

LAPORAN KERJA PRAKTIK / MAGANG

**“ ANALISIS PELAYANAN PELANGGAN PADA DIVISI *PACKING*
DI PT LEUWIGAJAH BANDUNG”**

Oleh :

Theresia Angelica

NPM :16119071



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
BANDUNG**

2022

**“ ANALISIS PELAYANAN PELANGGAN PADA DIVISI *PACKING*
DI PT LEUWIGAJAH BANDUNG”**

LAPORAN KERJA PRAKTIK/MAGANG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG)

Oleh :

Theresia Angelica

NPM : 16119071



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
BANDUNG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Laporan Kerja Praktik / Magang oleh mahasiswa :

Nama : Theresia Angelica Manihuruk

NPM : 16119071

Telah dipertahankan di depan Penguji Prodi manajemen logistik STIMLOG di Bandung :

Hari/Tanggal : Kamis / 11 Agustus 2022

Jam : 19.00 WIB

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Kartika Senja Widyawati S. M., M. M
(NIK.....)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noris Trijiwanto

Pekerjaan/Instansi : Kepala Bagian *Marketing & Grounhandling*

Menerangkan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Bandung ;

Nama : Theresia Angelica

NPM : 16119071

Prodi : Manajemen Logistik

Telah melakukan Kerja Praktik / Magang ditempat kami selama 1 bulan 22 hari. Dari tanggal 11 Juli 2022 sampai dengan tanggal 2 September 2022.

Demikian surat keterangan ini atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bandung, 2 September 2022



Noris Trijiwanto

Tanda tangan, stempel.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan kesehatan yang diberikan selama ini sehingga Tugas Laporan KP / Magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Kartika Senja Widyawati S. M., M. selaku Dosen Prodi Manajemen Logistik dan selaku Dosen Pembimbing.
3. Ibu Irayanti Adriant S.Si., M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Logistik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik.
5. Bapak Noris Trijiwanto selaku Kepala Bagian Marketing dan pembimbing Lapangan di PT. Leuwigajah (Lega Paket) selama kerja praktik.
6. Bapak Sandi selaku pembimbing Lapangan di PT.Leuwigajah (Lega Paket) selama kerja praktik.

Bandung, 2 September 2022

Penulis

Theresia Angelica M

16119071

ABSTRAK

Proses pengiriman barang sangat sering dilakukan oleh masyarakat proses nya pun berlangsung dengan cepat. Tingginya frekuensi pengiriman barang dikarenakan maraknya *online shop* sehingga kekhawatiran masyarakat akan penipuan dalam belanja online kini mulai berkurang. Setiap *online shop* bermitra dengan jasa kurir yang mana pembeli tersebar diseluruh penjuru Indonesia dan peran kurir sangat di butuhkan dan pastinya pihak tersebut akan memilih dan bermitra dengan jasa kurir baik dan terpercaya.

Memilih jasa kurir yang sudah terpercaya merupakan salah satu keputusan yang sangat penting dalam bisnis tersebut karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, bahkan terdapat situs *online shop* membentuk jasa kurir mereka sendiri agar dapat menjamin produk yang mereka kirim sampai ke konsumen dengan keadaan barang yang baik.

Salah satu perusahaan yang cukup lama berdiri di industri jasa pengiriman adalah Lega Paket. Lega paket merupakan salah satu jasa pengiriman barang di Indonesia yang mampu bersaing dengan jasa pengiriman paket lainnya dan dikenal oleh masyarakat. Lega paket sendiri memiliki keunggulan yang membuatnya mampu bersaing dengan jasa pengiriman lainnya. Kenyataan dilapangan menunjukkan adanya tuntutan dari konsumen akan sebuah produk jasa transportasi barang yang bermutu. Pada tahun 1993 Kramat Djati Asri Sejati memberanikan diri untuk mendirikan sebuah perusahaan jasa transportasi barang PT.Leuwigajah dengan memanfaatkan kapasitas ruang bagasi Bus Malam Cepat pada tanggal 26 Februari 2016.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik / Magang dengan kelancaran dan kemudahan-Nya dengan secara tepat waktu. Meskipun penulis menyadari masih banyak terdapat kesalahan didalamnya.

Tujuan penulis dalam penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan informasi kepada pembaca yaitu mengenai pelayanan pelanggan pada divisi *packing* di PT Leuwigajah PT.Leuwigajah (Lega Paket).

Banyak hambatan dalam pengerjaan laporan ini, namun penulis sebagai penyusun laporan mendapatkan bantuan maupun dukungun yang diberikan oleh :

1. Kartika Senja Widyawati S. M., M. M sebagai Dosen yang membimbing dan membantu dalam proses pembuatan Laporan KP / Magang.
2. Dr. Wahyudi Adiprasetyo, S.E., M.M sebagai Dosen Penguji yang akan menguji Laporan KP / Magang.

Penulis sangat berharap dengan adanya Laporan KP / Magang ini dapat memberikan manfaat dan edukasi. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pembuatan laporan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan , terimakasih.

Bandung, 2 September 2022

Penyusun

Theresia Angelica M

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	1
1.1.2 Visi Perusahaan	2
1.1.3 Misi Perusahaan	2
1.1.3 Layanan.....	2
1.2. SEJARAH PERUSAHAAN	5
1.3. STRUKTUR ORGANISASI	6
1.4. <i>JOB DESCRIPTION</i>	7
1.5. LOKASI KERJA PRAKTIK / MAGANG	11
BAB II.....	12
PROSES KERJA / ALUR KERJA	12
2.1 <i>FLOWMAP</i> PROSES KERJA PT LEUWIGAJAH	12
2.2 RUANG LINGKUP KP / M.....	15
2.2.1 <i>Packing</i>	16
2.2.2 <i>Material Handling</i>	20
2.3 <i>FLOWMAP</i> PROSES KERJA TIAP DIVISI.....	23
2.3.1. <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi <i>Packing</i> PT Leuwigajah.....	23
2.3.2. <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi Kasir PT Leuwigajah	25
2.3.3. <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi <i>Warehouse</i>	27
BAB III	29
ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH	29

3.1	ANALISIS MASALAH	29
3.2	PEMECAHAN MASALAH	30
BAB IV	33
PENUTUP	33
4.1	DESKRIPSI KP / M	33
4.2	LAMPIRAN	35
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Analisis <i>Fishbone</i> Diagram	19
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT Leuwigajah	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Leuwigajah.....	6
Gambar 1.3 Lokasi Kerja Praktik/Magang	11
Gambar 2.1 <i>Flowmap</i> Proses Kerja PT Leuwigajah.....	12
Gambar 2.2 Dus Lega Jumbo.....	16
Gambar 2.3 Dus Lega L.....	17
Gambar 2.4 Dus Lega M.....	17
Gambar 2.5 Karung Lega L	18
Gambar 2.6 Karung Lega M.....	18
Gambar 2.7 Karung Lega S	19
Gambar 2.8 <i>Packing</i> Peti Kayu.....	19
Gambar 2.9 <i>Pallet</i> PT Leuwigajah.....	20
Gambar 2.10 <i>Forklift Pallet Jack</i> PT Leuwigajah.....	21
Gambar 2.11 Troli Roda Dua PT Leuwigajah	22
Gambar 2.12 <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi <i>Packing</i> PT Leuwigajah.....	23
Gambar 2.13 <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi Kasir PT Leuwigajah	25
Gambar 2.14 <i>Flowmap</i> Proses Kerja Divisi <i>Warehouse</i> PT Leuwigajah.....	27
Gambar 3.1 <i>Fishbone</i> Diagram Faktor Faktor Kendala Pelayanan Divisi <i>Packing</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Progress Report Bimbingan Kerja Praktik	35
Lampiran 2 Penilaian Kerja Praktik.....	40
Lampiran 3 Laporan Kemajuan Bimbingan oleh Dosen Pembimbing	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT. Leuwigajah (Lega Paket) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi (pengangkutan barang). Sebagai perusahaan jasa layanan transportasi (pengangkutan) barang, Lega Paket menerima pengiriman barang ke berbagai kota tujuan di Indonesia, dengan mengutamakan kualitas pelayanan kepada konsumen. Keunggulan dari Lega Paket dapat terlihat dari segi keamanan dan keselamatan barang kiriman. Lega Paket menyediakan beberapa produk tambahan guna meminimalisasikan dampak kerusakan barang pada saat pengiriman, seperti pelayanan packing agar barang tidak mengalami kerusakan pada saat pengiriman. Produk kemasan yaitu berupa kardus, karung, styrofoam, sealed air dan busa agar dapat meminimalisasikan dampak guncangan pada saat pengiriman dan penggunaan asuransi sebagai pengalihan kerugian.

Logo perusahaan merupakan suatu simbol yang menjadi identitas dan ciri khas dari suatu perusahaan , adapun logo PT Leuwigajah adalah sebagai berikut .



Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT Leuwigajah

Sumber (Profil Perusahaan PT Leuwigajah)

Pada logo PT Leuwigajah (Lega Paket), 4 (empat) jajar genang diibaratkan dengan kardus terbuka agar mudah di ingat oleh konsumen apabila paket selalu berkaitan dengan kardus. Warna magenta digunakan untuk menandakan sebagai pembangkit semangat bagi PT Leuwigajah agar dapat memberikan kualitas pelayanandengan baik sehingga konsumen merasa puas dengan layanan PT Leuwigajah.

Tulisan “Lega” merupakan singkatan dari Leuwigajah dengan tujuan agar mudah di ingat dan di hapal oleh konsumen. Tulisan tersebut berada di tengah antara 4 (empat) jajar genjang yang mana bahwa utama kelancaran dan kemudahan bagi konsumen di bidang jasa layanan transportasi barang. Dengan slogan “Dedikasi Kami Untuk Paket Anda”.

1.1.2 Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan logistic yang kompetitif,handal dan dipercaya.

1.1.3 Misi Perusahaan

- a. Menjadi perusahaan logistic yang mampu menjawab kebutuhan pelanggan.
- b. Pelayanan jasa logistic yang terintegrasi , berkualitas dan professional.
- c. Pelayanan yang efektif dan efisien

1.1.3 Layanan

A. Layanan utama yang ditawarkan :

1. Transportasi Darat

a) Lega Prioritas (darat)

Merupakan produk pengiriman barang melalui darat dengan manfaat lebih berupa kepastian atas keberangkatan barang kiriman. Lega Prioritas direkomendasikan untuk konsumen yang memerlukan pengiriman yang bersifat urgent , antara lain makanan, obat-obatan, dokumen dan sample produk.

b) Lega *Reguler*

Merupakan produk pengiriman yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang dapat merencanakan waktu pengiriman dengan ketentuan khusus atas kesepakatan pengirim dengan kantor pusat. Dengan menggunakan Lega *Reguler*, maka konsumen dapat mengefisiensikan biaya transportasi. Produk ini sangat tepat jika digunakan untuk pendistribusian barang dan II-8 aktivitas perdagangan. Produk ini tidak berlaku apabila jumlah berat barang kiriman kurang dari 5 Kg.

c) Lega *Carter*

Lega carter disediakan untuk memenuhi kebutuhan khusus konsumen, seperti rute, jam keberangkatan, ukuran dan privacy yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

2. Layanan Transportasi Udara

Pengiriman melalui udara merupakan salah satu diversifikasi produk Lega Paket. Berbeda dengan produk Lega lainnya. Lega Udara merupakan kerjasama pengiriman dengan rekanan Lega Paket (maskapai penerbangan) sebagai operator pengiriman. Lega udara merupakan alternatif pilihan konsumen untuk kota-kota tujuan yang tidak dapat dilayani oleh armada Lega Paket.

B. Layanan pendukung yang ditawarkan :

1. Layanan Transportasi Darat dan Udara

a) Pengantaran serah terima barang kiriman dilakukan di alamat yang tertera pada tanda terima pengiriman jasa pelayanan ini direkomendasikan kepada konsumen jika :

- 1) Alamat pengantaran masih dalam wilayah – wilayah pengantaran
- 2) Jumlah kiriman berjumlah banyak/besar.
- 3) Barang kiriman dapat dikirimkan ke alamat penerima tanpa batasan waktu (alamat yang dituju selalu berpenghuni), atau penerima dapat menyepakati waktu pengantaran sesuai dengan kesepakatan antara penerima dengan petugas pengantar.

b) Tanpa Pengantaran (Pengambilan di Kantor Lega Paket)

Barang kiriman diserahkan dengan penerima di kantor pelayanan Lega Paket. Jenis pelayanan ini diberlakukan untuk :

- 1) Alamat pengantaran berada di luar wilayah pengantaran.
- 2) Barang kiriman berpotensi rusak yang diakibatkan oleh lamanya waktu pengantaran (umur barang kiriman pendek, contohnya : makanan.
- 3) Waktu kedatangan armada dengan waktu kedatangan pengantaran ke alamat penerima tidak memungkinkan barang kiriman dapat tiba pada saat akan digunakan.
- 4) Penerima tidak selalu berada di alamat yang dituju (pada alamat penerima tidak selalu berpenghuni).
- 5) Barang kiriman berupa sepeda motor.

c) Penjemputan

Barang kiriman diserahterimakan dengan penerima dikantor pelayanan Lega Paket. Jenis pelayanan ini diberlakukan untuk : II-9

- 1) Alamat pengantaran berada diluar wilayah pengantaran.
- 2) Barang kiriman berpotensi rusak yang diakibatkan oleh lamanya waktu pengantaran (umur barang kiriman pendek, contohnya: makanan).
- 3) Waktu kedatangan armada dengan waktu pengantaran ke alamat penerima tidak memungkinkan barang kiriman dapat tiba pada saat akan digunakan.
- 4) Penerima tidak selalu berada di alamat yang dituju (pada alamat penerima tidak selalu berpenghuni).
- 5) Barang kiriman berupa sepeda motor.

d) Kemasan

Kemudahan lainnya yang disediakan oleh Lega Paket adalah ketersediaan produk kemasan, antara lain dus, karung dan peti kayu. Jenis kemasan yang digunakan disesuaikan dengan sifat isi barang kiriman, penentuan jenis kemasan dilakukan oleh petugas Lega Paket. Layanan ini dapat diperoleh dengan biaya tambahan sesuai dengan jumlah dan jenis kemasan yang digunakan.

e) Asuransi

Seluruh sarana transportasi barang tidak luput dari resiko kerugian pada saat pengiriman dari kota keberangkatan ke kota tujuan, sehubungan dengan hal tersebut maka Lega Paket bekerjasama dengan perusahaan asuransi untuk menyediakan produk yang dapat mengalihkan risiko kerugian konsumen selama proses pengiriman berlangsung. Layanan ini dapat diperoleh dengan biaya tambahan sesuai dengan nilai pertanggungan barang kiriman.

f) Layanan Packing

Salah satu faktor penting yang menentukan keamanan barang kiriman selama proses pengiriman dan pergudangan berlangsung adalah cara mengepak (Packing) barang kiriman dengan baik. Untuk keperluan tersebut Lega Paket menyediakan SDM yang terampil dalam mengepak

barang kiriman agar risiko kerusakan dan kehilangan selama proses pengiriman berlangsung menjadi semakin kecil.

1.2. SEJARAH PERUSAHAAN

PT.Leuwigajah didirikan di Bandung pada tanggal 4 Januari 1988 dan merupakan merupakan salah satu salah satu kelompok usaha Kramat Djati Group. Lega Paket memulai kegiatannya sebagai produsen jasa transportasi barang pada tahun 1993 dengan No.Izin perusahaan No. 356 / SUIJT / DIRJEN / 1993 kemudian pada tanggal 26 Februari 1998 diperbaharui menjadi No. 356 / SIPJT / DIRJEN /1998 yang disahkan di Jakarta oleh Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi.

Pada awalnya pengiriman antar kota dilakukan dengan memanfaatkan ruang bagasi Bus Malam Cepat Kramat Djati. Kepercayaan, kepuasan dan permintaan konsumen yang semakin meningkat, serta dukungan dari seluruh agen dan karyawan, Leuwigajah Paket mulai secara kontiniu mengembangkan kualitas, kuantitas produk dan jumlah kapasitas yang diperlukan oleh konsumen. Untuk memenuhi permintaan tersebut sejak tahun 1999, Leuwigajah Paket mulai mengoperasikan armada khusus untuk melayani kegiatan transportasi antar kota secara reguler. Selain menyediakan produk jasa transportasi barang, Leuwigajah Paket juga mengembangkan dan menyediakan produk pendukung, antara lain :

- A. Pelayanan paking
- B. Material paking
- C. Pelayanan penjemputan & pengantaran
- D. Produk asuransi

Pada tahun 2010 manajemen PT. Leuwigajah merubah nama Leuwigajah Paket menjadi Lega dan secara resmi terdaftar di Kementerian Hukum dan Has Asasi Manusia Republik Indonesia pada 25 Oktober 2011. Terhitung mulai bulan Juni 2011 PT. Leuwigajah melakukan kerjasama dengan perusahaan cargo udara untuk memasarkan produk transportasi barang melalui udara. Langkah ini kami lakukan untuk menambah kota tujuan yang selama ini tidak dapat kami layani secara langsung oleh jaringan Lega Paket. Selain bekerja sama dengan perusahaan cargo udara, PT. Leuwigajah juga melakukan kerjasama dengan perusahaan cargo laut sejak November 2016.

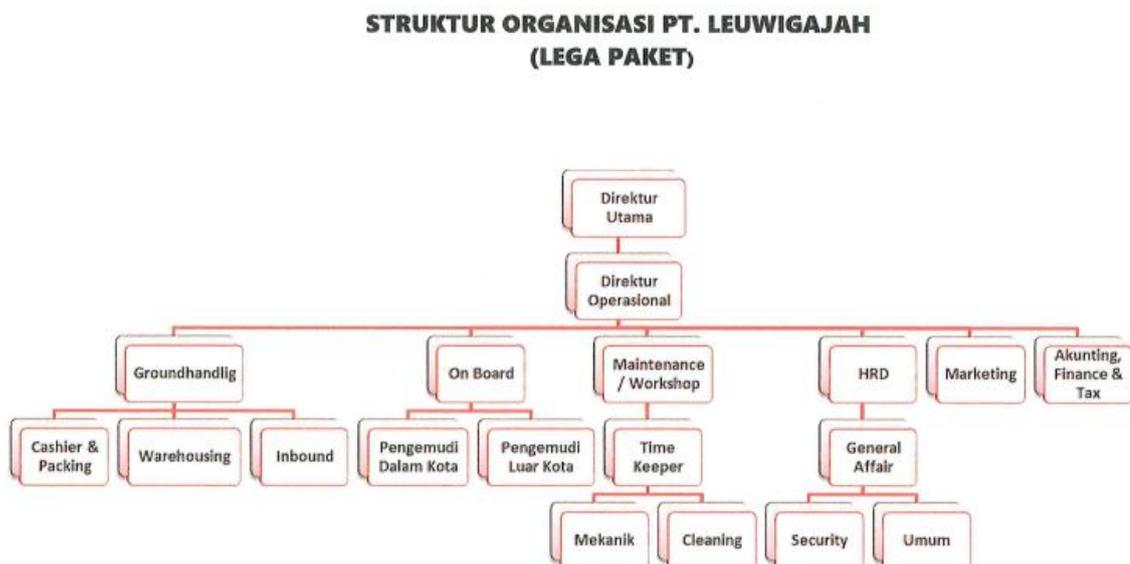
Pada tanggal 26 September 2016, Kementerian Komunikasi & Informatika memberikan Surat Izin Penyelenggaraan Pos : 1673 tahun 2016 kepada PT. Leuwigajah dan merupakan pengganti SIUPJT No. 356 / SIPJT / Dirjen / 1998. Sebagai perwujudan

kepedulian PT. Leuwigajah akan perkembangan bidang jasa layanan transportasi barang, dan untuk menjalin hubungan dengan perusahaan jasa titipan lainnya, PT. Leuwigajah juga berperan aktif dalam Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Pos dan Logistik Indonesia / ASPERINDO sejak tanggal 2 Januari 1996.

Sampai saat ini, Lega Paket memiliki kapasitas daya angkut sebesar 100 ton perhari, dengan tujuan kota-kota di pulau Sumatra, Jawa dan Bali.

1.3. STRUKTUR ORGANISASI

Pada Gambar 1.1 terdapat struktur organisasi perusahaan PT Leuwigajah (Lega Paket)



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Leuwigajah

Sumber (PT Leuwigajah ,2019)

1.4. *JOB DESCRIPTION*

Adapun *Job Description* yang dilakukan secara perbagian untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. *Direktur Utama*

Tugas *Direktur Utama* pada perusahaan yaitu :

- a. Memimpin perusahaan dengan membuat kebijakan – kebijakan perusahaan.
- b. Memilih , menentukan , mengawasi pekerjaan karyawan.
- c. Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan di perusahaan.
- d. Menyelenggarakan rapat kerja.

2. *Direktur Operasional*

Tugas *Direktur Operasional* pada perusahaan yaitu :

- a. Membantu *Direktur Utama* dalam menjalankan tugas.
- b. Bertanggung jawab dalam seluruh proses operasional.
- c. Membuat rencana mengambil keputusan dan berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan.

3. *Groundhandling*

Tugas *Groundhandling* pada perusahaan yaitu :

- a. Bertanggung jawab dan mengawasi seluruh kegiatan di gudang perusahaan mulai dari proses awal kedatangan barang hingga barang siap diberangkatkan.
- b. Memberikan pelayanan kepada konsumen.
- c. Mendukung operasional bisnis.
- d. Mengurusi urusan internal dan eksternal perusahaan.
- e. Mengurusi urusan klaim terkait (asuransi,kehilangan dan kerusakan barang), serta mengawasi operasional seluruh kantor cabang.

4. *On Board*

Tugas *On Board* pada perusahaan yaitu :

- a. Melakukan test *driver*.
- b. Membina *driver* (*attitude* serta kebiasaan buruk).
- c. Mengurus laka
- d. Menyiapkan uang kas operasional.

5. *Maintenance/Workshop*

Tugas *Maintenance* pada perusahaan yaitu :

- a. Merencanakan dan melakukan pemeliharaan terjadwal.
- b. Mengadakan pengecekan langsung kondisi armada serta melakukan pencatatan mengenai besarnya biaya yang dikeluarkan oleh masing masing armada.
- c. Memperbaiki peralatan kantor dan kendaraan.

6. *Time Keeper*

Tugas *Time Keeper* pada perusahaan yaitu :

- a. Mengatur jadwal perawatan kendaraan
- b. Membuat laporan perawatan harian kendaraan.
- c. Menggabungan antara divisi kantor dengan bengkel.
- d. Menjalankan SOP dalam operasional kendaraan.

7. *HRD*

Tugas *HRD* pada perusahaan yaitu :

- a. Melaksanakan rekrutmen.
- b. Memberikan intruksi dan pengembangan.
- c. Memberikan perlindungan dan kompensasi.
- d. Merencanakan SDM.
- e. Melakukan perizinan perusahaan (NIB).
- f. Mengurusi urusan eksternal dengan kementrian.
- g. Mengurusi urusan bank, cuti, dan gaji karyawan.

8. *Marketing*

Tugas *Marketing* pada perusahaan yaitu :

- a. Mengkoordinasi dan meningkatkan penjualan melalui channel *offline*.
- b. Membangun serta menjaga hubungan dengan mitra bisnis, *klien dan vendor*,
- c. Bertanggung jawab atas pengembangan kualitas jasa.

9. *Accounting, Finance & Tax*

Tugas *Accounting, Finance & Tax* pada perusahaan yaitu :

- a. Menghitung pajak yang harus dibayar perusahaan.
- b. Membayar dan melapor pajak.
- c. Membuat perencanaan pajak.
- d. Membuat laporan keuangan Fiskal dan Komersial.
- e. Mencatat data transaksi bisnis perusahaan.

10. Divisi *Packing* dan Kasir

Tugas Divisi *Packing* dan Kasir pada perusahaan yaitu :

- a. Melayani konsumen ketika ingin mengirim barang dan menawarkan serta menjelaskan produk kemasan PT Leuwigajah.
- b. Memeriksa kondisi kemasan dan memberikan lakban pengaman.
- c. Menjelaskan mengenai cara memilih materi packing dan cara packing yang baik dan benar. Mengukur besar dan berat barang kiriman serta mengisi data transaksi pengiriman pada sistem ERP yang telah disediakan oleh PT Leuwigajah.
- d. Melakukan proses serah terima barang kiriman dengan *warehouse* dengan cara mengecek seluruh kebenaran data pada tanda terima pengiriman (data penerima/pengirim, jenis produk yang dipilih dan jumlah barang).

11. Divisi *Warehouse*

Tugas Divisi *Warehouse* pada perusahaan yaitu :

- a. Memilih barang kiriman yang akan diberangkatkan dengan sistem FIFO (*first in first out*).
- b. Memeriksa dan menyiapkan dokumen pengiriman.
- c. Memuat barang ke dalam armada operasional.
- d. Melampirkan dokumen pengiriman dalam amplop tertutup, dokumen perjalanan serta mencatat jam keberangkatan kendaraan pada laporan.
- e. Menerima semua kedatangan barang baik dari dalam ataupun luar kota.
- f. Menyimpan barang yang *overload* dan selanjutnya dikirim pada keberangkatan selanjutnya.

12. Divisi *Inbound*

Tugas Divisi *Inbound* pada perusahaan yaitu :

- a. Merencanakan kegiatan pengantaran untuk keesokan hari sesuai dengan data pengiriman yang diterima melalui sistem *online*.
- b. Memeriksa barang kiriman beserta kelengkapan dokumen pengiriman. Pemeriksaan jumlah barang kiriman dilakukan menurut data pada daftar pengiriman seluruh barang kiriman dalam gudang.

13. Pengemudi Dalam Kota

Tugas Pengemudi Dalam Kota pada perusahaan yaitu :

- a. Mengisi form kerja pengemudi dalam kota pengantaran dan penjemputan.
- b. Mengambil gembok dan mengambil buku pengantaran.
- c. Mengirim barang ke konsumen.
- d. Melakukan penjemputan barang.
- e. Mengambil barang ke agen dalam kota.

14. Pengemudi Luar Kota

Tugas Pengemudi Luar Kota pada perusahaan yaitu :

- a. Mengisi form kerja pengemudi luar kota pengantaran.
- b. Mengirim barang ke luar kota.
- c. Melakukan penjemputan barang di agen luar kota.
- d. Membawa surat jalan, resi, dan *manifest*.

15. Mekanik

Tugas Mekanik pada perusahaan yaitu :

- a. Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada serta sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- b. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan dan langsung untuk ditindak lanjuti.
- c. Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan kepada kepala bengkel.
- d. Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

16. *Cleaning*

Tugas *Cleaning* pada perusahaan yaitu :

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor, seperti merapikan dan membersihkan meja, kursi, dan computer.
- b. Ikut serta memberikan armada yang digunakan.
- c. Membersihkan kaca setiap 1 kali / minggu.

17. *General Affair*

Tugas *General Affair* pada perusahaan yaitu :

- a. Menyusun, merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan.
- b. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- c. Melaksanakan seleksi, promosi, *transferring* terhadap karyawan yang dianggap perlu

18. *Security*

Tugas *Security* pada perusahaan yaitu :

- a. Melindungi dan mengamankan lingkungan kerja dan sekitarnya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum.
- b. Memeriksa dan mengawasi tenaga kerja yang melakukan cek lokasi absensi.
- c. Membuka pintu gerbang pada saat ada kendaraan yang akan masuk atau keluar.

d. Mengunci teralis armada dan memasang segel khusus pada armada.

19. Umum ;

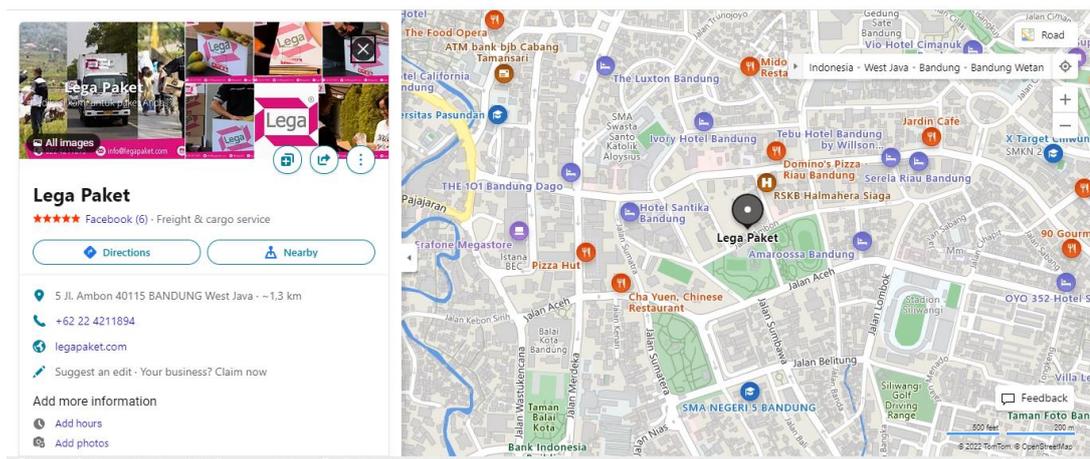
Tugas Umum pada perusahaan yaitu :

a. Mengurus rumah tangga perusahaan seperti peralatan.

b. Membuat hubungan dengan pihak luar.

1.5. LOKASI KERJA PRAKTIK / MAGANG

Pada gambar 1.2 terdapat lokasi dari PT Leuwigajah (Lega Paket) yang berada di Jl. Ambon No 3, Kota Bandung – Jawa Barat., Indonesia, Kode Pos 40115.



Gambar 1.3 Lokasi Kerja Praktek / Magang

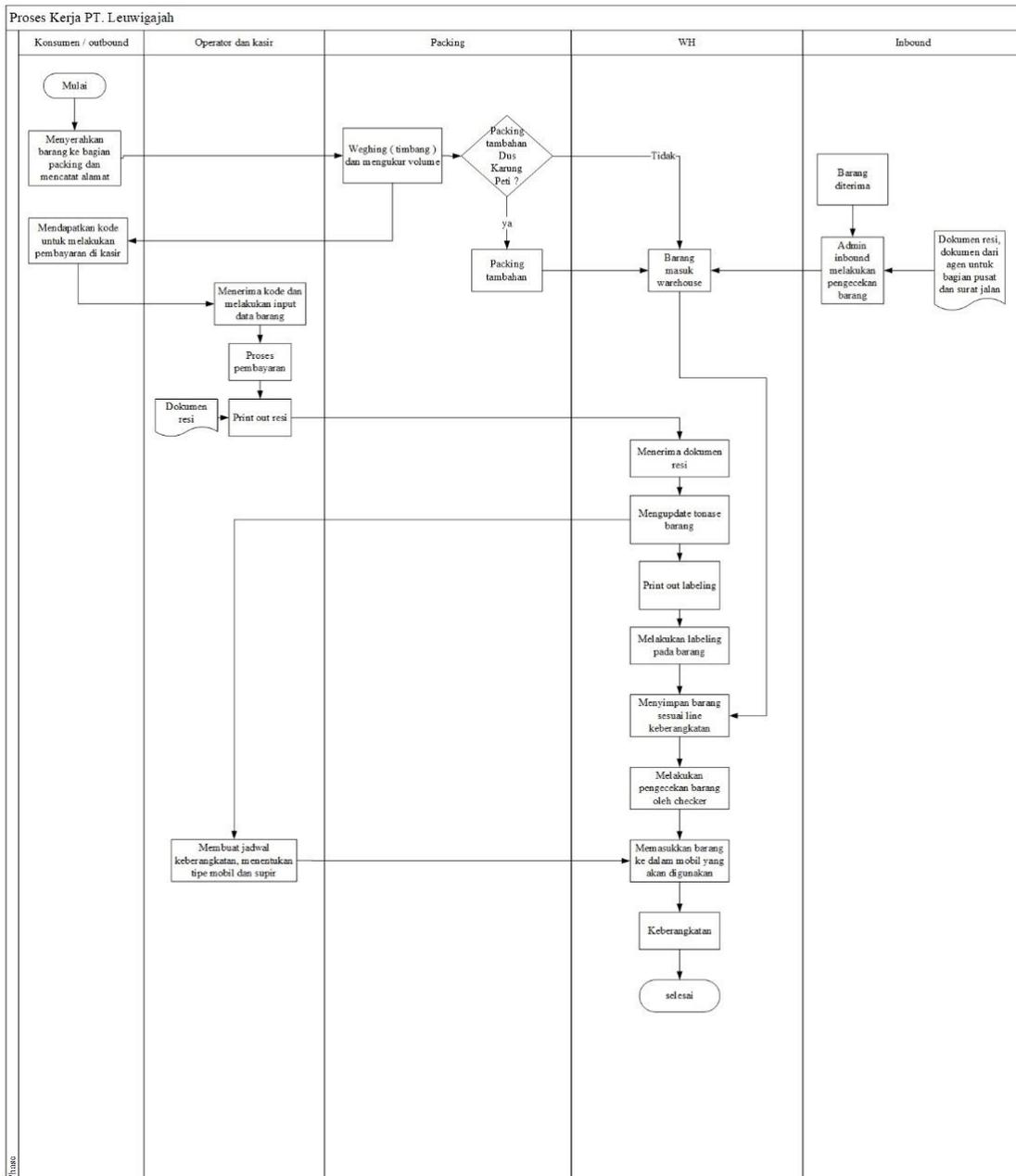
Sumber (Google maps 2022)

BAB II

PROSES KERJA / ALUR KERJA

2.1 FLOWMAP PROSES KERJA PT LEUWIGAJAH

PT.Leuwigajah memiliki prose kerja yang mana tiap divisi memiliki tugas nya masing masing. Pada Gambar 2.1 terdapat *flowmap* proses alur kerja pada PT.Leuwigajah



Gambar 2.1 Flowmap Proses Kerja PT Leuwigajah

(Sumber : PT Leuwigajah , 2022)

- a. Menyerahkan barang ke divisi packing dan mencatat alamat
Pada tahap ini konsumen atau pelanggan menyerahkan barang yang akan dikirim kepada divisi packing untuk ditimbang dan dilakukan packing tambahan seperti dus, karung, peti kayu jika ingin dilakukan packing tambahan maka akan mendapatkan biaya tambahan, serta melakukan pencatatan alamat penerima yang akan dituju.
- b. Weighing
Tahapan weighing yaitu tahapan dimana barang yang diterima oleh divisi packing dari konsumen / penjemputan dari agen akan dilakukan penimbangan berat / volume barang tersebut. Data barang pada weighing ini berupa berat, tinggi, panjang dan lebar, (tambahan)
- c. Packing
Proses packing tambahan dilakukan jika konsumen meminta untuk dibuatkan packing tambahan. Jenis packing tambahan berupa peti kayu, dus, dan karung. Proses packing dilakukan berbeda beda tergantung jenis packing yang akan digunakan. Jika tidak ada permintaan packing tambahan dari konsumen maka barang di bawa langsung ke *warehouse* menggunakan manual handling.
- d. Mendapatkan kode untuk melakukan pembayaran di kasir.
Dalam tahap ini konsumen akan diberikan kode dari divisi packing yang mana kode tersebut hasil dari penginputan data data barang yang di input oleh divisi packing. Divisi packing akan memberikan kode yang muncul setelah menginput data barang serta menuliskan kode tersebut di atas kertas surat jalan ataupun form pengisian data barang oleh konsumen yang nantinya kode tersebut akan diberikan kepada kasir untuk tahapan pembayaran.
- e. Menerima kode dan melakukan input barang
Pada tahapan ini kasir menerima kode dari konsumen yang sudah diberikan oleh divisi packing, serta membantu konsumen dalam menginput data data mengenai barang tersebut seperti nama pengirim, alamat pengirim, nama penerima, alamat penerima, nomor telepon pengirim, nomor telepon penerima dan lainnya.
- f. Proses Pembayaran
Pada tahapan ini, setelah kasir melakukan semua penginputan data barang, maka dilakukan pembayaran oleh konsumen berdasarkan nominal yang sudah tertera. Jenis pembayaran dapat dilakukan secara tunai, kredit, debit, dan transfer.

- g. Print out resi
Pada tahapan ini setelah dilakukan pembayaran maka akan muncul resi kemudian kasir akan mencetak dokumen resi untuk diberikan kepada bagian warehouse.
- h. Barang masuk ke *warehouse*
Pada tahapan ini barang yang masuk ke *warehouse* yaitu barang yang akan dikirim dari dalam kota ke luar kota serta barang yang datang dari luar kota ke dalam kota yang mana barang barang tersebut disimpan didalam gudang sebelum dilakukan pengiriman.
- i. Menerima dokumen resi
Pada tahapan ini divisi *warehouse* menerima resi yang sudah di print out oleh kasir dari penginputan data barang serta proses pembayaran.
- j. Mengupdate tonase barang
Pada tahapan ini dilakukan pengecekan penjualan per hari tersebut dengan keterangan berat barang dan biaya transportasi per kota tujuan, kemudian di input ke dalam tabel tonase untuk menentukan jenis mobil sesuai dengan kapasitas tonase mobil.
- k. *Print out* label
Pada tahapan ini print out labeling dilakukan jika resi sudah dilakukan pembayaran dan resi masuk ke bagian divisi *warehouse*. Divisi *warehouse* melakukan *print out* label.
- l. Menempelkan label pada barang
Pada tahapan ini barang yang akan dikirim dari dalam kota keluar kota akan dilakukan penempelan label yang berisi barcode. Menempelkan label dilakukan sebagai data barang, jika barang sampai di kota tujuan maka warehouse kota tujuan akan melakukan *scanning* barang.
- m. Barang diterima divisi inbound
Pada tahapan ini divisi inbound melakukan penerimaan barang yang datang dari luar kota sebelum di lakukan distribusi maka barang barang tersebut dilakukan proses penyimpanan pada *warehouse* .
- n. Admin inbound melakukan pengecekan barang
Setelah barang datang sebelum masuk ke gudang maka dilakukan pengecekan barang berdasarkan dokumen resi yang ada. Pengecekan barang tersebut harus sesuai dengan jumlah yang tertera pada dokumen resi
- o. Menyimpan barang sesuai line keberangkatan
Pada tahapan ini barang yang sudah di ditempel label selanjutnya barang tersebut akan di simpan berdasarkan line kota tujuan untuk mempermudah memasukkan barang ke dalam mobil keberangkatan.

- p. Melakukan pengecekan barang oleh checker
- Pada tahapan ini barang yang masuk baik dari dalam kota ke luar kota maupun barang yang transit ke dalam *warehouse* akan dilakukan pencatatan berdasarkan nomor resi yang dapat dicari pada sistem ERP *warehouse* dan jika barang yang datang dari agen dapat dilihat pada trip agen. Pencatatan yang dilakukan berupa mencatat banyaknya barang ke dalam form checker berdasarkan kolom kota tujuan. Setelah dilakukan pencatatan banyak nya barang maka checker melakukan cek barang secara manual pada line kota tujuan. Pengecekan dapat dilihat berdasarkan nomor resi.
- q. Membuat jadwal keberangkatan,menentukan tipe mobil dan supir
- Pada tahapan ini bagian operator membuat jadwal keberangkatan armada serta menentukan tipe mobil sesuai dengan kapasitas barang yang akan dimuat. Selain itu operator melakukan penentuan supir yang akan berangkat menggunakan armada yang akan dibawa.
- r. Memasukkan barang kedalam mobil yang akan digunakan
- Pada tahapan ini barang yang sudah dilakukan pengecekan oleh checker maka barang tersebut dapat diangkut oleh divisi *warehouse* kedalam mobil yang sudah ditentukan.
- s. Keberangkatan
- Pada tahapan ini merupakan tahapan terakhir yang mana barang barang yang sudah dimasukkan ke dalam mobil akan siap dikirim ke kota tujuan dan sampai kepada tangan konsumen.
- t. Selesai

2.2 RUANG LINGKUP KP / M

Mahasiswa melaksanakan Kerja Praktik / Magang pada PT Leuwigajah di beberapa bagian, hal ini dilakukan untuk menambah wawasan serta pengetahuan pada kegiatan divisi lainnya. Namun divisi yang sering di tempati yaitu pada divisi *packing*. Adapun beberapa ruang lingkup kerja mahasiswa pada divisi *packing* di PT Leuwigajah selama kerja praktik yaitu :

- a) Melakukan input data barang pada admin weighing.
- b) Mencatat kode resi pada form pengisian data / surat jalan barang.
- c) Menyerahkan form / surat jalan ke bagian kasir.
- d) Mengamati proses *packing* barang .
- e) Mengamati proses penyimpanan barang menggunakan *material handling* .

Berikut komponen komponen cakupan dari aktivias mahasiswa pada divisi *packing* PT Leuwigajah.

2.2.1 *Packing*

Packing adalah proses membuat tempat atau kotak yang sesuai untuk suatu produk saat hendak dikirim menggunakan transportasi pengiriman dan masuk ke gudang penyimpanan atau dikirim ke konsumen. *Packing* yang terdapat pada PT Leuwigajah yaitu sebagai berikut.

a. *Packing* kardus

Kardus *packing* merupakan sebutan bagi kardus yang digunakan untuk membungkus barang, baik untuk disimpan kembali atau untuk dipindahkan ke tempat lain. Karena memiliki berbagai kegunaan, tersedia banyak bentuk dan jenis yang mungkin berbeda satu dengan lainnya. Namun, pada dasarnya, berupa kardus dan menjadi pembungkus suatu benda.

Kardus *packing* yang disediakan oleh PT.Leuwigajah terdapat beberapa ukuran yaitu :

1. Dus Lega Jumbo (72 cm x 45 cm x 60 cm) dengan minimal berat volume yaitu 45 kg.



Gambar 2.2 Dus Lega Jumbo

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

2. Dus Lega L (60 cm x 36 cm x 32cm) dengan minimal berat volume yaitu 25 kg.



Gambar 2.3 Dus Lega L

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

3. Dus Lega M (42 cm x 24 cm x 22 cm) dengan minimal berat volume yaitu 7 kg.



Gambar 2.4 Dus Lega M

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

b. *Packing* karung

Packing karung biasanya dipakai oleh perusahaan jasa ekspedisi sebagai pengemasan di bagian paling luar. *Packing* karung yang disediakan oleh PT Leuwigajah terdapat beberapa ukuran yaitu :

1. Karung Lega L (125 cm x 89 cm).



Gambar 2.5 Karung Lega L

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

2. Karung Lega M (110 cm x 75 cm).



Gambar 2.6 Karung Lega M

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

3. Karung S (100 cm x 59 cm).



Gambar 2.7 Karung Lega S

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

c. *Packing* peti kayu

Berfungsi sebagai pengemas ekstra, sebagai pelindung terluar dari barang yang sudah dikemas dengan kardus, terutama untuk barang pecah belah dan barang elektronik. Peti kayu bisa berupa rangka yang dibuat dari papan yang memiliki jarak atau celah, atau berupa kotak kayu yang tertutup rapat. Penggunaan peti kayu untuk mengemas barang yang akan dipaketkan sangat disarankan, terutama apabila tujuan pengiriman di luar pulau. *Packing* peti kayu yang disediakan oleh PT Leuwigajah yaitu papan yang panjangnya kurang lebih 200 cm. Papan utuh tersebut akan rakit berdasarkan kebutuhan.



Gambar 2.8 Packing Peti Kayu

Sumber (Divisi Packing PT Leuwigajah)

2.2.2 *Material Handling*

Material Handling atau penanganan bahan menggabungkan berbagai peralatan manual, semi-otomatis ataupun otomatis dengan sistem-sistem yang dapat mendukung kelancaran fungsi rantai pasokan (*supply chain*) dan logistic. *Material Handling* yang terdapat pada PT Leuwigajah yaitu sebagai berikut.

a. *Pallet*

Pallet adalah sebuah struktur yang mendukung pengangkutan barang yang di angkut dengan *forklift pallet jack* sehingga pengiriman barang atau penyimpanan barang jadi lebih efektif. Jenis *pallet* yang digunakan pada PT Leuwigajah yaitu *pallet* yang terbuat dari bahan logam.

Pallet logam biasanya terbuat dari besi. *Pallet* besi atau logam juga merupakan *pallet* yang paling mahal di bandingkan yang lain. Walaupun *pallet* ini terbilang paling kuat, tetapi tetap memiliki kelemahan yaitu air, karena jika terkena air gampang berkarat. Kecuali bahannya dari logam yang anti karat. *Pallet* ini biasanya digunakan dalam jasa *cargo*.



Gambar 2.9 *Pallet PT Leuwigajah*

Sumber (*PT Leuwigajah*)

b. *Forklift Pallet Jack*

Forklift adalah peralatan kecil dengan 2 batang besi yang dipasang di depan, digunakan untuk mengangkat dan membawa tumpukan barang. Jenis *forklift* yang digunakan pada PT Leuwigajah yaitu *forklift pallet jack*.

Forklift pallet jack memiliki bentuk kecil dengan dua pengangkut di depan dalam pengoperasiannya. Jenis *forklift* ini dikerjakan dengan cara manual. Pada PT Leuwigajah *forklift* tersebut digunakan untuk mengangkat barang yang sudah di susun pada *pallet logam*. Untuk mendorong *forklift* ini dibutuhkan 3-4 orang jika muatan barangnya berat.



Gambar 2.10 Forklift Pallet Jack PT Leuwigajah

Sumber (PT Leuwigajah)

c. Troli roda dua

Alat bantu troli barang biasanya digunakan untuk memindahkan barang berat dan dalam jumlah banyak. Troli barang beroda dua memiliki pegangan di bagian atas dan papan di bagian dasar. Papan ini berfungsi sebagai penyangga sekaligus untuk meletakkan barang. Ada juga troli yang dilengkapi sekat dengan fungsi menahan benda supaya tidak terguling dan jatuh.

Pada PT Leuwigajah troli roda dua yang digunakan yaitu troli yang dibuat dari besi solid. Hal ini membuat alat menjadi lebih awet dan tidak mudah rusak saat dipakai mengangkut barang berat. Namun, itu juga yang membuat alat

menjadi berat, sehingga harus dilengkapi roda di bagian bawahnya untuk memudahkan mobilitas.



Gambar 2.11 Trolis Roda Dua PT Leuwigajah

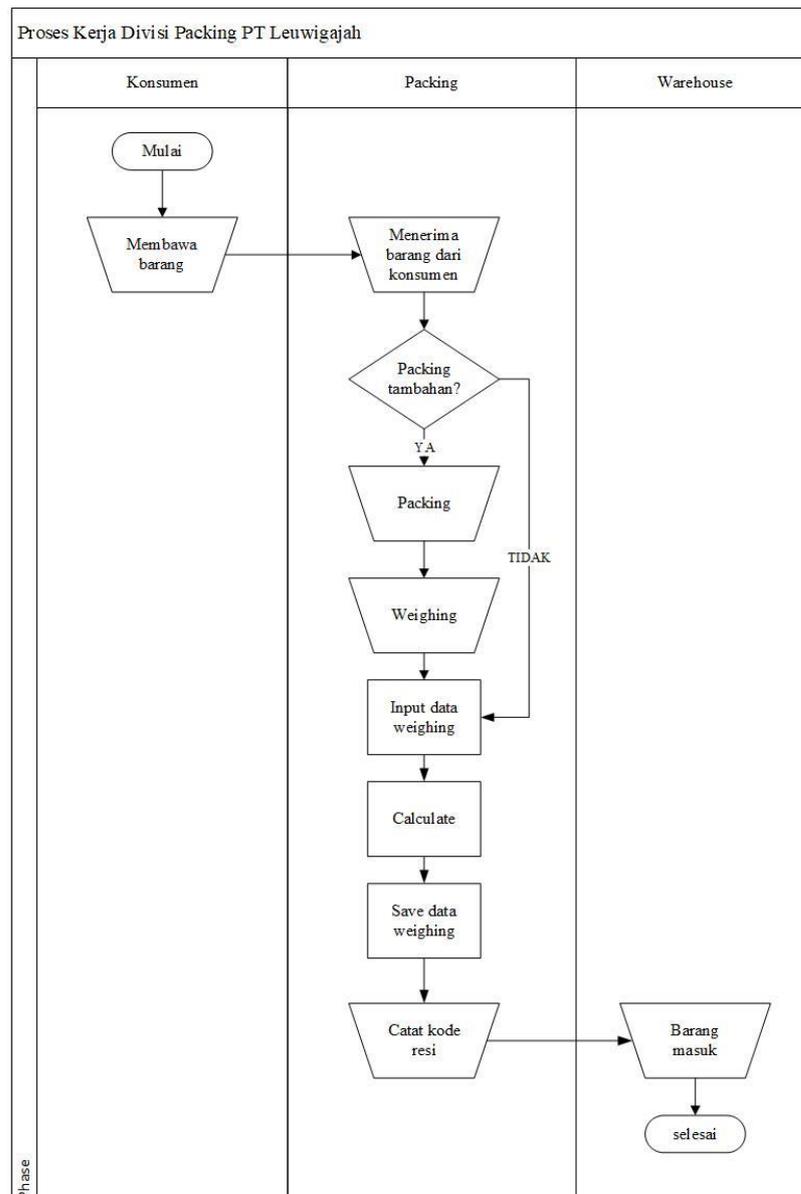
Sumber (PT Leuwigajah)

2.3 FLOWMAP PROSES KERJA TIAP DIVISI

Pada PT Leuwigajah terdapat beberapa divisi yaitu divisi *Packing*, divisi Kasir, divisi *Warehouse*. Berikut merupakan beberapa gambar *flowmap* proses kerja tiap divisi pada PT Leuwigajah.

2.3.1. Flowmap Proses Kerja Divisi *Packing* PT Leuwigajah

Pada Gambar 2.2 terdapat *flowmap* proses kerja pada divisi *packing* PT Leuwigajah.



Gambar 2.12 Flowmap Proses Kerja Divisi *Packing* PT Leuwigajah

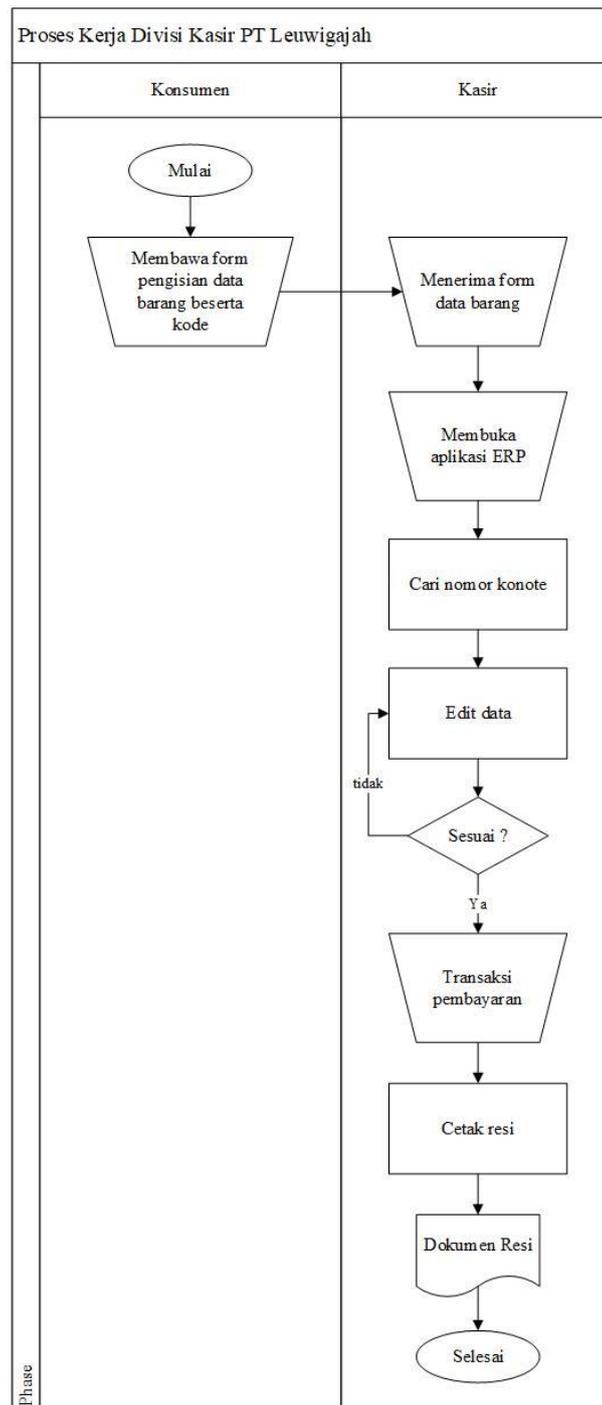
(Sumber : Divisi *Packing*, 2022)

Deskripsi dari proses kerja pada divisi *packing* PT. Leuwigajah yaitu :

- a. Konsumen membawa form pengisian data barang beserta barang yang akan dikirim kepada divisi *packing*.
- b. Divisi *packing* menerima form / surat jalan berisi data barang beserta barang yang akan dikirim dari konsumen ataupun agen.
- c. Kemudian divisi *packing* melakukan proses *packing* jika ada *packing* tambahan. *Packing* tambahan yang tersedia yaitu *packing* kardus, karung, dan peti kayu. Jika tidak ada *packing* tambahan maka divisi *packing* hanya menempelkan lakban untuk merekatkan kembali barang yang sudah di *packing* oleh konsumen.
- d. Setelah itu divisi *packing* melakukan *weighing* atau penimbangan barang. Penimbangan barang dilakukan berdasarkan volume barang dengan cara menimbang berat, mengukur panjang , lebar dan tinggi barang.
- e. Kemudian divisi *packing* melakukan penginputan data barang pada sistem ERP bagian *packing*. Input data berupa kota tujuan, jenis product, berat barang, panjang, lebar dan tinggi barang, serta *packing* tambahan jika ada.
- f. Setelah di input ke dalam sistem maka dilakukan *calculate* untuk mengetahui jumlah volume barang dari masing masing barang.
- g. Divisi *packing* melakukan save data *weighing* agar sistem merekam data barang untuk dilanjutkan tahap selanjutnya di bagian kasir dan warehouse.
- h. Setelah disave maka akan muncul kode seperti resi sebagai identitas barang, kode tersebut diambil hanya 5 digit terakhir dan dicatat pada form/ surat jalan yang diberikan konsumen.
- i. Kemudian divisi *packing* membawa barang yang akan dikirim ke dalam *warehouse* untuk disimpan.
- j. Selesai.

2.3.2. Flowmap Proses Kerja Divisi Kasir PT Leuwigajah

Pada Gambar 2.3 terdapat flowmap proses kerja pada divisi kasir PT. Leuwigajah



Gambar 2.13 Flowmap Proses Kerja Divisi Kasir PT Leuwigajah

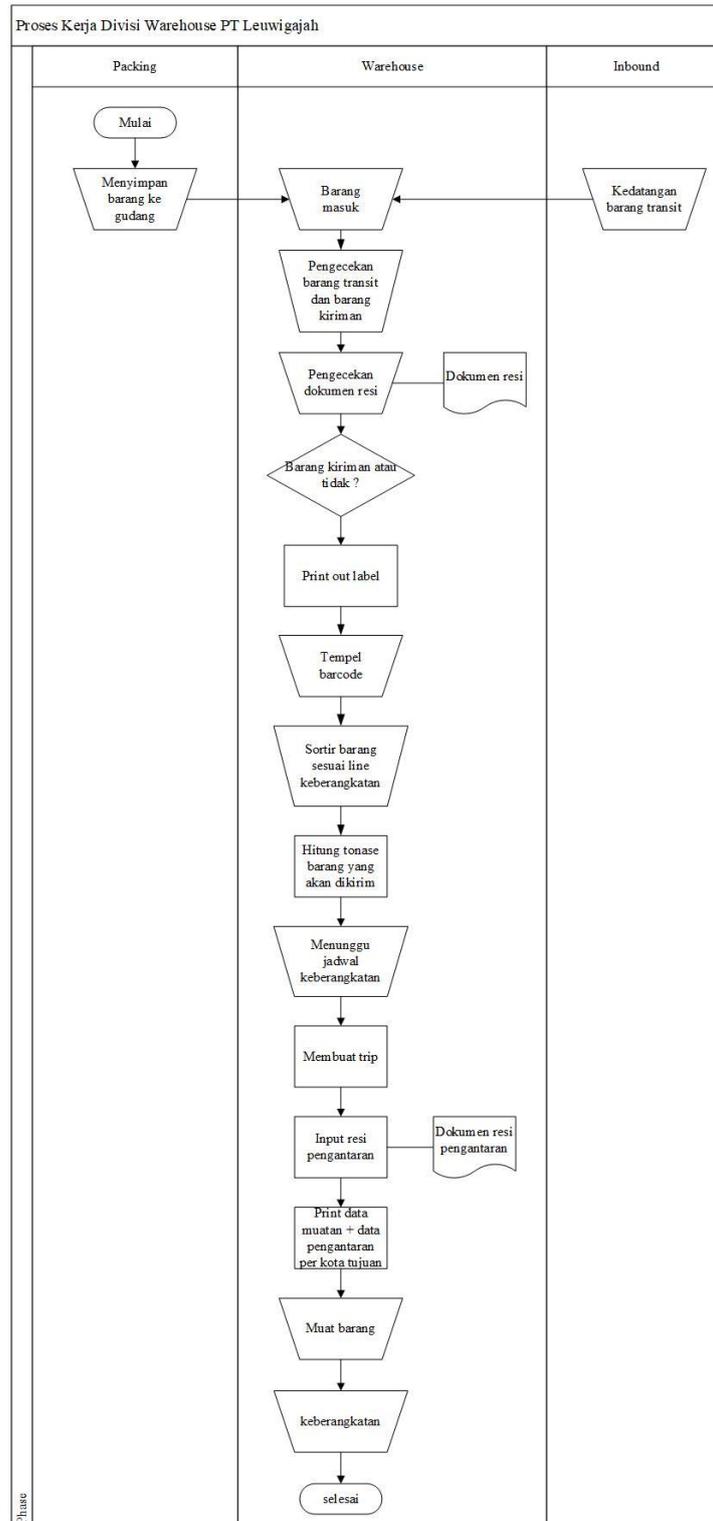
(Sumber : Divisi Kasir, 2022)

Deskripsi dari proses kerja pada divisi kasir PT Leuwigajah yaitu :

- a. Dimulai dari konsumen membawa form pengisian data barang beserta kode yang sudah dicantumkan oleh divisi *packing*.
- b. Kasir menerima form data barang dari konsumen serta kode yang tercantum.
- c. Kemudian kasir membuka aplikasi ERP untuk melakukan penginputan data ataupun edit data.
- d. Pada bagian menu *Out Stending Order* pada ERP bagian kasir mencari kode sesuai dengan nomor konote atau kode yang tercantum pada form.
- e. Kemudian jika nomor konote sudah tersedia maka akan muncul halaman untuk menginput data. Input data yang dilakukan berupa nama pengirim, nama penerima, alamat pengirim, alamat penerima, nomor telepon pengirim, nomor telepon penerima, dll.
- f. Jika data sudah sesuai maka tahap selanjutnya yaitu melakukan transaksi pembayaran dengan konsumen berdasarkan nominal yang sudah tertera. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, debit, kredit, dan transfer.
- g. Setelah pembayaran sudah dilakukan maka kasir akan mencetak dokumen resi.
- h. Selesai.

2.3.3. Flowmap Proses Kerja Divisi Warehouse

Pada Gambar 2.4 terdapat flowmap proses kerja pada divisi warehouse .



Gambar 2.14 Flowmap Proses Kerja Divisi Warehouse PT Leuwigajah

(Sumber : Divisi Warehouse, 2022)

Deskripsi dari proses kerja pada divisi *warehouse* PT Leuwigajah yaitu :

- a. Dimulai dari divisi *packing* menyimpan barang yang akan dikirim di dalam gudang.
- b. Selain barang masuk dari konsumen yang akan di kirim ke luar kota, barang yang masuk ke gudang adalah barang transit.
- c. Setelah itu divisi *warehouse* melakukan pengecekan barang baik barang yang akan dikirim maupun barang transit beserta dokumen resi.
- d. Barang yang akan dikirim jika sudah dilakukan pembayaran melalui kasir maka akan muncul berupa nomor resi yang akan terhubung pada aplikasi ERP bagian *warehouse*. Nomor resi tersebut akan di print dimana outputnya berupa *barcode*.
- e. Kemudian jika *barcode* sudah di print maka *barcode* tersebut akan di tempel pada barang sesuai dengan nomor resi.
- f. Setelah dilakukan penempelan *barcode* maka tahap selanjutnya yaitu melakukan sortir barang berdasarkan *line* keberangkatan kota tujuan yang mana tahapan ini mempermudah dalam muat ke dalam armada.
- g. Divisi *warehouse* melakukan perhitungan tonase barang yang akan di kirim ke dalam aplikasi ERP bagian *warehouse*. Tonase adalah total keseluruhan berat barang, yang mana ini akan mempermudah dalam menentukan armada yang akan digunakan sesuai dengan kapasitas.
- h. Kemudian divisi *warehouse* menunggu jadwal keberangkatan dari bagian operator untuk mengetahui keberangkatan.
- i. Setelah itu divisi *warehouse* membuat trip pengiriman berdasarkan kota tujuan.
- j. Kemudian jika sudah melakukan pembuatan trip maka selanjutnya menginput resi pengiriman per kota tujuan.
- k. Setelah melakukan input tahap selanjutnya melakukan *print* data muatan serta data pengantaran barang yang akan dikirim masing masing kota tujuan.
- l. Tahapan terakhir yaitu melakukan muat barang pada armada yang sudah ditentukan.
- m. Selesai.

BAB III

ANALISIS MASALAH DAN PEMECAHAN MASALAH

3.1 ANALISIS MASALAH

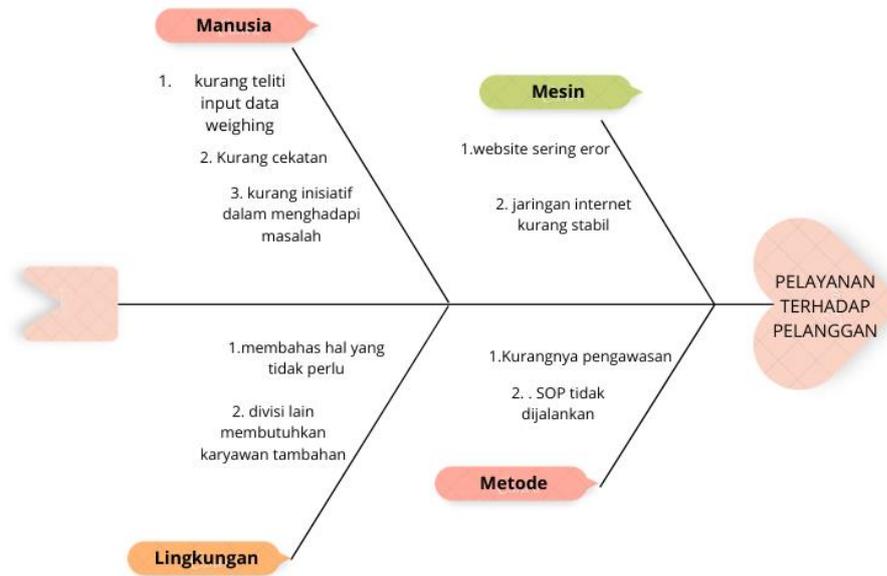
Dalam dunia kerja, permasalahan perusahaan merupakan sesuatu hal yang selalu ada ditemukan, dengan berbagai macam permasalahan dan tingkat kesulitan yang berbeda beda. Pelayanan terbaik merupakan kunci sukses bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, karena pelayanan menempati posisi terbaik, perusahaan harus bisa berusaha seperti survey untuk mengetahui secara jelas apa yang sebenarnya diinginkan pelanggan dari perusahaan, sehingga pelayanan dapat dikemas sedemikian rupa agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tahapan pertama dalam melayani konsumen yang terdapat pada PT Leuwigajah paket yaitu terjadi pada divisi *packing* , yang mana konsumen langsung membawa barang yang akan dikirim pada bagian *packing*. Berdasarkan observasi penulis selama berada di bagian divisi *packing* PT Leuwigajah bahwa terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan. Berikut identifikasi terjadinya kendala dalam melayani pelanggan yaitu :

1. Antrian konsumen atau pelanggan.
2. Proses bongkar barang yang akan di kirim dari armada agen dengan muatan yang cukup banyak.
3. Gangguan internet dalam menginput data *weighing*.
4. Sistem ERP pada divisi *weighing* terkadang eror.

3.2 PEMECAHAN MASALAH

Identifikasi akar masalah yang dilakukan yaitu menggunakan diagram cause effect (*fishbone diagram*). Hasil diagram fishbone tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.1 Fishbone Diagram Faktor Faktor Kendala Pelayanan Divisi Packing

(Sumber : Divisi Packing, 2022)

Berdasarkan *fishbone* diagram diatas dapat dilakukan analisis yang di jelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Analisis Fishbone Diagram

Identifikasi Masalah	Faktor Penyebab Masalah	Akar Permasalahan	Penyebab Akar Permasalahan
Pelayanan terhadap pelanggan.	Manusia	Kurang teliti input data weighing	Kurang telitinya karyawan saat bekerja. Kejadian ini dapat ditemukan seringkali dikarenakan <i>human error</i> .
		Kurang cekatan	Tenaga yang harus dikeluarkan oleh karyawan harus ekstra dikarenakan jenis barangnya pun beragam mulai dari kecil sedang hingga besar. Membuat karyawan divisi packing kelelahan dan mengurangi rasa sigap.
		Kurang inisiatif dalam menghadapi masalah	Tidak adanya pengecekan kembali terhadap data yang memiliki kesalahan.
Pelayanan terhadap pelanggan	Metode	Kurangnya pengawasan	Kurangnya pengawasan dari seorang manajer mengakibatkan tidak terkendalinya proses kerja karyawan.
		SOP tidak dijalankan	SOP tidak dijalankan akan mengakibatkan proses kerja yang tidak terstruktur.

Pelayanan terhadap pelanggan	Mesin	Website sering eror	Website yang digunakan oleh divisi <i>packing</i> kurang di perhatikan di <i>maintenance</i> secara berkala sehingga dapat menghambat proses input data <i>weighing</i> .
		Jaringan internet kurang stabil.	Jaringan internet kurang stabil dikarenakan kurangnya pembaharuan terhadap jaringan internet.
Pelayanan terhadap pelanggan	Lingkungan	Membahas hal yang tidak perlu	Adanya celah dalam pekerjaan membuat karyawan berbicara dengan karyawan lainnya sehingga adanya kegaduhan.
		Divisi lain membutuhkan karyawan tambahan	Proses kerja pada divisi lainnya sering kewalahan dalam bongkar muat barang.

Menanggapi permasalahan yang terjadi pada divisi *packing* PT.Leuwigajah maka adapun upaya yang dapat dilakukan dalam pelayanan terhadap konsumen yaitu :

- a. Setiap karyawan sebaiknya konsentrasi disiplin terhadap pekerjaan yang sedang dilakukannya, serta menanamkan rasa inisiatif yang cukup tinggi dalam menanggapi masalah.
- b. Perlunya peningkatan peran manajer dalam melakukan pengawasan kerja serta memberikan motivasi maupun teguran kepada pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas seluruh pegawai.
- c. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan kembali dan meningkatkan pengelolaan pemeliharaan (*maintenance*) terhadap server secara rutin dan berkala, serta melakukan pengembangan terhadap sistem perangkat lunak.

BAB IV

PENUTUP

4.1 DESKRIPSI KP / M

PT Leuwigajah merupakan perusahaan yang bergerak pada layanan jasa cargo. PT Leuwigajah jalan Ambon ini merupakan salah satu kantor pusat yang ada di Kota Bandung, di beberapa daerah kota Bandung juga terdapat beberapa agen Lega Paket. Barang-barang yang akan dikirim baik dari agen, konsumen. Serta barang yang datang dari luar kota ke dalam kota ataupun transit nantinya akan ditampung di kantor pusat PT Leuwigajah jalan Ambon sebelum didistribusikan.

Penulis memulai kerja praktik di PT Leuwigajah pada tanggal 11 Juli Agustus 2022, disana penulis belajar mengenai proses kerja tiap divisi. Divisi yang dikunjungi oleh penulis meliputi divisi *packing*, kasir, *warehouse* serta *inbound*. Namun penulis melakukan lebih banyak kegiatan pada divisi *packing*. Pada proses kerja bagian *packing* sudah ditunjukkan serta dijelaskan pada *Gambar 2.12 Flowmap Proses Kerja Divisi Packing PT Leuwigajah*.

Pada kegiatan divisi *packing*, barang kiriman yang diterima dari konsumen / agen akan dilakukan beberapa tahap yaitu :

- a. Barang diterima dari konsumen.
- b. Jika barang harus di *packing* maka akan dilakukan proses *packing* oleh karyawan, tetapi jika barang tidak perlu lagi di *packing* maka barang hanya diberi lakban dengan ciri khas Lega Paket.
- c. Kemudian barang dilakukan *weighing* oleh karyawan PT Leuwigajah.
- d. Kemudian data *weighing* tersebut diinput ke dalam aplikasi ERP bagian *weighing*. Dengan memilih jenis produk dan kota tujuan, maka hasil dari *weighing* tersebut menjadi patokan harga transportasi belum termasuk PPN.
- e. Setelah diinput maka muncul kode sebagai identitas barang. Dilakukan pencatatan kode pada surat jalan / form pengisian.
- f. Setelah itu maka barang akan disimpan pada *warehouse* PT Leuwigajah.

Pada divisi *packing* saya ditugaskan pada bagian admin *weighing* dimana tugas ini hanya melakukan penginputan data *weighing* barang dan melakukan pencatatan kode serta menyerahkan surat jalan atau form pengisian data ke bagian kasir. Ada beberapa *material handling* yang digunakan pada divisi *packing* yaitu *forklift pallet jack*, troli roda dua serta *pallet*. *Pallet* yang digunakan adalah *pallet logam*.

Pada divisi kasir saya ditugaskan pada bagian admin kasir dimana tugas ini yaitu melayani konsumen / pelanggan , kemudian melakukan input data baik pengirim dan penerima, serta melakukan transaksi pembayaran dengan konsumen. Kemudian melakukan pencetakan resi barang.

Pada divisi *warehouse* saya banyak mengamati serta belajar. Proses kerja yang saya coba pelajari dari bagian *warehouse* yaitu melakukan pengecekan barang sesuai dengan nomor resi, menempelkan barcode pada masing masing barang pada tahapan ini dipastikan pengirim dan penerima sesuai dengan data barang, melakukan *print out barcode*. Saya juga belajar membuat trip keberangkatan armada.

4.2 LAMPIRAN

Adapun beberapa lampiran selama Kerja Praktik / Magang untuk melengkapi penjelasan laporan KP/ M

Lampiran 1 Progress Report Bimbingan Kerja Praktik

<p style="text-align: center;">PROGRESS REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK / MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG</p>			
NAMA			NPM
THERESIA ANGELICA M			16119071
<p>JUDUL KP / M : ANALISIS PELAYANAN PELANGGAN PADA DIVISI PACKING DI PT LEUWIGAJAH BANDUNG</p>			
<p>PEMBIMBING LAPANGAN : NORIS TRIJIWANTO</p>			
Hari	Tanggal	Kegiatan	Paraf Pembimbing Lapangan
1	11-07-2022	✓ Perkenalan serta mengamati proses inbound pada gudang	
2	12-07-2022	✓ Mengamati proses picking padaa divisi packing. ✓ Mengamati proses pada bagian warehouse.	
3	13-07-2022	✓ Mengamati proses penerimaan barang dari pelanggan pada divisi packing. ✓ Membantu input data weighing pada divisi packing.	
4	14-07-2022	✓ Mendapatkan penjelasan proses umum dan jenis layanan pada PT.Leuwigajah. ✓ Mengamati isi surat jalan pengemudi. ✓ Belajar melacak posisi kendaraan yang berangkat dari luar kota pada admin inbound.	
5	15-07-2022	✓ Mendapatkan penjelasan mengenai asuransi dan rute kendaraan. ✓ Membantu input data weighing pada divisi packing.	

6	18-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses packing menggunakan peti kayu. ✓ Mengenal macam macam ukuran mobil sesuai dengan materi yang diberi. ✓ Mendapatkan penjelasan mengenai KIR. 	
7	19-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar muat barang. ✓ Membantu input weighing pada divisi packing. 	
8	20-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mendapatkan penjelasan dari divisi operator. ✓ Mengamati proses packing motor pada divisi packing. 	
9	21-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses packing pada divisi packing. ✓ Melayani pelanggan. ✓ Membantu membawa surat jalan kepada operator. 	
10	22-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Membantu input data weighing pada divisi packing. ✓ Mendapatkan penjelasan tentang struktur organisasi dan jobdesk. 	
11	25-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Membantu melayani pelanggan. ✓ Mengamati print out barcode pada divisi Warehouse. ✓ Membantu menempelkan barcode pada setiap barang. ✓ Memeriksa daftar barang yang akan di kirim. 	
12	26-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Membantu melayani pelanggan. ✓ Membuat trip sesuai dengan kode resi pada divisi warehouse. 	
13	27-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mendapatkan penjelasan mengenai jobdesk organisasi perusahaan. ✓ Print out labeling. ✓ Menempelkan labeling pada barang. ✓ Belajar membuat trip. 	
14	28-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input weighing ✓ Menempelkan label ✓ Mengecek barang pada <i>warehouse</i> 	
15	29-07-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan <i>input weighing</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i> . ✓ Menyerahkan surat jalan pada bagian kasir. 	

16	01-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input weighing ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Belajar membuat <i>trip</i>. ✓ Menempelkan label. 	
17	02-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan <i>input weighing</i> . ✓ Mendapatkan penjelasan mengenai proses <i>inbound</i>. ✓ Mendapatkan penjelasan mengenai kegiatan <i>warehouse</i> 	
18	03-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Menginput data <i>weighing</i>. ✓ Menempelkan <i>label barcode</i> pada barang. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. 	
19	04-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Menginput data <i>weighing</i> . ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melayani pelanggan. ✓ Menyerahkan surat jalan kepada kasir. 	
20	05-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. ✓ Belajar admin <i>inbound</i>. 	
21	08-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> ✓ Melakukan pemeriksaan barang yang akan dikirim. ✓ Melakukan tempel barcode pada barang. 	
22	09-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> . ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
23	10-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> ✓ Menyerahkan surat jalan ke bagian kasir. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
24	11-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman. ✓ Menempelkan barcode. 	
25	12-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman. ✓ Menempelkan barcode. 	

26	15-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman. ✓ Menempelkan barcode. 	
27	16-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Menyerahkan surat jalan ke bagian kasir. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
28	17-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Menyerahkan surat jalan ke bagian kasir. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
29	18-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman, ✓ Menempelkan barcode. 	
30	19-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. ✓ Belajar admin <i>inbound</i>. 	
31	22-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> . ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
32	23-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> . ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
33	24-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. ✓ Belajar admin <i>inbound</i>. 	
34	25-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. ✓ Belajar admin <i>inbound</i>. 	
35	26-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. 	

36	29-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. 	
37	30-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Mengamati proses <i>packing</i>. ✓ Mengamati proses bongkar barang dari armada. 	
38	31-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> . ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
39	01-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melakukan input data <i>weighing</i> . ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	
40	02-09-2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati proses <i>inbound</i>. ✓ Melakukan input data <i>weighing</i>. ✓ Menyerahkan surat jalan ke bagian kasir. ✓ Melakukan pemeriksaan barang kiriman dan transit. ✓ Menempelkan barcode. 	

Bandung, 2 September 2022



Noris Trijiwanto

Lampiran 2 Penilaian Kerja Praktik

FORMAT PENILAIAN KP/M		
PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG		
N A M A	N P M	TEMPAT TGL. LAHIR.
Theresia Angelica	16119071	Bandung, 22 November 2000
JUDUL KERJA PRAKTIK / MAGANG	:	ANALISIS PELAYANAN PELANGGAN PADA DIVISI PACKING DI PT. LEUWIGAJAH
DOSEN PEMBIMBING	:	Kartika Senja Widyawati S.M., M.M.
PEMBIMBING LAPANGAN	:	Noris Trijiwanto
JABATAN	:	Kepala Bagian marketing & <i>Groundhandling</i>
ALAMAT PERUSAHAAN	:	Jl. Ambon No.5, Bandung
TELEPON	:	(022) 4211894
FAKSIMILI	:	
E-MAIL	:	datacenter@legapaket.com
No	KOMPONEN YANG DINILAI	PENILAIAN (ANGKA)
1	PENAMPILAN BERPAKAIAN	95
2	SIKAP TERHADAP ORANG LAIN	95
3	SEMANGAT BEKERJA	95
4	KEMATANGAN DALAM BERTINDAK	95
5	KERJA TIM	95
6	PENGETAHUAN YANG Mendukung PEKERJAAN	95
7	KEHADIRAN DI TEMPAT KERJA	95
JUMLAH:		665
RATA-RATA:		95

Nilai			Skor Dalam Huruf	Artinya
85	-	100	A	Sangat baik
75	-	84	AB	Antara baik dengan sangat baik
70	-	74	B	Baik
65	-	69	BC	Cukup dan baik
60	-	64	C	Cukup
55	-	59	CD	Hampir cukup
41	-	54	D	Kurang
0	-	40	E	Kurang atau gagal

Bandung, 2 September 2022
Pembimbing Lapangan KP



Noris Trijiwanto

Lampiran 3 Laporan Kemajuan Bimbingan oleh Dosen Pembimbing

PROGRES REPORT BIMBINGAN KERJA PRAKTIK/ MAGANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK - STIMLOG			
N A M A		NPM	
THERESIA ANGELICA		16119071	
JUDUL KP/MAGANG		ANALISIS PELAYANAN PELANGGAN PADA DIVISI PACKING DI PT LEUWIGAJAH BANDUNG	
DOSEN PEMBIMBING		Kartika Senja Widyawati S.M.,M.M	
Hari	Tgl. Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
Rabu	13 Juli 2022	Perkenalan Tempat Magang	
Rabu	20 Juli 2022	BAB 1 : Format Laporan	
Rabu	27 Juli 2022	BAB 2 : Revisi Flowmap	
Rabu	03 Agustus 2022	BAB 3 : Metode Analisis Permasalahan dan Pemecahan	

Bandung, 11 Agustus 2022
Dosen Pembimbing KP / M

Kartika Senja Widyawati S.M.,M.M

DAFTAR PUSTAKA

Lega Paket

Pelayanan Pelanggan - Pengertian, Aspek, Karakteristik, Indikator dan Manfaat (kajianpustaka.com)

Pengertian Cause and Effect Diagram (Fishbone Diagram) Cara Membuatnya - Ilmu Manajemen Industri

Pengertian Flowmap dan Contoh | Info Terlengkap (infoter-lengkap.blogspot.com)

Kupas Tuntas Apa itu Pengertian Material Handling dan Bagaimana Cara Menjadikannya Efektif - SCM Guide

10 Jenis Forklift dan Penggunaannya - PT MSJ Group Indonesia

Ini Dia Fungsi Pallet Dan Jenis Jenis Pallet Dalam Dunia Cargo (papandayancargo.com)