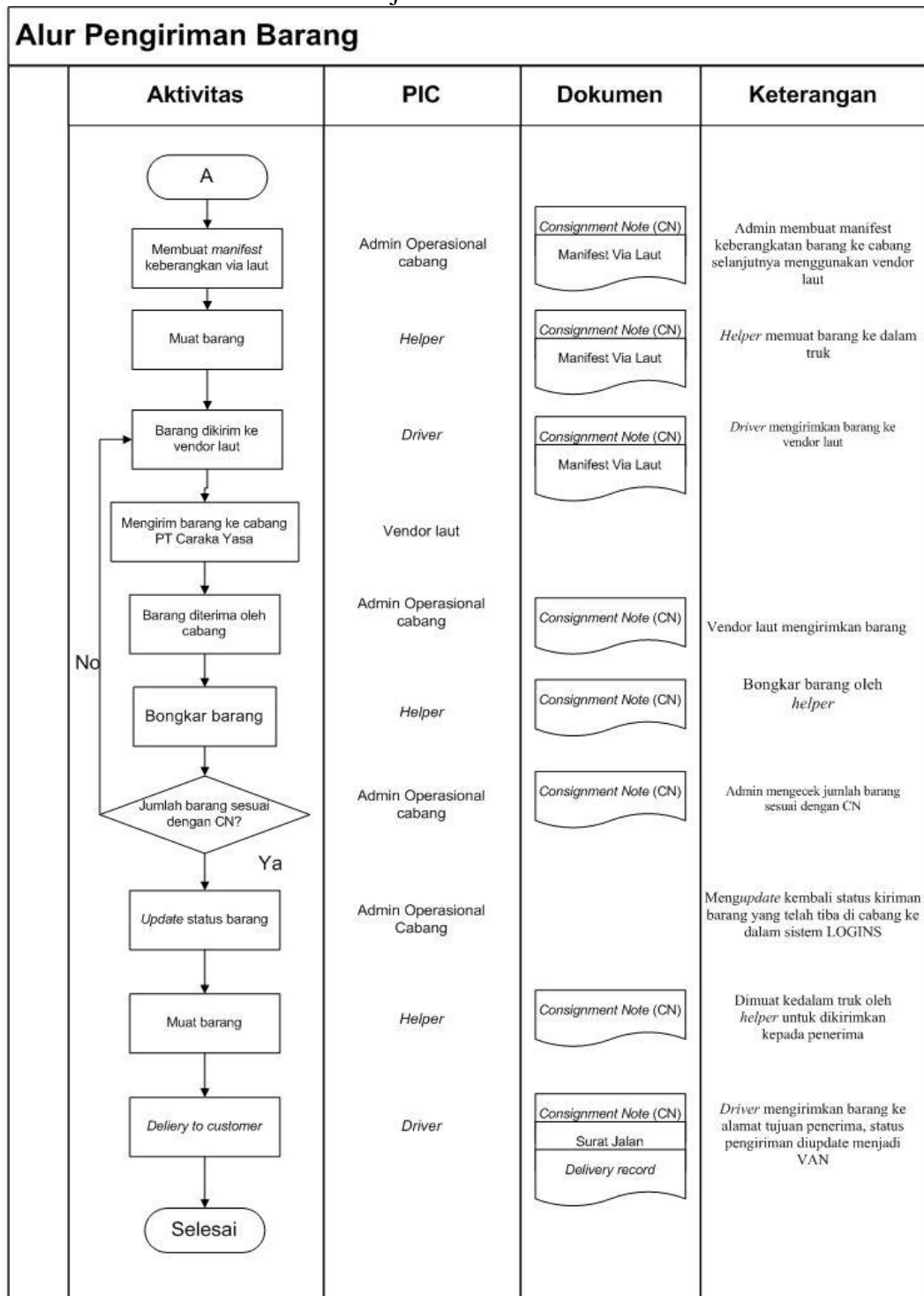
Sumber : data diolah

Gambar 4. 35
Revisi Alur Pengiriman Barang pada PT Caraka Yasa



Sumber : data diolah

Lanjutan Gambar 4. 35



Sumber : PT Caraka Yasa