

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Selesai Kerja Praktik



SURAT KETERANGAN

No. 008/ HR & GA/ VI/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Senior HR & GA Manager CARAKA GROUP, berkedudukan di Jalan Tanjung Barat Raya No. 168/ 14 A, Pasar minggu, Jakarta Selatan 12510, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD RAFLY DHARMAWAN
 Nim : 160100721
 Program Studi : Manajemen Logistik Industri Elektronika
 Perguruan Tinggi : Akademi Pimpinan Perusahaan

benar telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada PT CARAKA YASA sejak tanggal 12 Februari 2019 sampai dengan 12 Juni 2019.

Selama menjalankan kegiatan Praktek Kerja Lapangan tersebut, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Jakarta, 18 Juni 2019

PT CARAKA YASA
 JAKARTA HO

RUSZANDI LUBIS, S.H.
 Senior HR & GA Manager

PT CARAKA YASA
 Jl. Tanjung Barat Raya No. 168 (14A)
 Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12510
 Telp : +62 21 30022787 (Hunting)

Lampiran 2 Lembar Kartu Bimbingan Kerja Praktik



KARTU BIMBINGAN KERJA PRAKTIK

Nama : Muhammad Rafly Dharmawan Abdi
 NIM : 160100721
 Pembimbing Lapangan : Teguh Rianto
 Tempat Kerja Praktik : PT Caraka Yasa

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	TTD PEMBIMBING LAPANGAN
1	Senin, 18 Feb 2019	Pengenalan kegiatan Perusahaan	<i>TR</i>
2	Rabu, 13 Maret 2019	Kerja Praktik	<i>TR</i>
3	Selasa, 26 Maret 2019	Pengumpulan data	<i>TR</i>
4	Senin, 8 April 2019	Kerja Praktik	<i>TR</i>
5	Senin, 22 April 2019	Pengumpulan data	<i>TR</i>
6	Senin, 6 May 2019	Kerja Praktik	<i>TR</i>
7	Senin, 13 May 2019	Pengumpulan data	<i>TR</i>
8	Senin, 20 May 2019	Kerja praktik	<i>TR</i>

Jakarta, 12 Juni 2019

Mengetahui,
 Pembimbing Lapangan



(Teguh Rianto)

Mahasiswa

(Muhammad Rafly D.A)

PT CARAKA YASA
 Jl. Tanjung Barat Raya No. 168 (14A)
 Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12510
 Telp : +62 21 30022787 (Hunting)

Lampiran 3 Lembar Penilaian Kerja Praktik



Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Rianto
 Jabatan : Supervisor Customer Service
 Nama Perusahaan : PT. Caraka Yasa
 Alamat Perusahaan : Jl. Tanjung Barat Raya No. 168/14A RT.9/7 Pasar Minggu, Jakarta 12510
 Indonesia

Menerangkan bahwa hasil evaluasi yang telah kami lakukan terhadap kinerja karyawan tersebut di bawah ini :

Nama : Muhammad Rafly Dharmawan Abdi
 Bagian/Departemen : Customer Service
 Asal Perguruan Tinggi : Politeknik APP Jakarta
 Program Studi : Manajemen Logistik Industri Elektronika

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna *				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi
		Sangat Baik 80-100	Baik 68-79	Cukup 55-67	Kurang 46-54	
1	Integritas (etika dan moral)	95				
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Kompetensi utama)	89				
3	Bahasa Inggris		79			
4	Penggunaan Teknologi	89				
5	Komunikasi	90				
6	Kerjasama Tim	95				
7	Pengembangan Diri	95				
	TOTAL					

Jakarta, 12 Juni 2019
 PT. Caraka Yasa

(Teguh Rianto)

PT CARAKA YASA
 Jl. Tanjung Barat Raya No. 168 (14A)
 Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12510
 Telp : +62 21 30022787 (Hunting)

Lampiran 4 Profil Perusahaan PT Caraka Yasa

Gambaran Umum Perusahaan

PT Caraka Yasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang, sebagai perusahaan pengiriman jasa PT Caraka Yasa memiliki beberapa cabang yang sudah tersebar dikota-kota besar di Indonesia, yaitu beberapa diantaranya seperti Jakarta, Bandung, Pekanbaru, Padang dan Makassar.

Data Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Caraka Yasa
 Alamat Perusahaan : Jl. Tanjung Barat Raya No. 168 (14a)
 RT. 09 RW. 07, Pasar Minggu, Jakarta Selatan
 Website : <http://www.carakagroup.com/>
 Email : cs-jkt@carakagroup.com
 Telephone : (021)-30022787

Sejarah Perusahaan

PT Caraka Yasa diambil dari bahasa sanksekerta “Caraka” yang mempunyaisebuah arti “pembawa pesan” hal tersebut dijadikan suatu dorongan dalam menyampaikan pesan dan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan. PT Caraka Yasa merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman jasa barang yang sudah tersebar hampir diseluruhkota-kota besarIndonesia yang didirikan sejak tahun 1985 oleh Rudy J Pesik melalui putranya yang bernama Rocky J Pesik yaitu pemimpin PT Caraka Yasa yang memiliki visi dan misi menjadi seorang pemimpin yang diakui dibidang jasa pengiriman barang.

Pada Januari 1985 disebut sebagai bulan yang bersejarah mengukir masa depan PT Caraka Yasa, dengan perusahaan pengantar dokumen *city courier* melalui pengalaman tersebut PT Caraka Yasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, pada tahun 1987 secara berproses PT Caraka Yasa berhasil mengembangkan konsep bisnis menjadi *logistics & distribution* yang mencakup *domestic*. Diawalnya dengan membuka cabang dikota besar seperti Palembang, Surabaya dan Balikpapan.

Visi Perusahaan

“Menjadi solusi untuk penyedia logistik kelas dunia”.



Scanned with
CamScanner

Misi Perusahaan

Memberikan suatu standar pelayanan serta kehandalan yang terbaik dengan bekerja secara profesional, berdasarkan lima nilai yang dimiliki oleh PT Caraka Yasa, yaitu sebagai berikut.

1. Integritas
2. Kerjasama tim
3. Tanggung jawab
4. Keunggulan
5. Kesuksesan *customer*

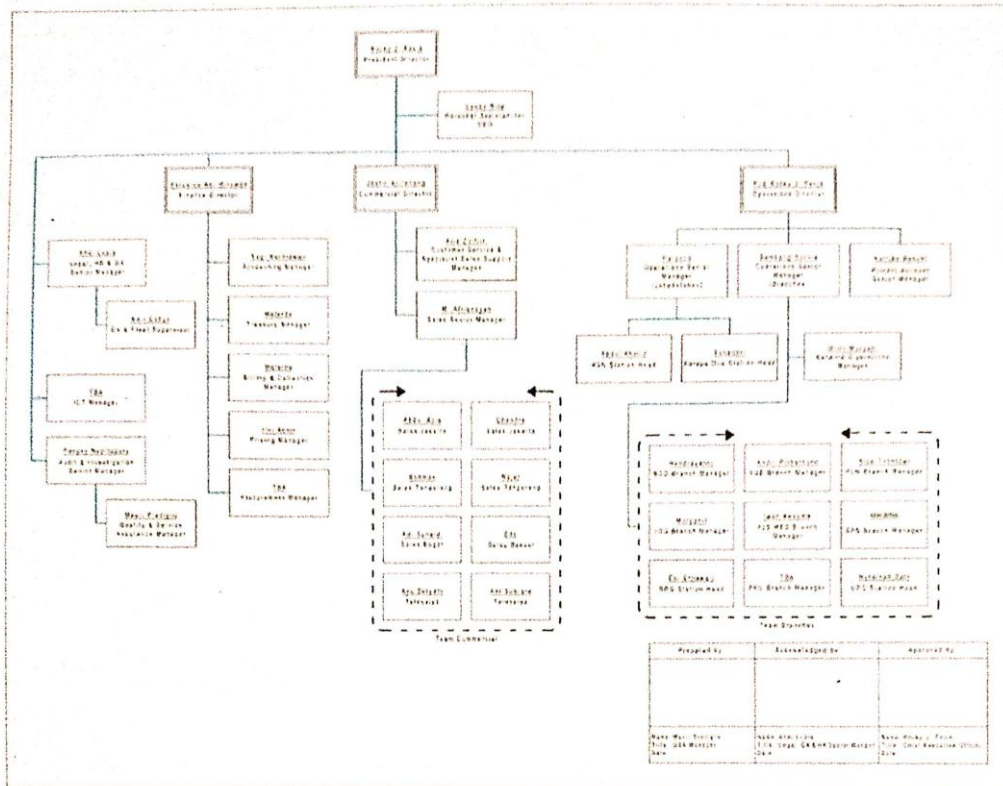
Produk dan Layanan Perusahaan

PT Caraka Yasa memiliki beberapa produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan yaitu sebagai berikut.

1. Distribusi Domestik, yaitu distribusi paket, dokumen dan barang melalui udara, laut dan darat.
2. Kurir Dalam Kota, yaitu pengiriman dan kurir di tiap kota, truk distribusi tersendiri.
3. Pergudangan, yaitu solusi komprehensi dengan sistem terintegrasi untuk kebutuhan pergudangan (proses penyimpanan, proses konsolidasi, proses administrasi dan distribusi).
4. Perizinan Khusus, yaitu izin khusus penanganan pengiriman di pelabuhan, pengaturan transportasi.



Lampiran 5 Struktur Organisasi PT Caraka Yasa



Lampiran 6 Laporan Status Pengiriman Periode Mei s.d. Juli 2019

BULAN MEI			
STATUS PENGIRIMAN	JUMLAH		PERSENTASE
<i>ON TIME</i>	710	Transaksi	87,12%
<i>LATE</i>	105	Transaksi	12,88%
TOTAL TRANSAKSI	815	Transaksi	100%

BULAN JUNI			
STATUS PENGIRIMAN	JUMLAH		PERSENTASE
<i>ON TIME</i>	391	Transaksi	78,20%
<i>LATE</i>	109	Transaksi	21,80%
TOTAL TRANSAKSI	500	Transaksi	100%

BULAN JULI			
STATUS PENGIRIMAN	JUMLAH		PERSENTASE
<i>ON TIME</i>	553	Transaksi	87,09%
<i>LATE</i>	82	Transaksi	12,91%
TOTAL TRANSAKSI	635	Transaksi	100%

Lampiran 7 Hasil Wawancara Target Keberhasilan Pengiriman *On time* dan Kapasitas Penyimpanan

Nama Responden : Haryono

Divisi : Manager Operasional

Pertanyaan : Pak sering kali terjadinya keterlambatan pada pengiriman, ada tidak perusahaan mempunyai target untuk kinerja pengirimannya ?

Jawaban : Ya, perusahaan pasti selalu membuat target untuk mengetahui kinerja pada pengirimannya. PT Caraka Yasa membuat *service level* target pengiriman per bulan pada layanan *surface cargo* dan *express economy* untuk setiap bulannya dengan persentase 99,5% pengiriman *on time*, 0,5% toleransi keterlambatan atau *late*, untuk setiap 3 bulan perusahaan membuat evaluasi pada kinerja pengiriman.

Pertanyaan : Bagaimana dengan layanan *express premium* Pak, apakah juga disamakan ?

Jawaban : Kalau untuk layanan *express premium* target perusahaan 100% untuk *on time*.

Pertanyaan : Kenapa berbeda dengan layanan yang lainnya pak ?

Jawaban : Berbeda karena untuk layanan *express premium* lebih diprioritaskan sebab *customer* memberikan nilai yang lebih agar barang tersebut langsung sampai pada tujuannya dihari yang sudah ditentukan.

Pertanyaan : Apa bedanya *express premium* dan *economy* pak ?

Jawaban : Kalau *express economy* itu layanan yang menggunakan via udara tapi menunggu antrian, kalau *express premium* menggunakan via udara namun di prioritaskan untuk pengirimannya jadi *service level*nya kalau yang diprioritaskan wajib 100%.

Pertanyaan : Baik pak, saya mau tanya ukuran pallet untuk penyimpanan sementara barang berapa ya pak ?

Jawaban : Untuk ukuran pallet itu panjang 1,5 meter dan lebar 1 meter

Pertanyaan : Kira- kira kapasitas penyimpanan barang itu satu pallet berapa barang pak ?

Jawaban : Tergantung mas kan ada barang yang ukuran kecil itu dimensinya sekitar 30x20x20 cm untuk di pallet itu bisa kapasitas 4 barang ke samping dan 4 kebelakang 16 barang dalam 1 tumpukan maksimal tumpukan 5, kemudian ukuran sedang dimensinya 45x30x45 cm di pallet bisa 3 kesamping dan kebelakang, dan untuk ukuran besar 60x40x60cm kapasitas dipallet 2 kesamping dan 2 kebelakang. untuk barang besar maksimal tumpukan hanya 3 karena resiko barang rusak.

Pertanyaan : Jadi kira-kira maksimal penempatan barang dipallet itu berapa pak?

Jawaban : Kalau barangnya ukuran kecil semua bisa sampai 80 dalam 5 tumpukan barang, kalau ukuran sedang bisa sampai 45 tumpukan, dan kalau ukuran besar hanya 12 barang dalam 3 tumpukan, tapikan tidak semua barang ukurannya sama dalam satu pallet mas. Jadi disesuaikan ukuran, tapi standarnya kalau barang ukuran variasi muat sampai 48 koli.

Jakarta, 1 Agustus 2019



(Haryono)

Lampiran 8 Hasil Wawancara Alur *Pick Up* Barang PT Caraka Yasa

Nama Responden : Haryono

Divisi : Manager Operasional

Pertanyaan : Pada saat saya magang saya dibagian *customer service*, sehari-hari saya membuat *pick up order* (PUO), *request pick up* yang diterima dari *customer* melalui email, bagaimana alur *pick up* barang sampai barang tersebut selesai di *pick up* ke gudang PT Caraka Yasa pak ?

Jawaban : Jadi *customer service* itu yang menjadwalkan setiap *request pick up* dari *customer* melalui email ataupun *telephone*, membuatkan PUO yang berisi waktu kapan barang di *pick up* dan alamat *pick up* yang nantinya akan di informasikan ke admin operasional menggunakan email.

Pertanyaan : Jika admin operasional sudah menerima email apa yang selanjutnya dilakukan admin pak ?

Jawaban : jika admin sudah menerima email maka admin akan menginformasikan kepada *driver* bahwa ada *pick up* barang kemudian memberikan *pick up order* (PUO), surat jalan dan CN kosong kepada *driver* untuk di isikan ditempat *customer*. Jika sudah siap maka *driver* jalan untuk *pick up* barang. Sesampainya di tempat *customer driver* mengisi informasi pada CN yang kosong, jika sudah diisi *driver* memuat barang kedalam truk dan kembali ke PT Caraka Yasa. Pada saat sampai di PT Caraka Yasa *driver* bongkar barang ke gudang dan memberikan surat jalan dan CN hasil *pick up* kepada admin untuk di cocokan oleh admin operasional, barang yang di *pick up* jumlahnya sama dengan CN, jika tidak sesuai maka admin menanyakan kembali kepada *driver* kalau sudah sesuai maka proses *pick up* barang telah selesai.

Jakarta, 1 Agustus 2019


CARAKA
 PT CARAKA YASA
 JAKARTA HO

(Haryono)

Lampiran 9 Hasil Wawancara Alur Pengiriman Barang PT Caraka Yasa

Nama Responden : Haryono

Divisi : Manager Operasional

Pertanyaan : Pak bagaimana alur pengiriman barang pelayanan reguler bisa sampai kepada konsumen?

Jawaban : Setelah proses pick up sudah selesai, maka admin operasional memberikan CN kepada helper untuk mengelompokkan barang sesuai dengan layanan barang, kemudian admin mensinkronkan nomor resi CN pada PUO yang telah dibuat oleh tim *customer service*.

Pertanyaan : Untuk apa PUO dengan CN di sinkronkan pak ?

Jawaban : Agar mengetahui setiap PUO yang dibuat itu berhasil *dipick up* oleh tim operasional.

Pertanyaan : Proses selanjutnya pak ?

Jawaban : Setelah itu admin harus *update* status PUP ke sistem LOGINS menandakan barang tersebut telah *dipick up* agar pada saat di *tracing* CN pada barang diketahui posisi barang tersebut. Admin membuat *manifest* keberangkatan barang dengan menggunakan moda apa dan CN apa saja yang masuk kedalam *manifest* tersebut sesuai dengan kapasitas *truck*, barang yang sudah termasuk kedalam manifest di masukkan kedalam *truck*. CN kemudian diberikan kepada *driver* yang akan mengantarkan barang ke cabang berikutnya. Driver mengirimkan barang ke cabang.

Pertanyaan : Kalau barang yang tujuannya ke area Indonesia timur akan diberangkatkan dari cabang mana pak ?

Jawaban : Untuk barang yang tujuan area Timur transit di cabang Surabaya untuk diteruskan nantinya ke pulau Kalimantan dan Sulawesi, pada saat tujuan ke area kalimantan *vendor* laut mengirimkan ke cabang Banjarmasin dan Sulawesi ke cabang Makassar baru diteruskan lagi ke tujuan masing-masing barang.

Pertanyaan : Lanjut ke alur pengiriman setelah barang dikirim *driver* ke cabang selanjutnya pak ?

Jawaban : *Driver* mengirimkan ke cabang Surabaya dan diterima oleh cabang kemudian barang tersebut dibongkar muat ke gudang cabang, dicek kembali oleh admin operasional cabang jumlah dari barang dengan dokumen CN sesuai atau ada yang kurang jika tidak sesuai maka ditanyakan kepada *Driver* yang mengirimkan barang tersebut ke cabang. Jika sudah sesuai maka barang akan di *update* kembali status terbarunya TRI di Surabaya, admin membuat *manifest* keberangkatan via laut menggunakan *vendor* untuk pengiriman dengan moda laut di *manifest* tercantum nomor surat tanda terima dan nama *vendor* yang digunakan pada pengiriman. Bongkar muat barang ke dalam *truck* untuk dikirimkan ke *vendor*, jika sudah tiba *vendor* akan mengirimkan barang ke cabang area tujuan. Setelah barang sudah di terima oleh cabang melakukan bongkar barang yang dikirim *vendor*, kemudian admin operasional cabang mengecek barang dengan CN kembali jika sudah sesuai admin segera *update* status barang SIP menandakan barang tersebut sudah berada di cabang tujuan, meng *update* kembali status barang VAN untuk di *delivery* *customer*, jika sudah di *update* *driver* mengirimkan barang ke *customer*, selesai barang sudah sampai di *customer*, *driver* kembali dan menginformasikan bahwa barang sudah sukses di *delivery*.

Pertanyaan : Baik pak, apakah alur pengiriman ini sudah sesuai dengan SOPnya pak ?

Jawaban : Ya, ini sudah saya ceritakan sesuai SOP.

Jakarta, 1 Agustus 2019



(Haryono)

Lampiran 10 Hasil Wawancara Terkait Pencarian Penyebab Permasalahan (*Fishbone*) Dengan Manager Operasional

Nama Responden : Haryono

Divisi : Manager Operasional

Pertanyaan : Jadi gini Pak dalam pengiriman barang di perusahaan ini terbagi menjadi 3 layanan yaitu *surface cargo*, *express economy* dan *express premium*. Saya ditempatkan magang di divisi *Customer Service* (CS) pak, seringkali terdapat beberapa *customer* yang komplain mengenai pengiriman barang terutama untuk barang layanan reguler atau layanan *surface cargo*. Apakah ini benar Pak selama ini sering terjadi Pak?

Jawaban : Ya memang benar layanan tersebut sering saya dapat laporan dari beberapa CS lainnya bahwa seringkali masuk komplain barang telat sampai di konsumen.

Pertanyaan : Ya Pak, komplain yang masuk bahwa PT Caraka Yasa selalu terlambat dalam mengirimkan barang tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Perihal ini, saya ingin mengetahui sebenarnya apa yang menyebabkan pengiriman terlambat Pak dalam operasional mungkin dari segi pekerjanya atau lainnya ya Pak?

Jawaban : Dalam divisi operasional banyak faktor-faktor yang menyebabkan terjadi keterlambatan pengiriman dari segi pekerjanya ya seperti *driver* terkadang mogok kerja karena gaji yang belum dibayarkan oleh perusahaan.

Pertanyaan : Selain dari sisi *driver*, apakah ada pihak lain atau penyebab lainnya yang menyebabkan keterlambatan pengiriman apakah ada pak ?

Jawaban : Karyawan pusat bahkan yang ada dicabang-cabang banyak yang belum paham sepenuhnya cara untuk input data pada sistem LOGINS, karena belum diberikan pelatihan. Selain itu ada beberapa karyawan itu baru memulai pekerjaan jadi belum mengetahui secara menyeluruh fungsi sistem tersebut.

Pertanyaan : Tapi pak saya lihat sepertinya karyawan yang menangani pengiriman itu sedikit ya Pak terutama *drivernya*. Apakah ada kekurangan karyawan?

Jawaban : Ya benar sih kita memang kekurangan tenaga kerja terutama *driver*. Kurangnya karyawan pada saat pengiriman banyak ke tujuannya menjadi tidak seimbang antara pekerjaan dengan jumlah karyawan banyak barang yang tersimpan digudang dan pengiriman menjadi terlambat.

Pertanyaan : Saya pernah melihat secara langsung PT Caraka Yasa yang memperlihatkan truk yang sedang di *service* selama bertahun-tahun belum mengganti ban dan *service preventif*, apakah salah satu penyebab dari keterlambatan pengiriman ada saat jika suatu saat truk sedang dalam pengiriman terjadi mogok. Pernahkah Pak?

Jawaban : Truk memang sering mogok saat proses pengiriman barang. Hal ini terjadi karena truk jarang dirawat. Truk mogok merupakan salah satu penyebab keterlambatan, pernah terjadi pengiriman dari JABODETABEK ke Area Timur dengan pelayanan moda reguler yang transit di Surabaya truk mengalami mogok serta ban bocor dan posisi truk jaraknya masih lebih dekat ke daerah Jakarta maka truk yang di Jakarta akan menggantikan truk yang mogok untuk melanjutkan pengiriman jadi memakan waktu sehingga banyak yang terbuang sia-sia yang menyebabkan keterlambatan pada proses pengiriman barang.

Pertanyaan : Apakah tidak ada jangka waktu tertentu untuk truk di *service* serta diliat kondisi kelayakan bannya atau mesinnya agar tidak terjadinya hal seperti itu ?

Jawaban : Seperti yang sudah terjadi biasanya truk akan di *service* jika truk sudah tidak bisa menyala atau ada gangguan pada mesinnya baru perusahaan akan mengeluarkan dana agar truk di *service*.

Pertanyaan : Bagaimana dengan kinerja komputer untuk menginput dan *update* status pada setiap kiriman? Apakah komputer berfungsi dengan baik karena saya lihat dan saya rasakan seperti banyak sekali hambatannya, apa benar Pak?

Jawaban : Memang benar, beberapa dari karyawan banyak yang mengeluh tentang komputernya karena sering *loading*, jadi kalau kerja



menghabisi waktu untuk pengambilan data kiriman jadi banyak waktu kerja yang terbuang, selain juga kayanya karena memang komputer lama umur ekonomis komputer yang sudah lewat jangka waktunya juga, selain itu juga komputer tidak *diupdate/diinstal* menyebabkan komputer tidak berfungsi dengan baik.

Pertanyaan : Apakah ada faktor lain yang berpengaruh pada keterlambatan pengiriman ?

Jawaban : Ada beberapa hal lain yang juga menyebabkan keterlambatan, misalnya saja sering kali terjadi kesalahan tujuan pengiriman atau biasa disebut *missroute*

Pertanyaan : Kenapa bisa terjadi *missroute* pak ?

Jawaban : Karena sering kali pencatatan pada dokumen CN kurang jelas tidak dituliskan kode wilayah tujuan pengiriman menyebabkan pekerja menjadi keliru pada saat mencocokkan CN dengan barang kiriman serta pada saat pengambilan barang sesuai dengan layanan tetapi masih saja sering terjadi kesalahan dalam pengambilan barang yang menyebabkan barang tersebut dikirim tidak sesuai dengan tujuannya. Mungkin karena barang dikelompokkan berdasarkan layanan ya jadinya susah saat sortir barang saat barang ingin dikirim.

Pertanyaan : Dari beberapa faktor-faktor yang berpengaruh besar menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman apa pak ?

Jawaban : Yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan pengiriman adalah *missroute* karena akan mengalami keterlambatan yang sangat lama tidak sesuai *leadtime* memerlukan waktu berhari-hari untuk mencari tahu barang tersebut berada dimana dan jika sudah ketemu barang tersebut harus dikirimkan kembali ketempat sesuai dengan tujuannya dan memerlukan waktu lagi. *Missroute* juga membuat pengiriman barang yang tidak terlambat menjadi terlambat karena *driver* harus mengantarkan kembali barang yang *missroute* ke cabang yang sesuai dengan tujuannya, jadi barang yang seharusnya diantarkan menjadi terhambat.

Pertanyaan : Jadi *missroute* yang berpengaruh besar terjadinya keterlambatan pengiriman pada PT Caraka Yasa. Apakah ada yang lain pak?



- Jawaban : Ya itu tadi *missroute* kan sangat besar pengaruhnya pada keterlambatan pengiriman, itu juga terjadi sebenarnya karena pencatatan informasi pada dokumen kurang jelas seperti tidak ada kode wilayah jadi sulit disortir dan dicari barangnya.
- Pertanyaan : Oke baik pak jadi kesimpulannya faktor utama penyebab keterlambatan pengiriman adalah *missroute* dan pencatatan informasi pada dokumen kurang jelas.
- Jawaban : Ya benar Mas.

Jakarta, 1 Agustus 2019



(Haryono)

**Lampiran 11 Hasil Wawancara Terkait Pencarian Penyebab
Permasalahan (*Fishbone*) Dengan *Customer Service***

Nama Responden : Teguh Rianto

Divisi : *Customer Service*

Pertanyaan : Jadi gini Pak dalam pengiriman barang di perusahaan ini terbagi menjadi 3 layanan yaitu *surface cargo*, *express economy* dan *express premium*. Saya ditempatkan magang di divisi *Customer Service* (CS) pak, seringkali terdapat beberapa *customer* yang komplain mengenai pengiriman barang terutama untuk barang layanan reguler atau layanan *surface cargo*. Apakah ini benar Pak selama ini sering terjadi Pak?

Jawaban : Ya benertuh banyak CS mengadu ke saya seringkali masuk komplain barang telat sampai di konsumen.

Pertanyaan : Ya Pak, komplain yang masuk bahwa PT Caraka Yasa selalu terlambat dalam mengirimkan barang tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Perihal ini, saya ingin mengetahui sebenarnya apa yang menyebabkan pengiriman terlambat Pak dalam sisi *Customer Service* (CS) mungkin dari segi pekerjanya atau lainnya ya Pak?

Jawaban : Dalam divisi ini sih sebenarnya kita sudah berusaha maksimal dan total ya kalau bekerja, ya tapi terkadang banyak faktor-faktor yang sering banget menghambat kerja kita ya jadi menyebabkan terjadi keterlambatan pengiriman.

Pertanyaan : Itu penyebabnya seperti apa ya Pak kira-kira jadi terhambat pekerjaannya ?

Jawaban : Misalnya saja nih admin operasional kan susah ya mengisi informasi di sistem LOGINS ya jadi kita suka susah kasih *update* ke pihak konsumennya. Ini tuh terjadi pada admin pusat bahkan yang ada dicabang-cabang banyak yang belum paham sepenuhnya cara untuk input data pada sistem LOGINS, karena belum diberikan pelatihan . Selain itu ada beberapa karyawan itu baru memulai pekerjaan jadi belum mengetahui secara menyeluruh fungsi sistem tersebut.

- Pertanyaan : Selain itu apakah ada penyebab lainnya pak?
- Pertanyaan : Ada Mas, saya pernah dapat laporan dan lihat status di suatu aplikasi bahwa *driver* PT Caraka Yasa yang memperlihatkan truk yang sedang di *service* selama bertahun-tahun jadi truk sering mogok saat proses pengiriman barang. Jadi ya kalau terjadi seperti mogok kadang *driver* lain harus ke lokasi itu untuk mengantikan truk yang mogok agar dapat melanjutkan pengiriman.
- Pertanyaan : Apakah tidak ada jangka waktu tertentu untuk truk di *service* serta diliat kondisi kelayakan bannya atau mesinnya agar tidak terjadinya hal seperti itu ?
- Jawaban : Kalau itu saya kurang paham Mas, tapi yang saya dengar dari supir sih katanya mobil jarang *diservice* Mas.
- Pertanyaan : Oh iya Pak CS kan kerjanya pakai komputer ya Pak, benarkan? Nah bagaimana dengan kinerja komputer untuk menginput dan *update* status pada setiap kiriman? Apakah komputer berfungsi dengan baik karena saya lihat dan saya rasakan seperti banyak sekali hambatannya, apa benar Pak?
- Jawaban : Benar Mas, saya suka komplain buat mengantikannya dengan komputer baru atau jika tidak ada biayanya minimal *instal* kan banyak pilihan ya. Tapi tidak pernah ada tanggapan, ya sudah saya diamkan, tapi beberapa CS banyak yang mengeluh tentang komputernya karena sering *loading* jadi ya kalau kerja suka kemakan waktu untuk pengambilan data kiriman jadi lamakan. Jadi CS kadang males buat lanjutin kerjanya apalagi Mas kalau sudah jam pulang kerja.
- Pertanyaan : Apakah ada faktor lain yang berpengaruh pada keterlambatan pengiriman ?
- Jawaban : Ada tuh Mas yang *missroute*, sering sekali itu *driver*, operasional tidak teliti, Ya kalau sudah begini kan yang kena omelan pihak konsumen pasti ya kita-kita Mas pihak CS. Banyak CS mengeluh hal ini ke saya..
- Pertanyaan : Kira-kira apa ya pak penyebabnya, kenapa bisa terjadi *missroute* pak ?



- Jawaban : Ya kurang paham juga ya Mas, tapi saya pernah sih cek ke divisi operasional, ada saja ditemukan dokumen kurang jelas isinya, udah diberikan kode wilayah tujuan pengiriman untuk diisi justru tidak diisi ya jadi susah sortir barang, ya wajar aja pekerja menjadi keliru pada saat mencocokkan CN dengan barang kiriman
- Pertanyaan : Memangnya barang tidak diklasifikasikan Pak?
- Jawaban : Ya Mas kan tahu ya seperti apa pengklasifikasian barang disini kurang optimal gitu Mas, masa dikelompokkannya hanya disesuaikan dengan layanan ya wajar aja sering terjadi kesalahan dalam pengambilan barang yang menyebabkan barang tersebut dikirim tidak sesuai dengan tujuannya.
- Pertanyaan : Dari beberapa faktor-faktor yang berpengaruh besar menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman apa pak ?
- Jawaban : Yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan pengiriman adalah *missroute* Mas. Karena jika sudah *missroute* fatal mas, karena memerlukan waktu berhari-hari untuk mencari tahu barang
- Pertanyaan : Jadi *missroute* yang berpengaruh besar terjadinya keterlambatan pengiriman pada PT Caraka Yasa. Apakah ada yang lain pak?
- Jawaban : Ya *missroute* kan fatal banget ya Mas pada keterlambatan pengiriman, itu juga terjadi sebenarnya karena pencatatan informasi pada dokumen kurang jelas seperti tidak ada kode wilayah jadi sulit disortir dan dicari barangnya.
- Pertanyaan : Oke baik pak jadi kesimpulannya faktor utama penyebab keterlambatan pengiriman adalah *missroute* dan pencatatan informasi pada CN tidak jelas.
- Jawaban : Ya benar Mas. Tapi coba di konfirmasi lagi dipihak Operasional.
- Pernyataan : Iya Pak sudah saya tanyakan dan ternyata sama pendapatnya.

Jakarta, 4 Agustus 2019



PT CARAKA YASA
JAKARTA HO

Lampiran 12 Hasil Wawancara Terkait Pencarian Penyebab Permasalahan (*Fishbone*) Dengan *Driver*

Nama Responden : Ruslan

Divisi : *Driver*

Pertanyaan : Jadi gini Pak dalam pengiriman barang di perusahaan ini terbagi menjadi 3 layanan yaitu *surface cargo*, *express economy* dan *express premium*. Saya ditempatkan magang di divisi *Customer Service* (CS) pak, seringkali terdapat beberapa *customer* yang komplain mengenai pengiriman barang terutama untuk barang layanan reguler atau layanan *surface cargo*. Apakah ini benar Pak selama ini sering terjadi Pak? Komplain yang masuk itu seringkali barang terlambat sampai ditujuan.

Jawaban : Ya memang benar, kami seringkali baru mengirim barang 1 hari setelah tanggal yang seharusnya ditetapkan.

Jawaban : Ya kadang saya yang ngga selesai hari ini, saya suka bawa ke rumah terus saya kirim besoknya.

Pertanyaan : Perihal ini, saya ingin mengetahui sebenarnya apa yang menyebabkan pengiriman terlambat Pak dalam operasional mungkin dari segi pekerjajanya atau lainnya ya Pak?

Jawaban : Kalau dari sisi kami sebagai *driver* pengiriman dari segi pekerjajanya ya kadang kita ini *driver* suka mogok kerja karena gaji yang belum dibayarkan oleh perusahaan.

Pertanyaan : Itu kenapa bisa mogok ya Pak?

Jawaban : Seringkali pihak PT Caraka Yasa membayar gaji *driver* tidak sesuai tanggal jatuh tempo pembagian gaji bisa baru gajian 2 bulan sekali.

Jawaban : Gaji *driver* yang seharusnya dibayarkan tiap bulan, tetapi kenyataannya sering tidak dibayar sesuai dengan waktunya. Ya kalau begini kan kita juga butuh uang mas, kalau terus begitu pembayarannya supaya perusahaan tidak semena- mena ya kadang kita mogok. Malah mas *driver* pernah mogok kerja bersama sehingga pengiriman banyak sekali yang tertunda. Baru ketika itu terjadi gaji kita dibayarkan.

Pertanyaan : Selain dari sisi *driver*, apakah ada pihak lain atau penyebab lainnya yang menyebabkan keterlambatan pengiriman apakah ada pak ?

Jawaban : Ya ada mas, kadang truk sering mogok saat proses pengiriman barang. Ya gimana tidak mogok Mas, kan truk ini jarang dirawat.

Pertanyaan : Kalau mogok gitu kelanjutannya bagaimana ya Pak?

Jawaban : Ya truk mogok di proses pengiriman barang, hal ini membuat kita harus mengganti dan menunggu dengan truk lainnya, sampai truk tersebut datang menjemput ke posisi truk yang mogok sehingga akan terdapat ada saja waktu yang terbuang sia-sia yang menyebabkan keterlambatan pada proses pengiriman barang Mas.

Pertanyaan : Apakah tidak ada jangka waktu tertentu untuk truk di *service* serta diliat kondisi kelayakan bannya atau mesinnya agar tidak terjadinya hal seperti itu ?

Jawaban : Tidak ada mas, truk akan di *service* jika truk sudah tidak bisa menyala atau ada gangguan pada mesinnya baru perusahaan akan mengeluarkan dana agar truk di *service*. Mengeluarkan gaji saja suka telat apalagi untuk *service* mobil atau alat lainnya.

Pertanyaan : Oh iya Pak, sebagai *driver* bapak merasakan proporsi kerja bapak dalam kirim barang banyak atau tidak? Karena saya lihat sepertinya karyawan yang menangani pengiriman itu sedikit ya Pak terutama *drivernya*. Apakah ada kekurangan karyawan?

Jawaban : Ya kebanyakan sih Mas, apalagi harus kelar satu hari. Hasunyakn itu pekerjaan untuk 2 *driver* jadi dikerjakan 1 *driver*. Ya benar sih kita memang kekurangan tenaga kerja terutama *driver*. Kurangnya karyawan pada saat pengiriman banyak ke tujuannya menjadi tidak seimbang antara pekerjaan dengan jumlah supir.

Pertanyaan : Apakah ada faktor lain yang berpengaruh pada keterlambatan pengiriman ? Apakah bapak pernah salah kirim?

Jawaban : Ada beberapa hal lain yang juga menyebabkan keterlambatan, misalnya saja sering kali terjadi kesalahan tujuan pengiriman atau biasa disebut *missroute*

Pertanyaan : Kenapa bisa terjadi *missroute* pak ?

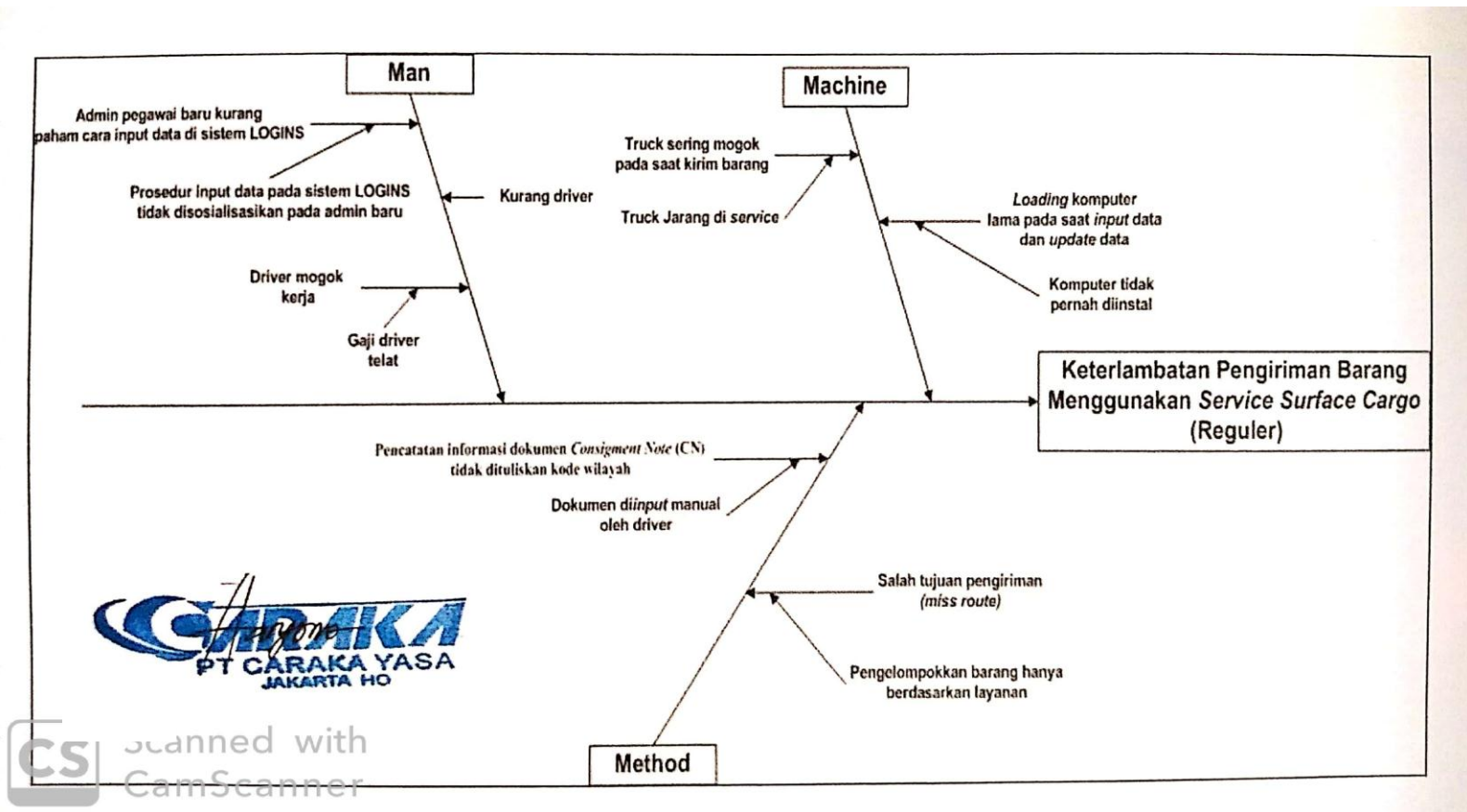
- Jawaban : Karena sering kali pencatatan pada dokumen CN kurang jelas tidak dituliskan kode wilayah tujuan pengiriman menyebabkan *driver* menjadi keliru pada saat mencocokkan CN dengan barang kiriman.
- Jawaban : Pengelompokan barangnya juga menurut saya semraut Mas karenakan hanya berdasarkan layanan ya jadi kalau mau cari barang susah, makanya suka tertukar jadi salah kirim barangnya.
- Pertanyaan : Dari beberapa faktor-faktor yang berpengaruh besar menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman apa pak ?
- Jawaban : Yang paling berpengaruh terhadap keterlambatan pengiriman adalah *missroute* karena akan mengalami keterlambatan yang sangat lama tidak sesuai *leadtime*.
- Pertanyaan : Jadi *missroute* yang berpengaruh besar terjadinya keterlambatan pengiriman pada PT Caraka Yasa. Apakah ada yang lain pak?
- Jawaban : Ya itu tadi *missroute*, tapi Mas itukan karena dokumen CN kurang jelas informasinya jadi menurut kami itu faktor utama juga sih Mas, tapi sepertinya kurang karyawan juga Mas.
- Pertanyaan : Oke baik pak jadi kesimpulannya faktor utama penyebab keterlambatan pengiriman adalah *missroute* dan pencatatan informasi pada dokumen kurang jelas dan kurang karyawan.
- Jawaban : Ya benar Mas.

Jakarta, 5 Agustus 2019



(Ruslan)

Lampiran 13 Diagram *Cause Effect* Terkait Permasalahan Keterlambatan Pengiriman Barang Berdasarkan Hasil Wawancara



Lampiran 14 Hasil Wawancara Terkait Pembobotan Diagram Cause Effect

Nama Responden : Haryono

Divisi : Manager Operasional

Pertanyaan : Saya ingin membuat pembobotan dari hasil diagram *cause effect* yang telah dibuat. Fungsi pembobotan ini untuk menentukan faktor yang potensial berpengaruh pada keterlambatan pengiriman barang reguler di PT Caraka Yasa dengan total jumlah 1 atau 100%. Berapa bobot yang Bapak tetapkan disetiap faktor penyebab keterlambatan pak ?

Jawaban : Saya buat bobot dari faktor yang paling berpengaruh pada keterlambatan pengiriman barang reguler *method* 0,4 sering terjadinya kesalahan tujuan dalam proses pengiriman barang kemudian untuk faktor *man* 0,3 karena memang dilihat dari kemampuan perusahaan untuk memperbaikinya dalam kondisi keuangan yang sekarang ini tidak memungkinkan juga pada faktor *machine* 0,3 dari kondisi truk dan komputer yang umur ekonomisnya sudah banyak yang melebihi, perbaikan dalam kedua faktor *man* dan *machine* dalam jangka waktu kedepannya akan diperbaiki.

Jakarta, 17 Oktober 2019



**Lampiran 15 Hasil Wawancara Terkait Pemberian *Rating Point* oleh
Manager Operasional**

Nama Responden : Haryono

Divisi : Manager Operasional

Pertanyaan : Berdasarkan diagram *cause effect* yang telah dibuat mengenai permasalahan keterlambatan pengiriman barang reguler di PT Caraka Yasa, menurut bapak dari faktor yang berpengaruh pada keterlambatan pengiriman bapak bisa menilai dengan angka dari 0 – 100 penilaian tertinggi yang ingin diperbaiki pada keterlambatan pengiriman, terdapat 4 kategori dalam pemberian penilaian yaitu 0-25 berarti faktor yang dinilai sangat tidak berpengaruh dalam masalah yang timbul, 26-50 berarti faktor yang dinilai tidak berpengaruh dalam masalah yang timbul, 51-75 berarti faktor yang dinilai berpengaruh dalam masalah yang timbul, 76-100 berarti faktor yang dinilai sangat berpengaruh dalam masalah yang timbul ?

Jawaban : Baik mas menurut saya dari faktor *man* nilai 80, *machine* nilai 75 dan *method* nilai 85.

Pertanyaan : Kenapa Bapak menilai faktor *method* tertinggi ?

Jawaban : Menurut saya faktor *method* paling berpengaruh pada keterlambatan barang reguler karena sering kali terjadinya kesalahan tujuan membuat perusahaan mendapatkan complain dan kerugian yang cukup besar karena harus melakukan pengiriman dua kali dan pengiriman yang lainnya juga terhambat karena *driver* harus mengirim kembali barang yang salah tujuan.

Jakarta, 17 Oktober 2019



 PT CARAKA YASA
 JAKARTA HO

(Haryono)

**Lampiran 16 Hasil Wawancara Terkait Pemberian *Rating Point* oleh
*Customer Service***

Nama Responden : Teguh Rianto

Divisi : *Customer Service*

Pertanyaan : Berdasarkan diagram *cause effect* yang telah dibuat mengenai permasalahan keterlambatan pengiriman barang reguler di PT Caraka Yasa, menurut bapak dari faktor yang berpengaruh pada keterlambatan pengiriman bapak bisa menilai dengan angka dari 0 – 100 penilaian tertinggi yang ingin diperbaiki pada keterlambatan pengiriman, terdapat 4 kategori dalam pemberian penilaian yaitu 0-25 berarti faktor yang dinilai sangat tidak berpengaruh dalam masalah yang timbul, 26-50 berarti faktor yang dinilai tidak berpengaruh dalam masalah yang timbul, 51-75 berarti faktor yang dinilai berpengaruh dalam masalah yang timbul, 76-100 berarti faktor yang dinilai sangat berpengaruh dalam masalah yang timbul ?

Jawaban : Baik mas menurut saya dari faktor *man* nilai 85, *machine* nilai 90 dan *method* nilai 80.

Pertanyaan : Kenapa Bapak menilai faktor *machine* tertinggi ?

Jawaban : Menurut saya faktor *machine* paling berpengaruh pada keterlambatan barang reguler karena kalau dari segi *machinenya* sudah bagus akan membuat pekerjaan menjadi lancar tidak terhambat.

Jakarta, 17 Oktober 2019



CARAKA
PT CARAKA YASA
JAKARTA HO

(Teguh Rianto)

**Lampiran 17 Hasil Wawancara Terkait Pemberian *Rating Point* oleh
Dengan *Driver***

Nama Responden : Ruslan

Divisi : *Driver*

Pertanyaan : Berdasarkan diagram *cause effect* yang telah dibuat mengenai permasalahan keterlambatan pengiriman barang reguler di PT Caraka Yasa, menurut bapak dari faktor yang berpengaruh pada keterlambatan pengiriman bapak bisa menilai dengan angka dari 0 – 100 penilaian tertinggi yang ingin diperbaiki pada keterlambatan pengiriman, terdapat 4 kategori dalam pemberian penilaian yaitu 0-25 berarti faktor yang dinilai sangat tidak berpengaruh dalam masalah yang timbul, 26-50 berarti faktor yang dinilai tidak berpengaruh dalam masalah yang timbul, 51-75 berarti faktor yang dinilai berpengaruh dalam masalah yang timbul, 76-100 berarti faktor yang dinilai sangat berpengaruh dalam masalah yang timbul ?

Jawaban : Baik mas menurut saya dari faktor *man* nilai 90, *machine* nilai 80 dan *method* nilai 85.

Pertanyaan : Kenapa Bapak menilai faktor *man* tertinggi ?

Jawaban : Menurut saya faktor *man* paling berpengaruh pada keterlambatan barang reguler karena kalau dari segi penggajian tidak terhambat mungkin *driver* tidak akan mogok kerja dan tidak akan terjadinya kekurangan pada *drivernya* mas pengiriman pun juga akan terlaksana.

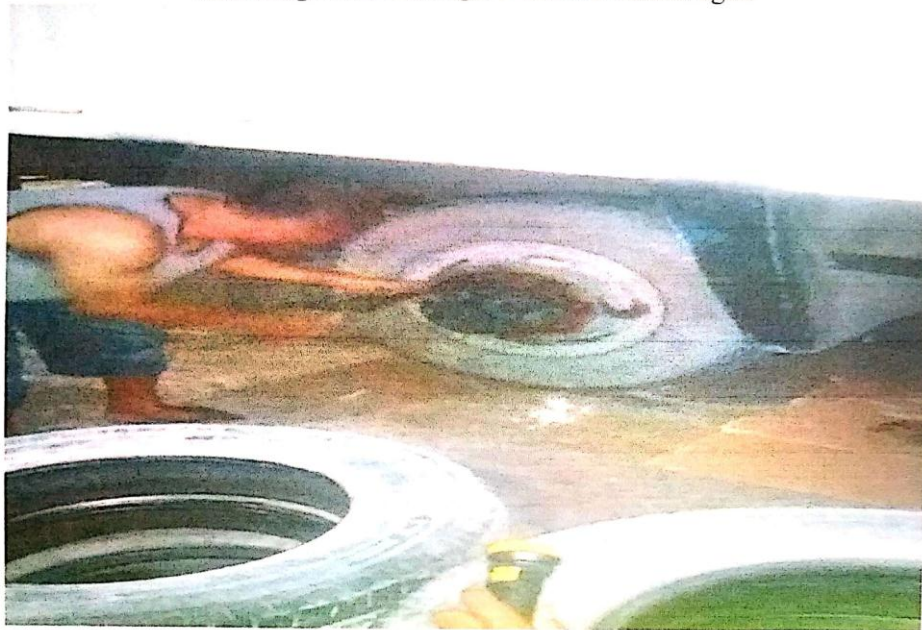
Jakarta, 17 Oktober 2019



(Ruslan)

Lampiran 18 Bukti-bukti Penyebab Permasalahan pada *Fishbone*

Truk Pengiriman Barang PT Caraka Yasa Mogok



Komputer tidak berfungsi dengan baik pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa

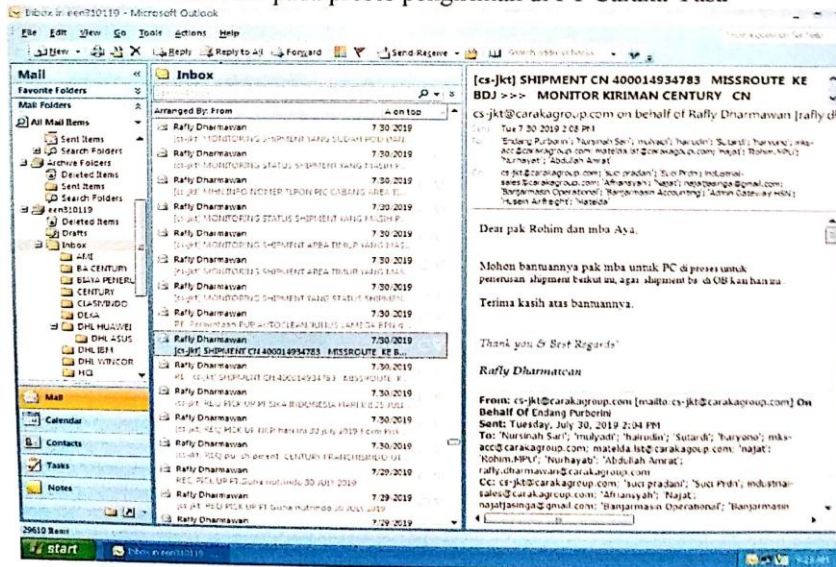
1	cn	mpos	origin	destinatic	tracking_	sstation	idtracking_	c_tracking_	user_	update	date	time	status
2	2E+11			HSN	DEX	HSN	2019-08-2	MINTA KH	isvafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
3	2E+11					BSI	2019-08-2	BP/TIDAK	ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
4	2E+11					NGK	2019-08-2	YBS	TDK D DINDAK	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
5	2E+11					NGK	2019-08-2	YBS	TDK D DINDAK	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
6	2E+11					BSI	2019-08-2	DEX	03 N/ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
7	2E+11					HSN	2019-08-2	TUNGGU	adwafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
8	2E+11					HSN	2019-08-2	DEX	03 N/ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
9	2E+11					HSN	2019-08-2	DEX	03 N/ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
10	2E+11					HSN	2019-08-2	TUNGGU	adwafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
11	2E+11	CPN	BSI	DEX	BSI	2019-08-2	CH/1	BSI	ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT	
12	2E+11	CPN	KWNG	DEX	KWNG	2019-08-2	DEX	03 N/ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		Error checking status
13	2E+11	CPN	KWNG	DEX	KWNG	2019-08-2	DEX	03 N/ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
14	2E+11	CPN	BSI	DEX	BSI	2019-08-2	BSI/CLST	ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
15	2E+11	CPN	BSI	DEX	BSI	2019-08-2	CANCEL	ufafachon	20190824	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
16	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
17	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
18	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
19	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
20	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
21	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
22	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
23	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
24	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		
25	2E+11	CPN	NGK	DR	CPN	2019-07-0	TAGIH	NILA ARN	20190701	10217025	ELANG PRIMA RETAILINDO, PT		

Pencatatan informasi dokumen kurang jelas pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa

Pencatatan informasi dokumen kurang jelas pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa



Missroute pada proses pengiriman di PT Caraka Yasa



Lampiran 19 Dokumen Terkait Proses Pengiriman Barang

CS Consignment Note (CN)

Scanned with CamScanner

Periode Untuk Nomor Berlangganan <input type="checkbox"/> Periode <input type="checkbox"/> Persewaan		CARAKA Customer Service No. 021-26462205 CONSIGNMENT NOTE 400014920088		PERIKLAIMAN Untuk keperluan pengiriman barang, penerima barang harus mengisi formulir ini dengan benar dan lengkap.	
1. Data Pengirim Nama Perusahaan: PT DHL - IEM Nama Program: Sisa Denda A. Alamat Pengirim: Pergudangan mandiri		2. Detail Barang Jumlah Paket: 10 Dimensi: 27 x 18 x 8 Berat: - Cara Pakai: - Kode PIS: - No. Station: - No. Tax: -		No. Kuitansi: Sisa Denda Serial No. Kuitansi: 247427893 Tanggal Pengiriman: 16-7-1914 Nama Kurir/Amal: Rutehan	
3. Data Penerima Nama Penerima: Cmbis Desapatabpa Nama Penerima: Fauzudhin Alamat Penerima: Jl. Cempaka 2/150-2002 (Pondok A) Rongeng		4. Jenis Layanan Express <input type="checkbox"/> Package Priority <input type="checkbox"/> Document Express Economy <input type="checkbox"/> Package Economy <input type="checkbox"/> Document <input checked="" type="checkbox"/> Reguler <input type="checkbox"/> Other		No. Kuitansi: - Serial No. Kuitansi: - Nama Kurir/Amal: -	
5. Biaya Packing Cost: Rp Inspected Cost: Rp Shipping Cost: Rp Handling Cost: Rp Insurance Cost: Rp		6. Keterangan <input type="checkbox"/> Kuitansi Ketersediaan <input type="checkbox"/> Kuitansi Tidak Tersedia Tanggal Pengiriman: 16/07/19 Nama Kurir/Amal: Rutehan		No. Kuitansi: - Serial No. Kuitansi: - Nama Kurir/Amal: -	



2. Surat Jalan

Surat Jalan

NO. 280.01.1115.000.140.010

366352785	4013	KBN	2	21.2.21
-----------	------	-----	---	---------

14949273

[Handwritten signatures and stamps]

3. Delivery Record

PT. CARAKA LOGISTICS
MARKET

DELIVERY RECORD

20 Agustus 2023

No	NOPEK ID	TIPE	PELANGGAN	NO	NO. PES.	Supplai	Qty	Unit	Volume	Waktu
1	4000 1194 4772	DUB	HANDARI SETIADI GRAHA INTIRUB 1 FLOOR JL. CILITAN BESAR NO.454	NOK	4.3					
2	4000 1194 4194	DUB	HANDARI SETIADI GRAHA INTIRUB 1 FLOOR JL. CILITAN BESAR NO.454	NOK	0.5					
3	4000 1474 7043	BPM	IRI CESTY KOMPLEK BUKAN NESSANTARA & DANAU SUNTER BARAT A NO.1 J. JAKUT	NOK	80.0					
4	4000 1474 8352	JOG	BPK AGUS SALIM SEPTIYAN & AHMAD YANI PROYEK PULO MAS	NOK	3.0					
5	4000 1474 8352	JOG	BPK AGUS SALIM SEPTIYAN & AHMAD YANI PROYEK PULO MAS	NOK	17.0					
6	7000 1509 1862 4000 1194 4772	DUB	HANDARI SETIADI GRAHA INTIRUB 1 FLOOR JL. CILITAN BESAR NO.454	NOK	3.3					
7	7000 1509 1873 4000 1194 4772	DUB	HANDARI SETIADI GRAHA INTIRUB 1 FLOOR JL. CILITAN BESAR NO.454	NOK	2.3					
8	7000 1509 1584 4000 1194 4772	DUB	HANDARI SETIADI GRAHA INTIRUB 1 FLOOR JL. CILITAN BESAR NO.454	NOK	0.9					
9	7000 2063 0062 4000 1194 4772	JOG	BPK AGUS SALIM SEPTIYAN & AHMAD YANI PROYEK PULO MAS	NOK	6.0					

BRANCH HEAD :
NAME :
DATE :
SIGNATURE :

DELIVERED BY :
NAME : ANIF ANWAR
DATE :
SIGNATURE :

UPDATED BY :
NAME :
DATE :
SIGNATURE :

Total: 300kg
Total: 2811kg

PT. CARAKA LOGISTICS

Lampiran 20 Daftar Keterangan Status Kiriman pada Sistem LOGINS



Lampiran 20 Daftar Keterangan Status Kiriman pada Sistem LOGINS

LOGINS	tracking_desc	Description
PUP	PICK UP	kiriman telah di pick up
PUX	PICK UP EXCEPTION (RESCHEDULE)	kiriman tidak terpick up dan dilakukan reschedule pick up
SIP	STATION INBOUND PACKAGE	kiriman telah diterima di station tujuan (bukan station transit)
SOP	STATION OUTBOUND PACKAGE	kiriman telah keluar dari station awal/origin (otomatis saat manifest)
TRI	TRANSIT INBOUND	kiriman telah diterima di station tujuan transit
TRO	TRANSIT OUTBOUND	kiriman telah keluar dari station transit (otomatis saat manifest)
INT	INTERCITY	Kiriman telah dikirim dalam kota
MAN	MANIFESTED	kiriman dimanifest dan telah terkirim (otomatis saat manifest)
WHS	WAREHOUSE	Kiriman disimpan di station atas permintaan customer
DMG	DAMAGE	Kiriman diterima di station dalam keadaan rusak
HOLD	HOLD SHIPMENT	Kiriman di tahan di station karena terjadi/terdapat dengan alasan tertentu
INR	RELEASED FROM HOLD STATUS	Kiriman kembali diproses setelah mengalami hold
INX	INVOICED HOLD	Kiriman belum bisa dijadikan invoice karena alasan tertentu
RTR	RETURN TO SHIPPER	Kiriman dikembalikan ke station origin
VAN	DELIVERY TO CUSTOMER	kiriman telah dibawa oleh kurir untuk proses pengiriman/delivery
DEX	DELIVERY EXCEPTION	Kiriman gagal di delivery dengan disertakan alasannya
PODX	PROOF OF DELIVERY EXCEPTION	Kiriman gagal di delivery karena alasan tertentu
POD	PROOF OF DELIVERY	kiriman telah terdelivery dan diterima di tujuan
DS	DOCUMENT SENT	Dokumen kiriman (POD) telah dikirimkan dari station cabang ke NGK (billing DR)
DR	DOCUMENT RECEIVED	Dokumen kiriman telah diterima dan didokumentasi di NGK (billing DR)
INV	INVOICED	Kiriman telah di invoice



Lampiran 21 Laporan Pengiriman Missroute



Lampiran 21 Laporan Pengiriman *Missroute*

No.	CN Number	Pick Up Date	Origin	Destination	Service	Customer ID	POD Date	Recipient	Lead Time	Status	Remark
1	400014509463	5/13/2019 16:00	NGK	AMI	SC	4171702869	5/21/2019 16:00	MITRAPIRANTI USAHA,PT (SUNTER)	4	LATE	MISSROUTE
2	700020506313	5/16/2019 3:30 PM	NGK	BDJ	SC	1020802882	5/27/2019	ARSYAD	6	LATE	MISSROUTE
3	700020503981	5/20/2019 4:30 PM	NGK	TKG	SC	1020802882	5/29/2019	JEFRI	3	LATE	MISSROUTE
4	700020503992	5/20/2019 4:30 PM	NGK	TKG	SC	1020802882	5/29/2019	JEFRI	3	LATE	MISSROUTE
5	700020557715	5/21/2019 2:30 PM	NGK	UPG	SC	1010401738	6/1/2019	FEMMY	5	LATE	MISSROUTE
6	700020520346	5/26/2019 10:00 AM	NGK	BTJ	SC	1013902855	6/7/2019	JAYA	4	LATE	MISSROUTE
7	700020520350	5/26/2019 10:00 AM	NGK	BTJ	SC	1013902855	6/7/2019	JAYA	4	LATE	MISSROUTE
8	400014917110	5/30/2019 10:00	NGK	BDJ	SC	1010401738	6/10/2019 10:00	SANBE FARMA PT	6	LATE	MISSROUTE
9	400014537430	5/29/2019 19:00	NGK	BBU	SC	1040500117	6/6/2019 15:00	TVS MOTOR COMPANY INDONESIA, PT	4	LATE	MISSROUTE
10	700020517200	6/8/2019 10:00 AM	NGK	BLB	SC	1013902914	6/17/2019	UPPI	4	LATE	MISSROUTE
11	700020516986	6/9/2019 2:00 PM	NGK	YOG	SC	1013902855	6/16/2019	SABRI	3	LATE	MISSROUTE
12	400014731326	6/11/2019 10:00 AM	NGK	GOW	SC	1013902914	6/17/2019	RANISJ	3	LATE	MISSROUTE
13	400014338092	6/11/2019 1:00 PM	NGK	MDC	SC	1011702613	7/9/2019	TAUFIQ	18	LATE	MISSROUTE
14	200009718500	6/11/2019 3:30 PM	NGK	UPG	SC	1020802882	6/28/2019	RAIS/SJ	14	LATE	MISSROUTE
15	400014733010	6/16/2019 2:00 PM	NGK	GOW	SC	1013902855	6/21/2019	TTD+STAMP	3	LATE	MISSROUTE
16	700020506652	6/22/2019 6:00 PM	NGK	PNK	SC	1020802882	7/6/2019	NISA	8	LATE	MISSROUTE
17	700020506663	6/22/2019 6:00 PM	NGK	PNK	SC	1020802882	7/6/2019	NISA	8	LATE	MISSROUTE
18	700020519053	6/23/2019 10:00 AM	NGK	BLB	SC	1013902914	6/29/2019	YUSRIN	4	LATE	MISSROUTE
19	700020517686	6/25/2019 5:00 PM	NGK	GOW	SC	1013902855	6/29/2019	JAYA	3	LATE	MISSROUTE
20	400014750991	6/24/2019 10:00 AM	NGK	BLB	SC	1013902914	6/30/2019	MLA/SJ	4	LATE	MISSROUTE
21	200009749086	6/29/2019 3:00 PM	NGK	LBR	SC	1020802882	7/16/2019	JOE	8	LATE	MISSROUTE
22	200009794973	7/7/2019 17:00	NGK	LBR	SC	1020802882	7/15/2019 7:00	CLAVISINDO BERJAYA, PT	3	LATE	MISSROUTE
23	200009795640	7/7/2019 17:00	NGK	LBR	SC	1020802882	7/15/2019 7:00	CLAVISINDO BERJAYA, PT	3	LATE	MISSROUTE
24	400014537566	7/7/2019 17:00	NGK	PNK	SC	1040500117	7/15/2019 19:00	TVS MOTOR COMPANY INDONESIA, PT	4	LATE	MISSROUTE
25	200009761804	7/10/2019 18:00	NGK	SRI	SC	1020802882	7/23/2019 18:00	CLAVISINDO BERJAYA, PT	9	LATE	MISSROUTE
26	200009761826	7/10/2019 18:00	NGK	UPG	SC	1020802882	7/23/2019 18:00	CLAVISINDO BERJAYA, PT	10	LATE	MISSROUTE
27	400014536855	7/17/2019 17:00	NGK	PGI	SC	1040500117	7/24/2019 17:00	TVS MOTOR COMPANY INDONESIA, PT	3	LATE	MISSROUTE
28	400014742994	7/23/2019 18:30	NGK	SWG	SC	4171702941	8/5/2019 18:30	MITRAPIRANTI USAHA, PT (TIPAR CAKUNG)	9	LATE	MISSROUTE

PERIODE	JUMLAH MISSROUTE
MEI	9
JUNI	12
JULI	7
TOTAL	28



