

## BAB III PEMBAHASAN

### 3.1 Profil Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Perusahaan PT. Indah Group

PT. Indah Group merupakan kumpulan dari beberapa perusahaan yang seluruhnya bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang baik darat, laut, maupun udara dengan tujuan seluruh provinsi dan kabupaten yang terdapat di Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2008 PT. Indah Cargo membuka cabang di Jakarta. Ketekunan dan konsistensi dalam menjalankan bisnis jasa angkutan ini membuat PT. Indah Cargo memiliki cabang di seluruh Indonesia.

Munculnya anak perusahaan pada pertengahan tahun 2016 semakin memperkuat posisi PT. Indah Cargo dalam usaha jasa angkutan barang. Anak perusahaan PT. Indah Group hingga saat ini meliputi:

1. Indah Logistic Cargo (Inland & Sea Freight)
2. Indah Logistic International (Project & Warehouse)
3. Indah Yatama (Air Freight)
4. Indah Trucking & Go (Inland Trucking & Cooler)
5. Padati Indah Mandiri (Inland Drop Point)

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, PT. Indah Cargo pun memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memilih layanan yang akan mereka pilih untuk transportasi yang digunakan dalam pengiriman paket mereka, yaitu dengan 3 (tiga) pilihan armada transportasi, meliputi

transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Pilihan tersebut sudah dimiliki oleh anak perusahaan di atas. Sehingga konsumen dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan akan layanan yang dibutuhkan dalam pengangkutan atau pengiriman barang.

PT. Indah Trucking merupakan salah satu anak perusahaan PT. Indah Group yang bergerak di bidang usaha jasa angkutan barang melalui darat menggunakan armada truk antar kota maupun antar pulau, dimana barang yang akan dikirim dalam jumlah besar atau carter.

PT. Indah Trucking berpusat di Bekasi yakni berada pada Jl. Raya Pondok Timur Rawa Sapi no 165 Jatimulya - Tambun selatan Bekasi Telp: 021 8062 9207 – 0819 3217 5234. Dan memiliki beberapa cabang yaitu Medan, Palembang, Semarang dan Surabaya. Terdapat dua kategori armada yang dimiliki oleh PT. Indah Trucking yaitu *dry* dan *cooler*. *Dry* yaitu truk yang digunakan untuk mengangkut muatan kering. Sedangkan *cooler*, truk pendingin untuk mengangkut muatan yang tidak tahan lama dan membutuhkan pendingin untuk menjaga kondisi muatan agar tetap dalam kondisi baik. Berikut merupakan armada yang dimiliki oleh PT. Indah Trucking.

Table 3.1 Jenis dan Spesifikasi Armada Dry pada PT. Indah Trucking

Jenis Armada	Spesifikasi Armada	Gambar
<b>CDE</b> (Isuzu box 4 roda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang : 385 cm</li> <li>• Lebar : 170 cm</li> <li>• Tinggi : 193 cm</li> <li>• Dimensi Vol : 10 m<sup>3</sup></li> <li>• Kapasitas : 2 ton</li> </ul>	
<b>CDDS</b> (Mitsubishi box 6 roda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang : 425 cm</li> <li>• Lebar : 194 cm</li> <li>• Tinggi : 188 cm</li> <li>• Dimensi Vol : 12 m<sup>3</sup></li> <li>• Kapasitas : 3,8 ton</li> </ul>	

<b>CDD Long</b> (Isuzu ELF 6 roda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang : 545 cm</li> <li>• Lebar : 198 cm</li> <li>• Tinggi : 188 cm</li> <li>• Dimensi Vol : 16 m<sup>3</sup></li> <li>• Kapasitas : 5 ton</li> </ul>	
<b>Engkel Wing Box</b> (Mitsubishi FM517HL 6 roda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang : 752 cm</li> <li>• Lebar : 228 cm</li> <li>• Tinggi : 218 cm</li> <li>• Dimensi Vol : 30 m<sup>3</sup></li> <li>• Kapasitas : 10 ton</li> </ul>	

Table 3.2 Jenis dan Spesifikasi Armada Cooler pada PT. Indah Trucking

<b>Jenis Armada</b>	<b>Spesifikasi Armada</b>	<b>Gambar</b>
<b>HDL Box Cooler 6 Roda</b> (Thermo King SF 600 – Single Engine – 3 Blower)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang : 495 cm</li> <li>• Lebar : 190 cm</li> <li>• Tinggi : 192 cm</li> <li>• Dimensi Vol : 14 m<sup>3</sup></li> <li>• Kapasitas : 5 ton</li> </ul>	
<b>Hino Engkel Box Cooler 6 Roda</b> (Thermo King T 1000 – Single Engine – 3 Blower)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panjang : 752 cm</li> <li>• Lebar : 228 cm</li> <li>• Tinggi : 218 cm</li> <li>• Dimensi Vol : 30 m<sup>3</sup></li> <li>• Kapasitas : 10 ton</li> </ul>	

<b>Hino Tronton</b> <b>Box Cooler 10</b> <b>Roda</b> (Thermo King T 1000 – Single Engine – 3 Blower)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Panjang : 927 cm</li> <li>● Lebar : 230 cm</li> <li>● Tinggi : 220 cm</li> <li>● Dimensi Vol : 38 m<sup>3</sup></li> <li>● Kapasitas : 15 ton</li> </ul>	
--	---	--

### 3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

#### 1. Visi :

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/*cargo* dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat kurang mampu dan akan membangun sarana penunjang *cargo* yang dapat terintegrasi dengan aplikasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mentracking barang yang dititipkan kepada kami sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kami.

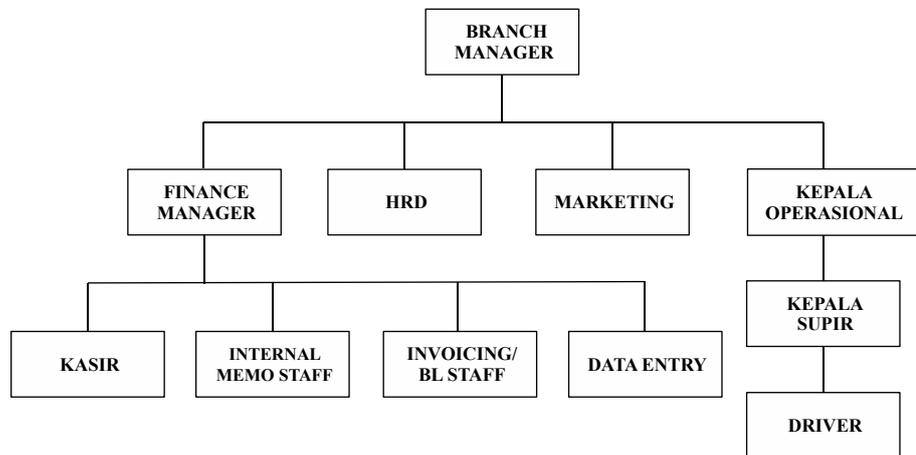
#### 2. Misi :

- a. Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok tanah air dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- c. Menjalankan bisnis *cargo*/jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- d. Berperan serta dalam usaha pembangunan ekonomi nasional.
- e. Berusaha dan bekerja dengan semangat bertumbuh kembang Bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- f. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.

- g. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan minimal sesuai ketentuan pemerintah.
- h. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan masyarakat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

**3.1.2 Struktur Organisasi PT. Indah Trucking**

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Penyusunan struktur organisasi merupakan langkah awal dalam memulai pelaksanaan kegiatan perusahaan dengan kata lain penyusunan struktur organisasi adalah langkah terencana dalam suatu perusahaan untuk melaksanakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Berikut adalah struktur organisasi pada PT. Indah Trucking Bekasi.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Indah Trucking Bekasi

**3.1.3 Alur Kerja Pada PT. Indah Trucking**

Alur proses pada Indah Trucking Bekasi dapat dilihat pada L-1.

### 3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktik dilaksanakan selama dua bulan (terhitung 01 Juli 2020 sampai dengan 28 Agustus 2020) pada PT. Indah Trucking - Bekasi. Adapun waktu pelaksanaan Kerja Praktik sesuai dengan jam kerja pada PT. Indah Trucking - Bekasi adalah sebagai berikut:

Hari : Senin - Jumat

Pukul : 08.00 WIB - 17.00 WIB

Praktikan melakukan kegiatan Kerja Praktik yang ditempatkan pada Divisi atau bagian Internal Memo dan Marketing yang diberi tugas pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Bukti dan dokumen pelengkap terdapat pada L-3 – L-10

Tabel 3.3 Aktivitas Kerja Praktik

<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Divisi</b>	<b>Kegiatan</b>
01 – 04 Juli 2020	Semua Divisi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hari pertama kerja praktik pengenalan company profile, jenis armada dan jenis layanan.</li><li>• Selain itu pengenalan divisi atau bagian yang ada pada PT. Indah Trucking.</li><li>• Pada minggu pertama praktikan memperhatikan jobdesc dan alur kerja dari setiap divisi yang ada.</li></ul>
06 – 07 Juli 2020	Kasir & Internal Memo	Diskusi mengenai IM komisi pada bagian Kasir, dan permasalahan yang ada pada PT. Indah Trucking.
08 Juli 2020		Mengikuti kegiatan pick up dengan customer PT. Parit Padang Global (PPG) dan menyaksikan proses loading di gudang asal.

09 – 10 Juli 2020	Marketing	Mapping Area dan Kanvasing customer untuk area Jabodetabek. Menentukan area dan mencari customer yang sesuai dengan kemampuan perusahaan dalam usaha jasa pengangkutan menggunakan truk. Membuat daftar customer yang memungkinkan dapat menggunakan jasa trucking disertai dengan contact untuk memudahkan proses selanjutnya.
13 - 15 Juli 2020	Kasir	Filling dokumen KIR, IBM dan STNK. Melakukan pendataan dokumen tersebut perihal tanggal mati dari masing-masing dokumen.
16 – 17 Juli 2020	Marketing	Melakukan panggilan by phone dari data mapping area dan kanvasing customer.
20 – 24 Juli 2020	Internal Memo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima bon dari Finance manager, membuat dan menerbitkan Internal Memo non rutin.</li> <li>• Selanjutnya meminta approval kepada management yang memiliki kuasa yaitu Kasir, Finance Manager dan Branch Manager.</li> </ul>
27 - 30 Juli 2020	Marketing & Internal Memo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meneruskan company profile dan price list kepada customer.</li> <li>• Menerima berita acara dan membuat IM klaim serta memeriksa jumlah barang klaim.</li> </ul>
03 – 04 Agustus 2020	Internal Memo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat Internal Memo Memorandum hasil dari Remedial mengenai Klaim.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat dan menerbitkan Internal Memo non rutin dan update pada daily report rekap IM masuk.</li> </ul>
05 Agustus 2020		Menyusun struktur organisasi dan aliran proses kerja pada PT. Indah Trucking.
06 – 07 Agustus 2020	Internal Memo	Membuat dan menerbitkan Internal Memo non rutin dan update pada daily report rekap IM masuk.
10 – 14 Agustus 2020	Internal Memo	Membuat dan menerbitkan Internal Memo non rutin dan update pada daily report rekap IM masuk.
18 - 22 Agustus 2020	Internal Memo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat dan menerbitkan Internal Memo non rutin dan update pada daily report rekap IM masuk.</li> <li>• Membuat IM Memorandum.</li> <li>• Memeriksa dan menghitung jumlah barang klaim.</li> </ul>
24 – 28 Agustus 2020		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa dan menghitung jumlah barang klaim.</li> <li>• Pengumpulan data laporan KP.</li> <li>• Penyusunan laporan KP untuk silabus Indah Trucking.</li> <li>• Bimbingan laporan KP dan presentasi.</li> </ul>

### 3.3 Pengolahan dan Analisis

Pada sub-bab ini akan dijelaskan mengenai data yang dibutuhkan dalam analisis, diantaranya:

#### 3.3.1 Pengumpulan Data

##### a. Klaim Indah Trucking

Sesuai dengan waktu pelaksanaan kerja praktik data klaim yang digunakan yaitu pada periode Juli 2020 dan Agustus 2020.

## Kelengkapan data klaim Indah Trucking dapat dilihat pada L-2.

**Tabel 3.4 Data Klaim Indah Trucking Periode Juli 2020**

NO	NAMA CUSTOMER	NOMOR RESI	ASAL	TUJUAN	TANGGAL KIRIM	BULAN KIRIM	BULAN MASUK	JUMLAH BARANG	SATUAN	JENIS BARANG	PERMASALAHAN	No. Surat Klaim	No. DO/MR/SN	PENGAJIAN NOMINAL KLAIM	REMEDIAL	NO MEMO	NOMOR INVOICE POTONG	TEMPAT PEMBAYARAN	Nomor Polisi	Nama Supir	No. Internal Memo
1	PT DUA BERLAN	KT80010543	JAKARTA	KEDIRI	01 JULI 2020	JULI	JULI	20	PCS	CABAN	BOCOR	CF19593	181903455	Rp. 5.702.000,00	DRIVER TELAT	706/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81926 FKT	ZULPUTRA	450/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
2	PT TEMPO KERETA MAS (TJAJASTA)	KT80040754	BEKASI	PALERANG	02 JULI 2020	JULI	JULI	20	PCS	SUSU	KOTAK PENYOK	5158/Adv/CE.173/VII/2020	-	Rp. 5.184.000,00	OVERLOAD	-	INVOICE	81980 FKT	YANIN KARO	187/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
3	PT DUA BERLAN	KT80010543	JAKARTA	LAMPUNG	02 JULI 2020	JULI	JULI	3	PCS	CABAN CHEMICAL	BOCOR	CF01607	1819043104	Rp. 50.220,03	CABAN	INVOICE	81926 FKT	MALINDI	017/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020		
4	PT DUA BERLAN	KT80010543	JAKARTA	LAMPUNG	02 JULI 2020	JULI	JULI	3	PCS	CABAN CHEMICAL	BOCOR	CF01607	1819044116	Rp. 48.232,80	CABAN	INVOICE	81926 FKT	MALINDI	017/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020		
5	PT DUA BERLAN	KT80009598	JAKARTA	LAMPUNG	03 JULI 2020	JULI	JULI	8	PCS	CABAN	BOCOR	CF01595	1819039343	Rp. 854.076,48	DRIVER SKILL	706/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81944 FKT	YUSMILU	485/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
6	PT DUA BERLAN	KT80009598	JAKARTA	EMBER	04 JULI 2020	JULI	JULI	27	PCS	CABAN	BOCOR	CF01595	1819039351	Rp. 323.044,00	CABAN	INVOICE	81926 FKT	ZULPUTRA	485/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
7	PT TEMPO KERETA MAS (TJAJASTA)	KT80011893	BEKASI	PALERANG	06 JULI 2020	JULI	JULI	7	PCS	SUSU	BARANG RUSAK	5158/Adv/CE.170/VII/2020	-	Rp. 1.611.000,00	OVERLOAD	INVOICE	81935 FKT	EDY GUSTAFMAN	188/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
8	PARTI PADANG GLOBAL (TJAJASTA)	KT80011568	JAKARTA	SURABAYA	06 JULI 2020	JULI	JULI	9	PCS	DEBAT	KEMASAN PENYOK	06/REP/VII/2020	-	Rp. 530.244,00	TUMPUKAN	INVOICE	81926 FKT	EMILIO BORO	1 MARIK		
9	PT DUA BERLAN	KT80013676	JAKARTA	SURABAYA	06 JULI 2020	JULI	JULI	11	PCS	PRODUK JOHNSON	BARANG RUSAK	CF016571, CF016572	DOCP1819066788, DOCP1819066780	Rp. 184.800,00	MELANGGAR SOP	734/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81926 FKT	EKUPUTRA	953/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
10	PT DUA BERLAN	KT80011274	JAKARTA	KUDUS	07 JULI 2020	JULI	JULI	1	PCS	CABAN CHEMICAL	BOCOR	CF01688	1819049185	Rp. 93.060,00	CABAN	INVOICE	81926 FKT	IRFAN SUHAR RISIGN	499/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
11	PT TEMPO KERETA MAS (TJAJASTA)	KT80011661	BEKASI	PALERANG	07 JULI 2020	JULI	JULI	32	PCS	SUSU	KOTAK PENYOK	5158/Adv/CE.173/VII/2019	-	Rp. 9.909.000,00	TUMPUKAN	INVOICE	81938 FKT	HILMAN	186/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
12	PT DUA BERLAN	KT80009598	JAKARTA	SENAPAS	08 JULI 2020	JULI	JULI	5	PCS	CABAN CHEMICAL	BOCOR	CF01682	181904882	Rp. 446.531,00	OVERLOAD	706/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81930 FKT	ALDIANTO	500/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
13	PT DUA BERLAN	KT80013005	JAKARTA	EMBER	09 JULI 2020	JULI	JULI	26	PCS	CABAN	BOCOR	CF01643	1819057991	Rp. 387.544,40	CABAN	INVOICE	81926 FKT	INDO ALFA	500/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
14	PT DUA BERLAN	KT80013959	JAKARTA	PADANG	10 JULI 2020	JULI	JULI	12	PCS	CABAN	BOCOR	CF19200150	1819030098	Rp. 118.762,21	CABAN	INVOICE	81926 FKT	BAMBANG	514/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
15	PT DUA BERLAN	KT80013958	JAKARTA	PALERANG	10 JULI 2020	JULI	JULI	7	PCS	CABAN	BOCOR	CF19200149	1819037571	Rp. 47.715,00	CABAN	INVOICE	81926 FKT	BAMBANG	512/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
16	PT DUA BERLAN	KT80013744	JAKARTA	MALANG	13 JULI 2020	JULI	JULI	1	PCS	PRODUK JOHNSON	BARANG BOCOR	CF016709	DOCP1819068275	Rp. 26.730,00	CABAN	INVOICE	81930 FKT	ERWIN HASHOLAN	004/KLAIM/IKT/VII/2020		

**Tabel 3.5 Data Klaim Indah Trucking Periode Agustus 2020**

NO	NAMA CUSTOMER	NOMOR RESI	ASAL	TUJUAN	TANGGAL KIRIM	BULAN KIRIM	BULAN MASUK	JUMLAH BARANG	SATUAN	JENIS BARANG	PERMASALAHAN	No. Surat Klaim	No. DO/MR/SN	PENGAJIAN NOMINAL KLAIM	REMEDIAL	NO MEMO	NOMOR INVOICE POTONG	TEMPAT PEMBAYARAN	Nomor Polisi	Nama Supir	No. Internal Memo
1	DUA BERLAN	KT80014197	JAKARTA	GRESEK	03 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	6	PCS	CHEMICAL/CABAN	BOCOR	CF19201197	1820034851	Rp. 51.282,00	DRIVER SKILL	706/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81938 FKT	HILMAN	054/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020	
2	DUA BERLAN	KT80014197	JAKARTA	LAMPUNG	03 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	12	PCS	CHEMICAL/CABAN	BOCOR	CF19201199	1820037790	Rp. 101.150,00	CABAN	INVOICE	81938 FKT	MALINDI	054/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020		
3	DUA BERLAN	KT80014199	JAKARTA	SURABAYA	11 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	4	PCS	CHEMICAL/CABAN	BOCOR	CF19201200	1820034861	Rp. 304.421,00	CABAN	INVOICE	81938 FKT	EDY GUSTAFMAN	054/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020		
4	PARTI PADANG GLOBAL	KT80010754	JAKARTA	MEKKA	11 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	8	BOX	DEBAT	KEMASAN PENYOK	04/REP/VII/2020	-	Rp. 616.000,00	TUMPUKAN	745/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81935 FKT	MALINDI	051/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
5	PT DUA BERLAN	KT80014656	JAKARTA	PROBOLINGGO	04 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	14	PCS	CABAN	BOCOR	CF19201400	1819052400	Rp. 279.600,70	KURANG KOORDINASI	744/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81923 FKT	AMBRIH	551/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
6	PT DUA BERLAN	KT80014655	JAKARTA	MALANG	04 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	37	PCS	CABAN	BOCOR	CF19201399	1819051399	Rp. 363.755,50	TELAT	744/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81926 FKT	AMBRIH	552/INT/IGQ/IKT/VII/2020	
7	PT DUA BERLAN	KT80014655	JAKARTA	BANDUNG	04 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	12	PCS	CABAN	BOCOR	CF19201392	1819051392	Rp. 84.229,20	CABAN	INVOICE	81930 FKT	NASRIR	552/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
8	PARTI PADANG GLOBAL	KT80014691	JAKARTA	MEKKA	04 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	1	PCS	DEBAT	BARANG RUSAK	03/REP/VII/2020	-	Rp. 140.360,00	MELANGGAR SOP	INVOICE	81930 FKT	ZULPUTRA	500/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
9	PT DUA BERLAN	KT80014671	JAKARTA	DIYARWARTI	05 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	14	PCS	CABAN	BOCOR	CF19201389	1819051389	Rp. 65.835,00	CABAN	INVOICE	81930 FKT	ZULPUTRA	508/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
10	PT DUA BERLAN	KT80014597	JAKARTA	SURABAYA	05 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	25	PCS	CABAN	BOCOR	CF19201397	1819051397	Rp. 108.500,00	CABAN	INVOICE	81938 FKT	AMBRIH	551/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
11	PARTI PADANG GLOBAL	KT80014764	JAKARTA	SURABAYA	05 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	2	PCS	DEBAT	KEMASAN RUSAK	03/REP/VII/2020	-	Rp. 1.017.500,00	TUMPUKAN	INVOICE	81934 FKT	WARSIM	512/INT/IGQ/IKT/VII/2020		
12	PANINEN METRODATA INDONESIA	KT80013558	JAKARTA	SURABAYA	06 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	1	PCS	EPSON PRINTER	BARANG RUSAK	-	-	Rp. 2.850.000,00	DRIVER SKILL	837/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81934 FKT	GUSWARDI / HARI	056/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020	
13	PT DUA BERLAN	KT80014769	JAKARTA	DIYARWARTI	06 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	55	PCS	CABAN	BOCOR	CF19201812	1820044300	Rp. 1.007.008,30	KURANG KOORDINASI	INVOICE	81930 FKT	ZULPUTRA	076/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020		
14	PARTI PADANG GLOBAL	KT80015009	JAKARTA	MEKKA	06 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	1	BOTOL	DEBAT	KEMASAN RUSAK	05/REP/VII/2020	-	Rp. 14.307,00	TELAT	INVOICE	81923 FKT	AMBRIH	050/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020		
15	DUA BERLAN	KT80014768	JAKARTA	MALANG	07 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	12	PCS	CHEMICAL/CABAN	BOCOR	CF19201206	1820044326	Rp. 415.384,00	DRIVER SKILL	741/REM.GROUP/VII/IKT/2020	INVOICE	81926 FKT	YANIN KARO	054/KLAIM/IGQ/IKT/VII/2020	
16	DUA BERLAN	KT80014793	JAKARTA	HALANGSUNGUN	07 AGUSTUS 2020	AGUSTUS	AGUSTUS	3	PCS	CHEMICAL/CABAN	BOCOR	CF19201230	1820044651	Rp. 14.107,00	CABAN	INVOICE	81935 FKT	RIJALEA	188/INT/IGQ/IKT/VII/2020		

### a. Checksheet Data Klaim Berdasarkan Jenis Klaim

Checksheet Klaim Indah Trucking Bekasi  
Periode : Juli 2020

Tanggal Kirim	Jenis Klaim		
	Barang Rusak	Barang Kurang	Kemasan Rusak
01-Jul-20	██	██	██
02-Jul-20	██		██
03-Jul-20	██		██
04-Jul-20	██	██	██
06-Jul-20	██	██	██
07-Jul-20	█		██
08-Jul-20	██		
09-Jul-20	██	██	██
10-Jul-20	██	██	██
11-Jul-20	██	██	██
13-Jul-20	██	██	██
14-Jul-20	██	██	██
15-Jul-20	██	██	██
16-Jul-20	██	██	██
17-Jul-20	██	██	██
18-Jul-20	██		█
20-Jul-20	██	██	██
21-Jul-20			██
22-Jul-20			██
23-Jul-20	█		
24-Jul-20	██		█
25-Jul-20	██	██	██
27-Jul-20	██	██	██
28-Jul-20	██	██	
29-Jul-20	██	██	██
30-Jul-20	██	██	██
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>69</b>	<b>118</b>

Checksheet Klaim Indah Trucking Bekasi  
Periode : Agustus 2020

Tanggal Kirim	Jenis Klaim		
	Barang Rusak	Barang Kurang	Kemasan Rusak
03-Agustus-20	██	██	██
04-Agustus-20	██	██	██
05-Agustus-20	██	██	██
06-Agustus-20	██	██	██
07-Agustus-20	██	██	██
08-Agustus-20	██	██	██
10-Agustus-20	██	██	██
11-Agustus-20	██	██	██
12-Agustus-20	██	██	██
13-Agustus-20	█	██	██
14-Agustus-20	██	██	██
15-Agustus-20			██
18-Agustus-20	██	██	██
19-Agustus-20	██	██	██
21-Agustus-20	██	██	██
22-Agustus-20	██	██	██
24-Agustus-20	██	██	██
25-Agustus-20	██	██	██
26-Agustus-20	██	██	██
27-Agustus-20	██	██	██
28-Agustus-20	██	██	██
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>55</b>	<b>120</b>

Gambar 3.3 Tampilan Tabel Checksheet Data Klaim Berdasarkan Jenis Klaim

### 3.3.2 Pengolahan Data dan Analisis

Bab pengolahan data yaitu tahapan pengolahan data yang akan disajikan secara detail.

#### b. Banyaknya Jumlah Klaim Berdasarkan Jenis Klaim

Jumlah klaim berdasarkan jenis klaim pada Indah Trucking selama periode Juli 2020 dan Agustus 2020 adalah sebagai berikut:



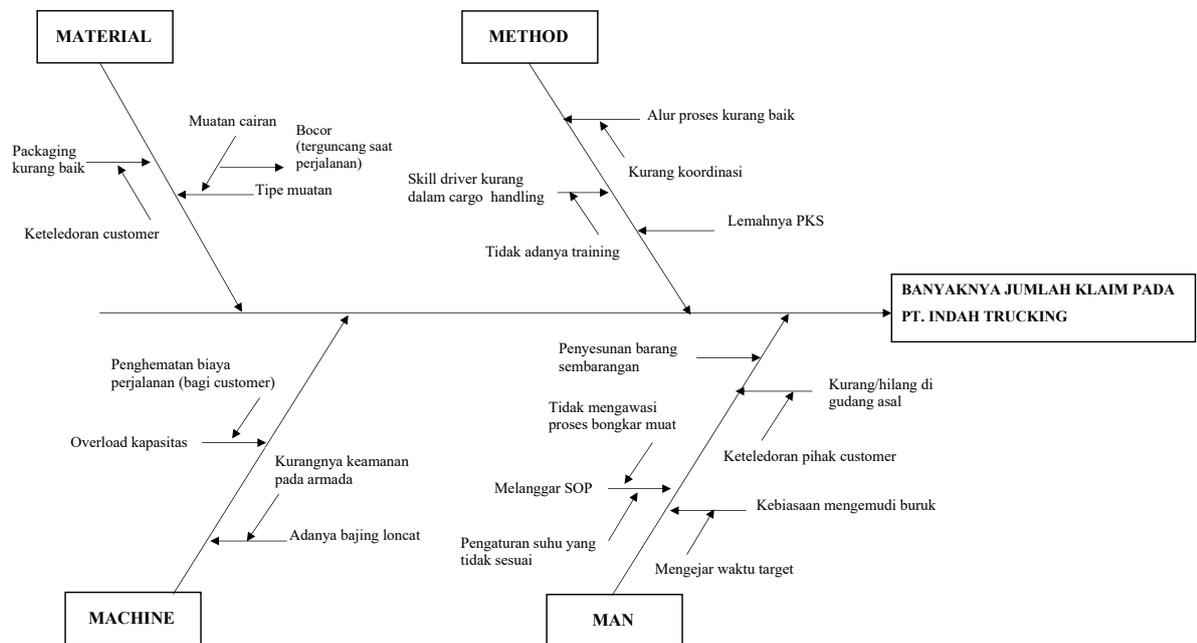
Gambar 3.4 Histogram Jumlah Klaim Berdasarkan Jenis Klaim Periode Juli 2020



Gambar 3.5 Histogram Jumlah Klaim Berdasarkan Jenis Klaim Periode Agustus 2020

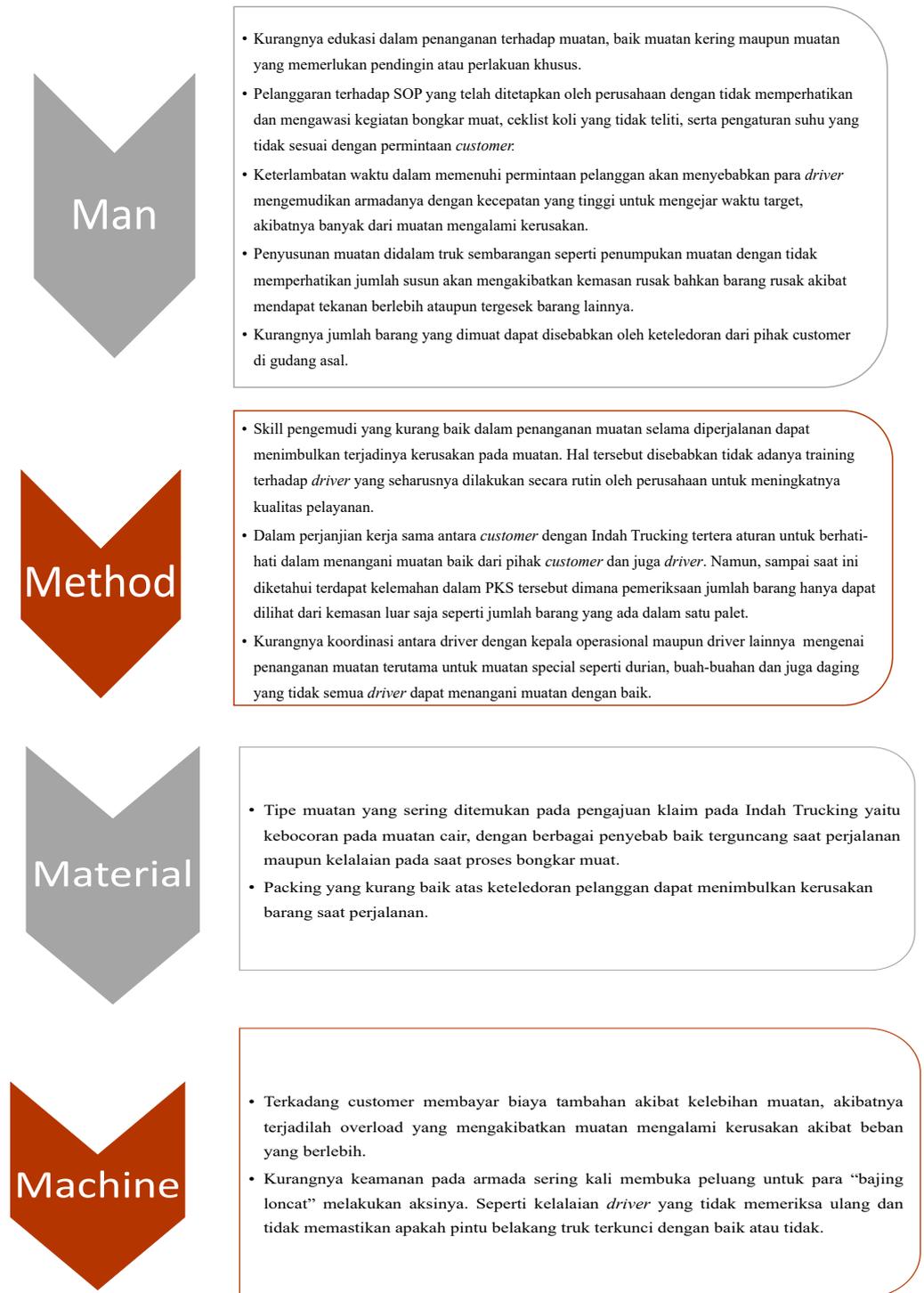
**c. Faktor Penyebab Isu Banyaknya Jumlah Klaim Pada PT. Indah Trucking**

Pada Tabek 3.4 dan 3.5 terdapat data jumlah klaim pada PT. Indah Trucking, banyaknya klaim tersebut dapat mengakibatkan penurunan pendapatan dari Indah Trucking itu sendiri. Maka dari itu untuk mengetahui faktor penyebab banyaknya jumlah klaim, penulis menggunakan diagram sebab akibat atau *fishbone diagram*. Berdasarkan isu tersebut, diperoleh hasil diagram *fishbone* sebagai berikut:



Gambar 3.6 *Fishbone Diagram* Penyebab Banyaknya Jumlah Klaim Pada PT. Indah Trucking

Dari hasil *Fishbone Diagram* di atas dapat dianalisis seperti gambar 3.7 dibawah ini



Gambar 3.7 Uraian *Fishbone Diagram* Banyaknya Jumlah Klaim Pada PT. Indah Trucking

#### **d. Usulan Perbaikan Kualitas Dalam Penanganan Klaim**

Dari permasalahan di atas dapat diterapkan beberapa usulan perbaikan untuk meminimalisir kesalahan yaitu :

- a. Perlunya *briefing* pagi terhadap semua karyawan pada Indah Trucking, khususnya Kepala Cabang, Kepala Operasional, dan Driver untuk mempertegas kembali hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengangkutan muatan, seperti mempertegas mengenai pengaturan suhu bagi *driver cooler*, dan memberitahu jadwal muat setiap harinya kepada driver agar semuanya berjalan lancar dan melakukan konfirmasi mengenai kondisi armada yang akan melakukan ritase.
- b. Memberikan edukasi kepada setiap driver, hal tersebut sangat penting mengingat *driver* adalah ujung tombak dalam proses pencapaian *benefit* bagi perusahaan. Edukasi ini dapat dilakukan setiap satu bulan sekali. Pemberian edukasi dapat berupa evaluasi kinerja para *driver* dalam melakukan tugas di bulan sebelumnya. Selain itu, *driver* berhak mengutarakan keluhan kesah mengenai pekerjaannya dalam forum tersebut, dan memberi kesempatan untuk semua pihak yang terlibat dalam forum tersebut untuk memberi masukan atau solusi dari permasalahan yang ada.
- c. Adanya penegasan kembali kepada konsumen terhadap perjanjian yang telah disepakati, seperti tipe-tipe muatan dan kapasitas angkut setiap armada agar lebih diperhatikan, sehingga perusahaan pun mengutamakan *zero defect*. Ini tergantung pada Perjanjian Kerja Sama yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, maka dari itu untuk kasus kelebihan muatan (*overload*) khusus untuk muatan cair lebih diperhatikan lagi agar tidak menimbulkan klaim. Apabila memungkinkan dapat menambah pasal baru untuk muatan cairan no klaim.
- d. Melakukan program peningkatan SDM dengan melakukan training, selain untuk meningkatkan kualitas karyawan,

training dapat meningkatkan semangat para driver untuk melakukan tugasnya. Hal ini sangat penting untuk dilakukan, mengingat sebagian besar driver belum sepenuhnya memahami SOP perusahaan dan masih banyak driver yang harus menanggung klaim dari customer akibat perilakunya dalam penanganan muatan selama perjalanan. Didalamnya dapat dilakukan sharing antar driver, mengingat driver Indah Trucking tidak semuanya dapat menangani muatan special seperti durian, buah naga maupun es krim. Untuk driver yang sudah ahli dalam menangani muatan tersebut dapat membagikan ilmu dan triknya untuk meminimalisir jumlah klaim yang ada pada Indah Trucking.

- e. Memberikan motivasi semangat kerja dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja.
- f. Memperbaiki dan menambahkan SOP yang sudah ada, mengingat terdapat banyak perubahan kebijakan setelah pergantian Direktur Keuangan Pusat.
- g. Menekankan dan menerapkan SOP yang sudah ada, sehingga dalam memenuhi permintaan pelanggan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan serta mendapatkan keuntungan maksimal.
- h. Melakukan penegasan dan revisi dalam perjanjian kerja sama untuk penanganan muatan cair baik dari segi kemasan maupun penanganan klaim.
- i. Membuat standar keamanan armada untuk menghindari adanya “bajing loncat” untuk meminimalisir adanya pencurian muatan.

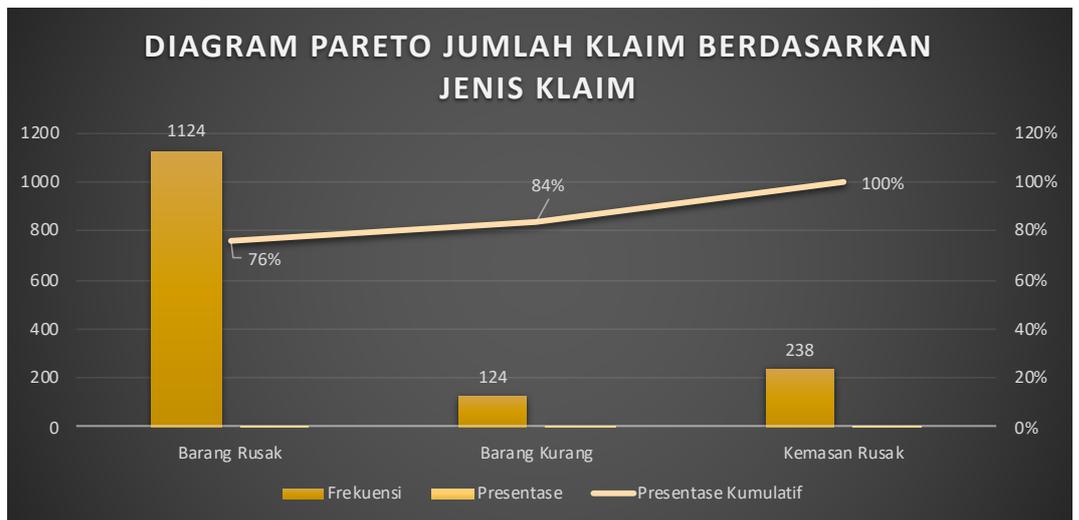
**e. Tingkatan Perbaikan Pada Banyaknya Jumlah Klaim Pada PT. Indah Trucking**

Pada Tabel 3.7 dan 3.7 terdapat data jumlah klaim PT. Indah Trucking presentasinya. Pada Tabel 3.6 terdapat jumlah dan presentasi berdasarkan jenis klaim, sedangkan pada Tabel 3.7 terdapat jumlah dan presentasi berdasarkan faktor penyebab klaim

pada Indah Trucking. Berdasarkan isu tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.6 Presentase Berdasarkan Jenis Klaim

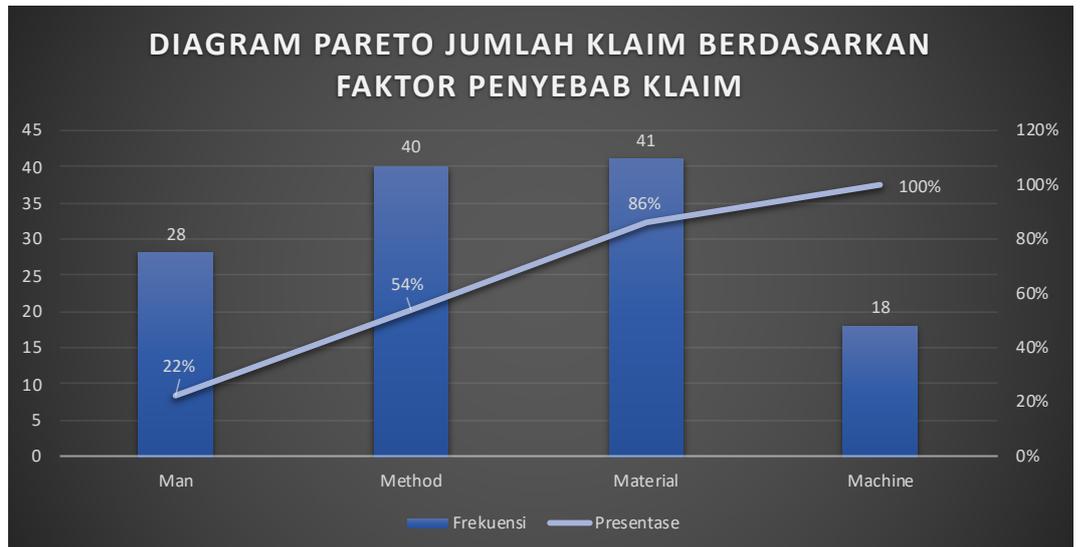
Jenis Klaim	Frekuensi	Cumulative	Presentase	Presentase Kumulatif
Barang Rusak	1124	1124	76%	76%
Barang Kurang	124	1248	8%	84%
Kemasan Rusak	238	1486	16%	100%
<b>Jumlah</b>	1486			



Gambar 3.8 Diagram Pareto Jumlah Klaim Berdasarkan Jenis Klaim Pada PT.Indah Trucking

Tabel 3.7 Presentase Berdasarkan Faktor Penyebab Klaim

Faktor Penyebab	Frekuensi	Cumulative	Presentase	Presentase Kumulatif
Man	28	28	22%	22%
Method	40	68	31%	54%
Material	41	109	32%	86%
Machine	18	127	14%	100%
<b>Jumlah</b>	127			



Gambar 3.9 Diagram Pareto Jumlah Klaim Berdasarkan Faktor Penyebab Klaim Pada PT.Indah Trucking

Pada penelitian ini, penulis menggunakan diagram pareto untuk mengetahui tingkat presentase *defect* klaim pada Indah Trucking mendapatkan prioritas *defect* mana yang harus diselesaikan. Dari data jenis klaim terdapat 3 kategori yaitu barang rusak, barang kurang dan kemasan rusak. Adapun hasil yang didapatkan setelah diolah dengan diagram pareto adalah presentase jenis klaim adalah barang rusak paling tinggi yaitu mencapai 76%, kemasan rusak sebesar 16% dan barang kurang mencapai 8%.

Dari data faktor penyebab klaim yang diperoleh ada 4 kategori yaitu Man, Method, Material dan Machine. Selanjutnya, penulis akan menggunakan pareto untuk mendapatkan faktor mana yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Adapun hasil yang didapatkan setelah diolah dengan diagram pareto adalah presentase faktor penyebab adalah faktor material paling tinggi yaitu mencapai 32%. Diikuti oleh faktor method sebesar 31%, faktor man 22% dan faktor machine 14%.