

## BAB III

### KERANGKA KERJA PRAKTIK

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Berikut merupakan waktu dan tempat kerja praktik untuk menyelesaikan tugas akhir:

##### 1. Waktu Kerja Praktik

Waktu kerja praktik dilakukan selama rentang waktu yang dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2019.

##### 2. Tempat Kerja Praktik

Berikut adalah tempat penulis melakukan kerja praktik:

- |                         |                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| a. Nama Perusahaan      | : PT Caraka Yasa                                                         |
| b. Bidang Usaha         | : Ekspedisi                                                              |
| c. Alamat Perusahaan    | : Jalan Raya Tanjung Barat No. 168/<br>14A Pasar Minggu, Jakarta Selatan |
| d. Telepon              | : 021-30022787                                                           |
| e. Divisi Kerja Praktik | : <i>Customer Service</i>                                                |

#### 3.2 Lingkup Kerja Praktik

PT Caraka Yasa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi, melakukan pengiriman ke wilayah Indonesia. Pelayanan yang diberikan untuk mengirimkan barang ada 3 tipe yaitu *surface cargo*, *express economy*, *express premium*. Untuk pelayanan *surface cargo* merupakan pengiriman via darat/laut, *express economy* pengiriman via udara yang menunggu antrian pesawat berikutnya jika jadwal pesawat sudah *full*, *express premium* pengiriman menggunakan via udara tetapi di prioritaskan atau lebih diutamakan dari pada barang yang menggunakan pelayanan *express economy*.

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktik dalam waktu 5 bulan penulis ditempatkan di divisi *customer service* dengan *jobdesk* menerima permintaan *pick up order* dari pelanggan yang dikirim melalui email [cs-jkt@carakagroup.com](mailto:cs-jkt@carakagroup.com) atau [pk11.cs@carakagroup.com](mailto:pk11.cs@carakagroup.com) dan melalui *telephone*. Membalas permintaan *pick up order* pelanggan melalui email untuk memastikan pelanggan bahwa *pick up order* sudah terjadwal sesuai dengan permintaan, apabila terdapat informasi yang kurang

jelas mengenai *request pick up order* maka *customer service* wajib menanyakan kelengkapan informasi kepada pelanggan. Pembuatan nomor *pick up order* melalui sistem *logins* sesuai dengan permintaan pelanggan yang didalamnya terdapat beberapa informasi yang harus diisi seperti tanggal *pick up*, jam *pick up*, alamat *pick up*, alamat penerima, nomor *telephone* yang dapat dihubungi, banyaknya barang, berat barang, jenis barang, *special intruction* dan jenis *service* yang ingin digunakan. Setelah itu berkoordinasi dengan divisi *operational* mengenai *pick up order* melalui *email* dan *WhatsApp* dengan cara menyebutkan nama perusahaan, tanggal *pick up* dan menyertakan nomor *pick up order*.

Melakukan *monitoring* pengiriman barang di wilayah Indonesia Timur, dengan cara menarik data yang setiap hari dikirim oleh pihak IT (*Information and Technology*) melalui *email* berupa *Microsoft Excel*, kemudian dipilih berdasarkan wilayah Indonesia timur lalu *monitoring* keberadaan barang tersebut. Melaporkan hasil *monitoring* wilayah kepada manager *customer service* melalui *email* berupa *Microsoft Excel*. Berkoordinasi dengan divisi *operational* wilayah Indonesia Timur untuk meminta bantuan kepada divisi *operational* supaya barang yang belum *didelivery* atau belum sampai ke alamat penerima agar segera dikirim, jika terjadi kendala maka tim *operasional* harus menginformasikan kepada *customer service* untuk menjawab keluhan dari pelanggan. Selama kerja praktik penulis menemukan kendala pada proses pengiriman barang yaitu seringkali terjadi pengiriman barang terlambat ke pelanggan. Hal tersebut menyebabkan banyaknya komplain dari konsumen.

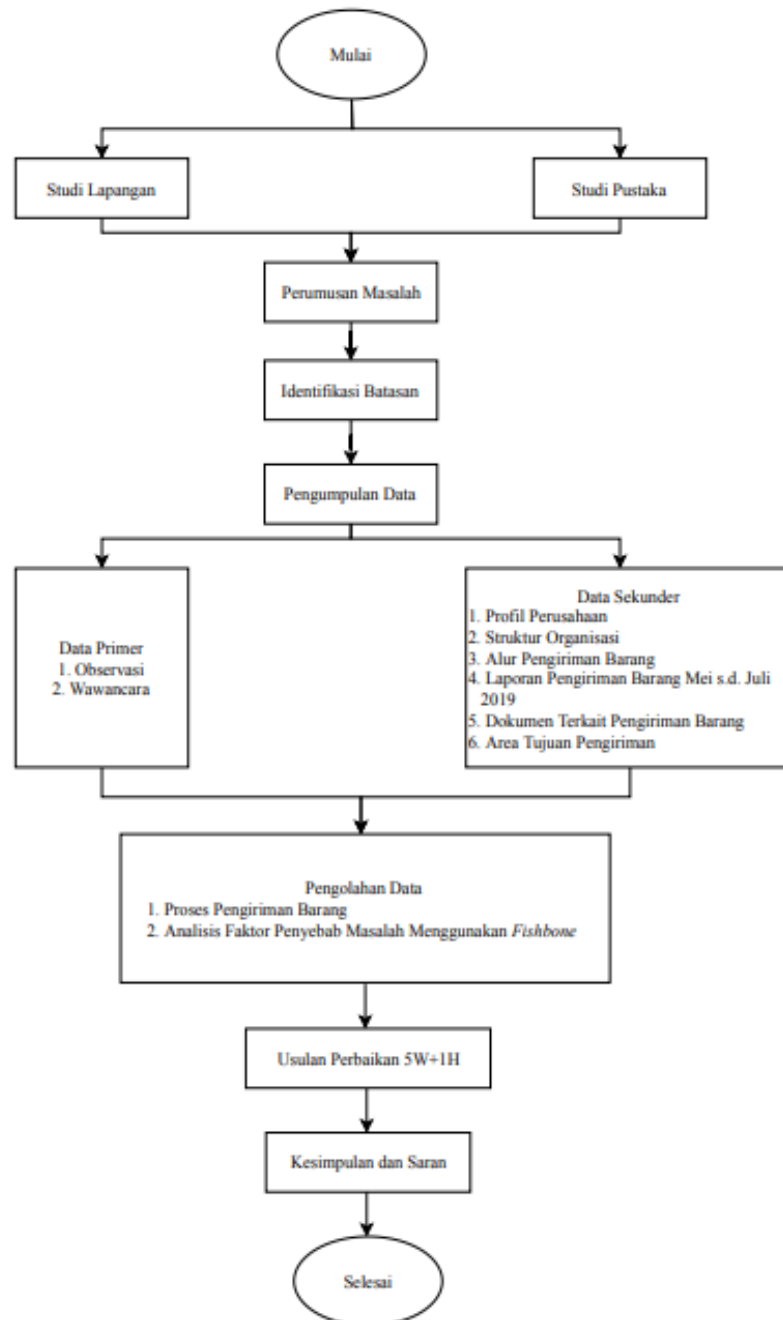
### **3.3 Teknik Pemecahaan Masalah**

Teknik yang digunakan dalam memecahkan permasalahan yang ditemui di perusahaan untuk mengerjakan tugas akhir yaitu dengan metode *fishbone* untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengiriman serta metode *5W+1H* untuk mendeskripsikan rencana tindakan perbaikan yang diusulkan dalam Tugas Akhir penulis. Kerangka kerja Tugas Akhir yang dilakukan dilihat pada diagram dan deskripsi.

#### **3.3.1 Diagram Alur Tugas Akhir**

Agar Tugas Akhir yang dilakukan lebih terarah dan sistematis, maka diperlukan alur penyelesaian Tugas Akhir. Alur Tugas Akhir ini merupakan gambaran proses yang dilakukan penulis untuk melakukan penyelesaian masalah.

**Diagram 3.1**  
**Alur Tugas Akhir**



Sumber: data diolah

### 1. Studi Lapangan

Studi Lapangan dilakukan di PT Caraka Yasa yang berlokasi di Jalan Raya Tanjung Barat No. 168/14A, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12510. Beberapa pelayanan pengiriman yang diberikan yaitu *surface cargo*, *express economy*, *express premium*.. Dalam tugas akhir berfokus pada layanan pengiriman yang menggunakan *surface cargo* untuk mengirimkan barang via darat/laut tujuan Indonesia Timur.

### 2. Studi Pustaka

Melakukan kegiatan pencarian informasi yang relevan dengan permasalahan atau topik yang diteliti penulis diperoleh dari buku-buku ataupun jurnal untuk mengetahui tahapan-tahapan dan cara penyelesaian masalah tersebut.

### 3. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian kerja praktik didapatkan permasalahan yang terjadi dalam pengiriman barang dengan pelayanan *reguler/surface cargo* menggunakan moda darat/laut dalam mengirimkan barang seringkali terjadi keterlambatan menyebabkan konsumen komplain. Tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan pada proses pengiriman agar meminimasi keterlambatan yang terjadi pada pengiriman barang reguler di PT Caraka Yasa.

### 4. Identifikasi Batasan

Mengidentifikasi batasan yang ada di Tugas Akhir ini sehingga permasalahan dan penyelesaian masalah yang ada yaitu pengiriman barang dengan pelayanan/ *service reguler surface cargo* yang sering terjadi keterlambatan mengakibatkan banyak konsumen yang tidak puas kepada kinerja perusahaan. Ruang lingkup dalam pembahasan hanya mencakup pengiriman barang pada *service reguler surface cargo*.

### 5. Metode Pengumpulan Data

Adapun berbagai macam data yang dibutuhkan untuk kerja praktik ini diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data primer didapat dari pengamatan langsung dan wawancara oleh pihak operasional perusahaan. Data ini diambil dengan menggunakan beberapa teknik yaitu:

##### 1) Teknik observasi

Metode observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung pada proses pengiriman barang PT Caraka Yasa. Kegiatan yang dilakukan:

- a) Melihat proses pembuatan dokumen pengiriman.
- b) Melihat bongkar muat untuk proses pengiriman, dan
- c) Mengamati proses pengiriman.

2) Teknik Wawancara

Teknik wawancara adalah pengumpulan data dengan komunikasi oleh pihak perusahaan yang terkait sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan mengenai permasalahan yang ada untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Narasumber yang diwawancarai adalah manager operasional, *customer service*, dan *driver*.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh penulis dari dokumen-dokumen perusahaan dan dokumentasi terkait dengan tugas akhir ini. Adapun data yang dibutuhkan yaitu :

- 1) Profil perusahaan;
- 2) Struktur organisasi;
- 3) Alur *pick up* dan pengiriman barang;
- 4) Laporan Pengiriman Barang Mei s.d Juli 2019;
- 5) Dokumen Terkait Pengiriman Barang; dan
- 6) Area tujuan pengiriman.

6. Proses Pengolahan Data

Proses pengolahan data ini dilakukan untuk menjadi sumber yang digunakan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pengolahan data pada permasalahan keterlambatan pengiriman dalam Tugas Akhir ini menggunakan metode kualitatif terdiri dari beberapa tahap yaitu, sebagai berikut :

a. Mendeskripsikan proses *pick up* dan pengiriman barang

Tahapan ini mendeskripsikan kondisi aktual proses pengiriman barang yang ada di PT Caraka Yasa. Pengiriman barang yang dilakukan pada PT Caraka Yasa adalah untuk barang- barang yang sudah dilakukan *Proof Of Delivery* (POD).

b. Menganalisa faktor penyebab masalah menggunakan metode *fishbone*

Melakukan pencarian penyebab masalah menggunakan *fishbone*. Metode *fishbone* membagi penyebab masalah ke dalam 4 tulang utama yaitu *man*, *machine*, *material*, dan *method*. Setelah itu dilihat dari penyebab masalahnya akar permasalahan yang berpengaruh dengan

terjadinya masalah tersebut akan menjadi faktor utama agar dapat dicarikan solusi.

- c. Memberikan usulan perbaikan terhadap perusahaan menggunakan metode 5W+1H

Setelah mendapat faktor utama penyebab masalah yang terjadi, maka usulan rencana perbaikan di deskripsikan menggunakan metode 5W+1H.

#### 7. Penarikan Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran yang dilakukan ini dapat menjawab inti dari permasalahan keterlambatan pengiriman barang pada PT Caraka Yasa dan usulan yang diberikan agar dapat meminimasi penyebab masalah yang terjadi di PT. Caraka Yasa dalam bagian operasional.