Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

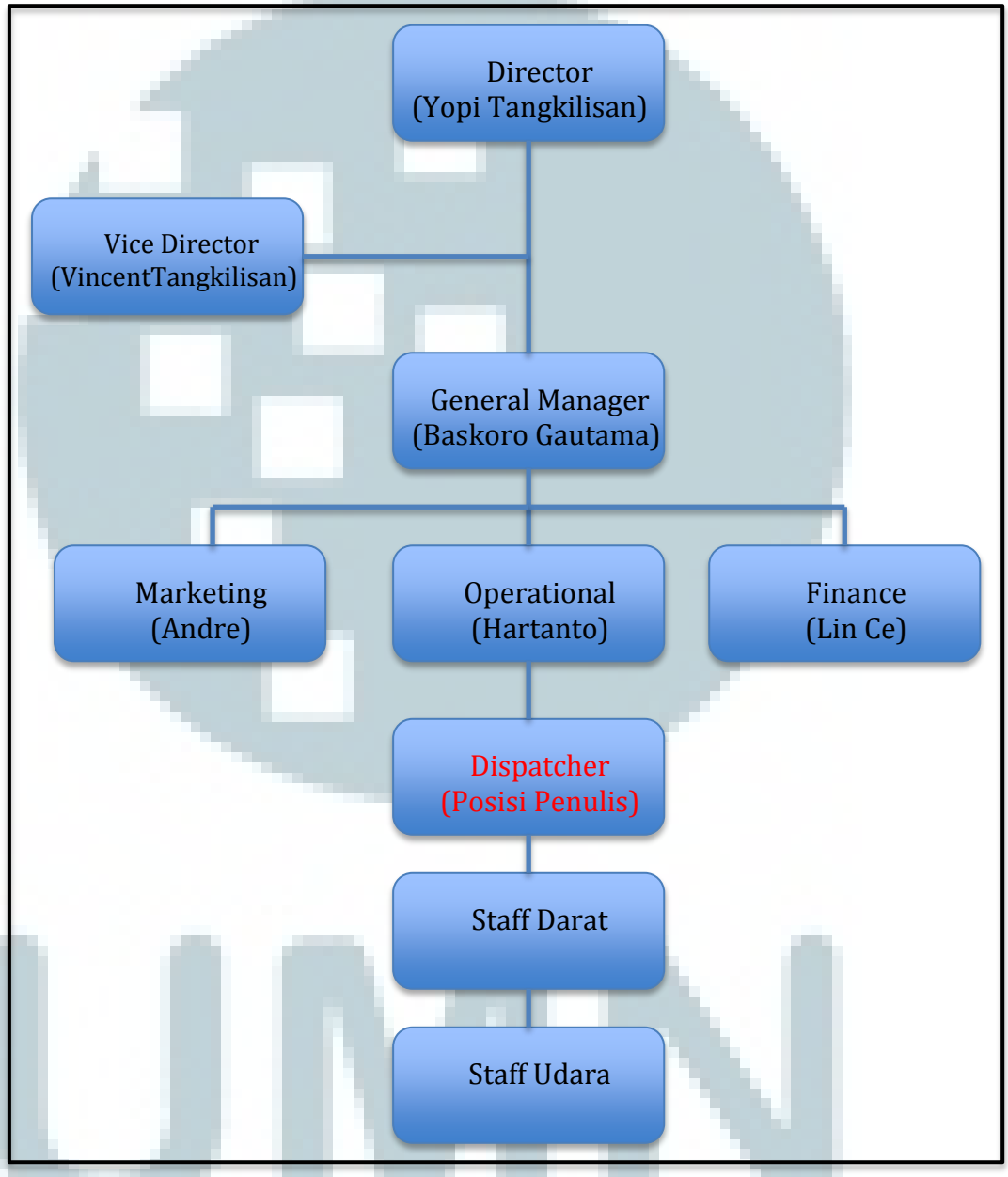
Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Penulis diposisikan pada divisi *Operation* pada bagian *dispatcher* sebagai pembantu operasional dan pendistribusian barang dari *customer* sampai tujuan pemgiriman. yang di bimbing langsung oleh Bapak Baskoro Gautama selaku *General Manager*. Bapak Baskoro Gautama yang memberikan tugas, memberikan

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

pengarahan, dan menilai secara langusng kinerja penulis selama melakukan kerja magang.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Dalam melaksanakan magang di PT.ELTEHA pekerjaan yang penulis lakukan selama 12 minggu dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kegiatan Kerja Magang

No.	Kegiatan yang Dilakukan	Koordinator
1.	***Product Knowledge***	
	a. *Training* divisi pengiriman darat dan laut	Bp. Salim (Staff operation)
	b. *Training* divisi pengiriman udara	Bp. Yono (Staff operation)
	c. *Training* mengenai dispatcher	Bp. Salim (Staff operation)
2.	***Design Layout office***	
	a. *Design layout* kantor berdasarkan divisi	Bp.Baskoro (GM)
	b. Mempresentasikan hasil *design layout*	
3.	***Distribution***	
	a. Mengenal *Distribution Process* jalur darat	
	b. Mengenal *Distribution Process* jalur udara	
	c. *Survey* kantor cabang PT.ELTEHA (Cakung)	Bp.Haryanto (Manager Operasional)
	d. *Survey* kantor cabang PT.ELTEHA (Belezza)	
4.	***Event***	
	a. Diaspora b. Seminar *Entrepeneur* dari Bapak Susilo Bambang Yudhoyono	Vincent Tangkilisan (Vice Director)
5.	***Controling***	
	a. *Controling* terhadap kantor cabang PT.ELTEHA pulau jawa	Bp.Haryanto (Manager Operasional
	b. Mengatur alur pengiriman jalur darat	

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

1. Pengenalan produk

a. *Training* divisi pengiriman darat dan laut

Penulis mendapatkan pengajaran dari *staff* senior operasional mengenai bagaimana proses pengiriman barang melalui jalur darat dan laut dimulai dari pelanggan menitipkan barang sampai ketempat tujuan, proses dimulai dari pelanggan menitipkan barangnya besertakan alamat tujuan lalu barang yang hendak di kirim di timbang berat dan volumenya. Misalkan pelanggan ingin mengirim paket dari Jakarta ke Semarang , paket yang telah di terima pihak PT.ELTEHA akan di kumpulkan di kantor cabang PT.ELTEHA di cakung sebagai pusat opersional. Kemudian barang yang di bawa tidak langsung di kirim sampai ke semarang tetapi di drop di kantor cabang terminal pengiriman Cirebon kemudian akan di jemput unit pengangkut barang dari Semarang, maka semua barang yang bertujuan ke kota Semarang akan di ambil dan di kirim secara langsung ke penerima setalah sampai di Semarang. Berdasarkan tujuan pengiriman, berat paket dan volume besarnya paket akan di kenakan tarif yang berlaku sesuai dengan pilihan paket pengiriman, seperti :

A. *Same Day Delivery* (SDD)

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

Paket atau dokumen yang di terima pada hari itu akan di kirim pada saat itu juga estimasi waktu sampai 24 jam dari PT.ELTEHA menerima paket tersebut. Apabila tujuan paket keluar dari pulau jawa maka akan dikirim lewat pesawat terbang, apabila pengiriman dalam 1 pulau akan di kirim melalui jalur darat.

B. *Night Flight Out* (NFO)

Paket atau dokumen yang di terima PT.ELTEHA akan dikirim pada jadwal penerbangan pesawat GARUDA INDONESIA pada hari itu ke kota tujuan yang sama. Syarat dalam pengiriman paket ini adalah, barang yang ingin dikirim harus di serahkan ke pihak PT.ELTEHA sebelum jam 10 pagi setiap harinya. Lalu setelah jam 10 pagi barang yang di kategorikan NFO (*Night Flight Out*) dikumpulkan dan di bawa ke bandara soekarno hatta untuk di berangkatkan ke kota tujuan sesuai dengan jam penerbangan terdekat.

C. Overnight Delivery (OD)

Paket atau dokumen yang di terima PT.ELTEHA akan dikirimkan pada jadwal hari kerja normal dengan estimasi sampai paling lama 48 jam sejak barang diterima PT.ELTEHA, dalam pilihan paket ini PT.ELTEHA lebih menyarankan untuk kepentingan pengiriman dokumen karena, selain lebih cepat sampai dokumen lebih aman karena tidak di drop di terminal pengiriman tetapi langsung

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

di antar ke alamat penerima, dengan di berikan *Packing* khusus dari PT.ElTEHA. Apabila tujuan dokumen ini di luar pulau maka akan di berangkatkan bersamaan dengan paket dan dokumen kategori NFO (Night Flight Out) ke kota tujuan yang sama dengan jadwal penerbangan terdekat.

D. Regular Delivery (RD)

Paket atau dokumen yang diterima PT.ELTEHA akan ditangani seperti biasanya. Pengiriman dilakukan sesuai jadwal penerbangan atau keberangkatan kapal laut yang ada pada hari itu. Untuk pengiriman dokumen dan paket tujuan satu pulau akan di kirim melalui jalur darat, sedangkan pegiriman paket dan dokumen luar pulau akan di kirim melalui jalur udara. Untuk pengiriman paket dan dokumen yang menggunakan kapal laut hanya berlaku untuk kota tujuan lampung saja.

Setelah konsumen memilih paket yang hendak dikirim lalu pihak PT.ELTEHA akan melakukan prosedur sesuai dengan paket yang dipilih. Biasanya pengiriman jalur darat dilakukan apabila pengiriman tujuan di pulau yang sama.

a. *Training* divisi pengiriman udara

Penulis mendapatkan pengajaran dari *staff* senior operasional udara, mengenai bagaimana proses pengiriman paket melalui udara, dimulai dari paket yang diterima PT.ELTEHA lalu di cek tujuan dari paket atau dokumen tersebut . Kemudian pihak PT.ELTEHA

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

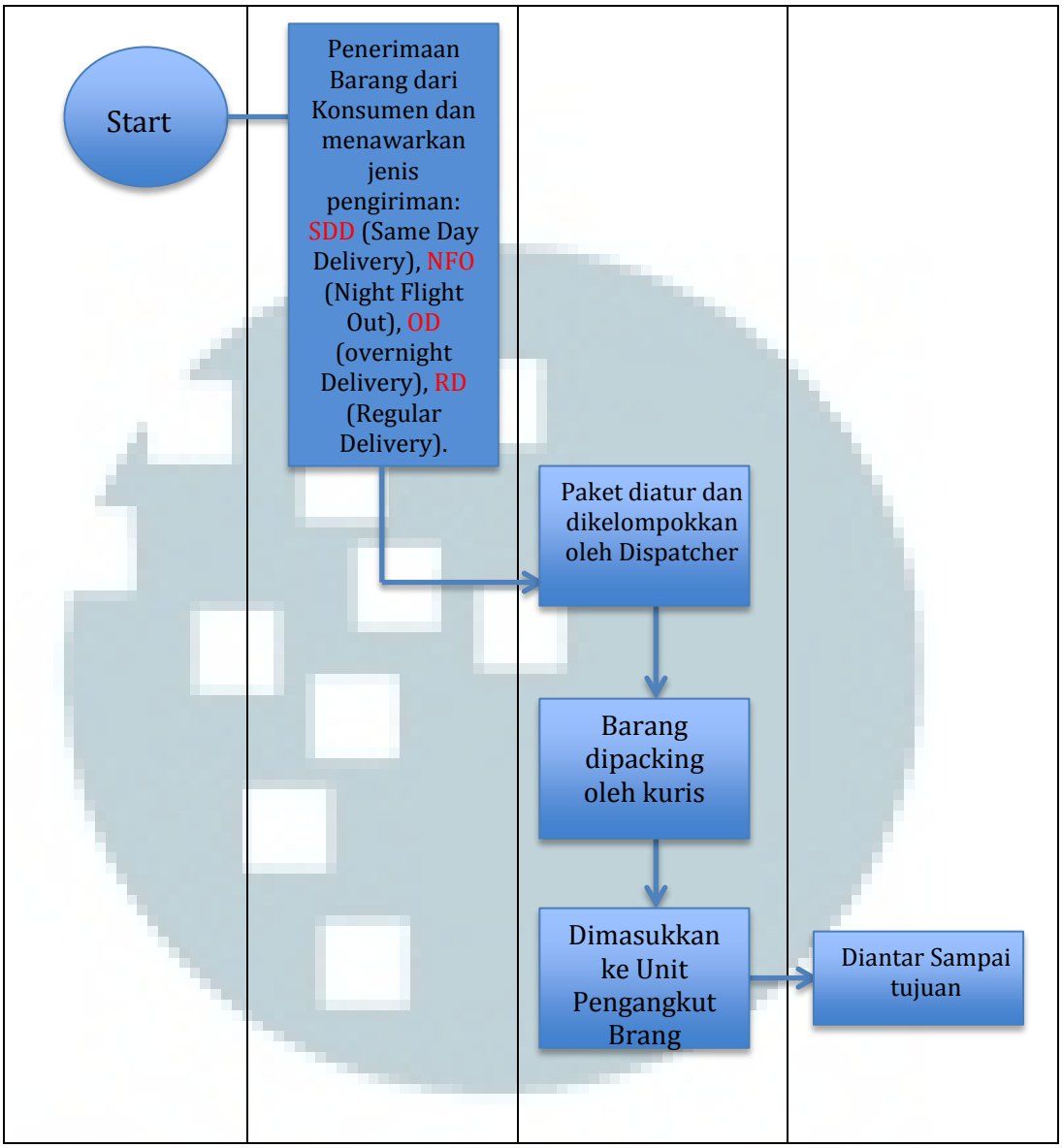
memeriksa jadwal keberangkatan pesawat ke kota tujuan tersebut dan pada pukul 16.00 setiap harinya barang yang hendak dikirim melalui udara di kumpulkan dan di bawa ke Bandara Soekarno Hatta, lalu dimasukan ke bagian kargo untuk di muat ke dalam pesawat. Biasanya pengiriman udara dilakukan apabila tujuan pengiriman berbeda pulau dan pengirim memilih jalur pengiriman yang cepat.

b. *Training* mengenai *Dispatcher*

Dispatcher adalah bagian dari divisi operasional yang bertugas untuk mengatur muatan keberangkatan barang dan memisahkan antara barang yang di berangkatkan melalui jalur darat, udara dan laut. Keputusan di ambil berdasarkan status paket barang tersebut yang sudah di pilih oleh konsumen . apakah *Same Day Delivery*(SDD), *Night Flight Out* (NFO), *Overnight Delivery* (OD), *Regular Delivery* (RD). Penulis mendapatkan pengajaran dari *staff* senior mengenai *job desk dispatcher* yang merupakan bagian terpenting dalam proses pendistribusian paket atau dokumen. Berikut meripakan flow chart pengiriman barang di PT. ELTEHA:

Customer	Customer service	Operational division	Destination

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014



Gambar 3.1 *Flowchart* PT. ELTEHA

2. *Design Layout Office*

a. Penulis diminta untuk membuat *design layout* kantor berdasarkan divisi, dikarenakan posisi yang sebelumnya penulis anggap kurang efektif dan membuat suasana kerja tidak baik, sehingga para karyawan kurang bisa memaksimalkan *job desk* mereka. Pertimbangan dasar yang di jadikan penulis adalah agar sistemasi

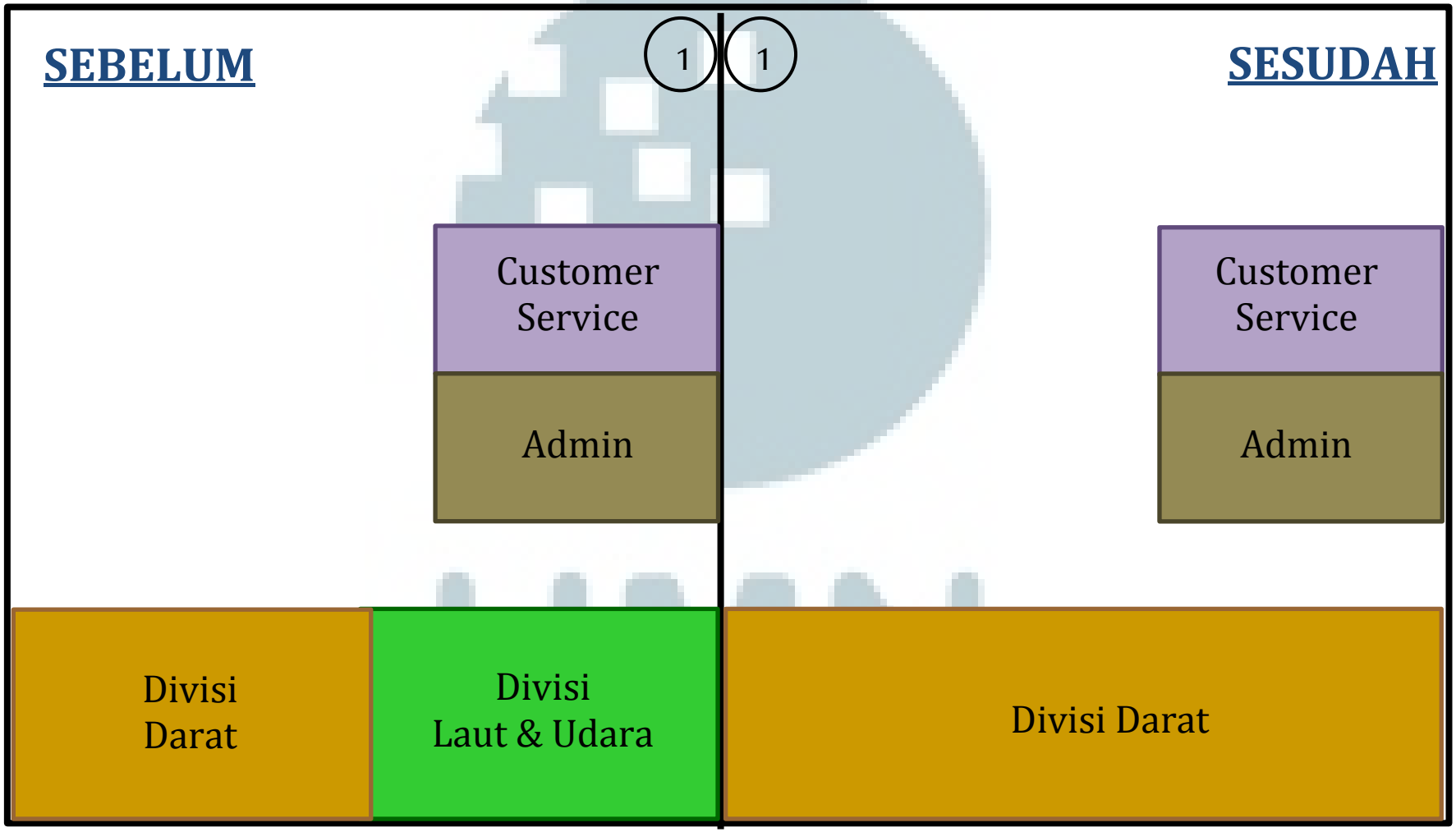
Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

kerja dalam kantor lebih raih dan lebih efisien. Kaena penulis anggap design layout sebelumnya kurang cocok.

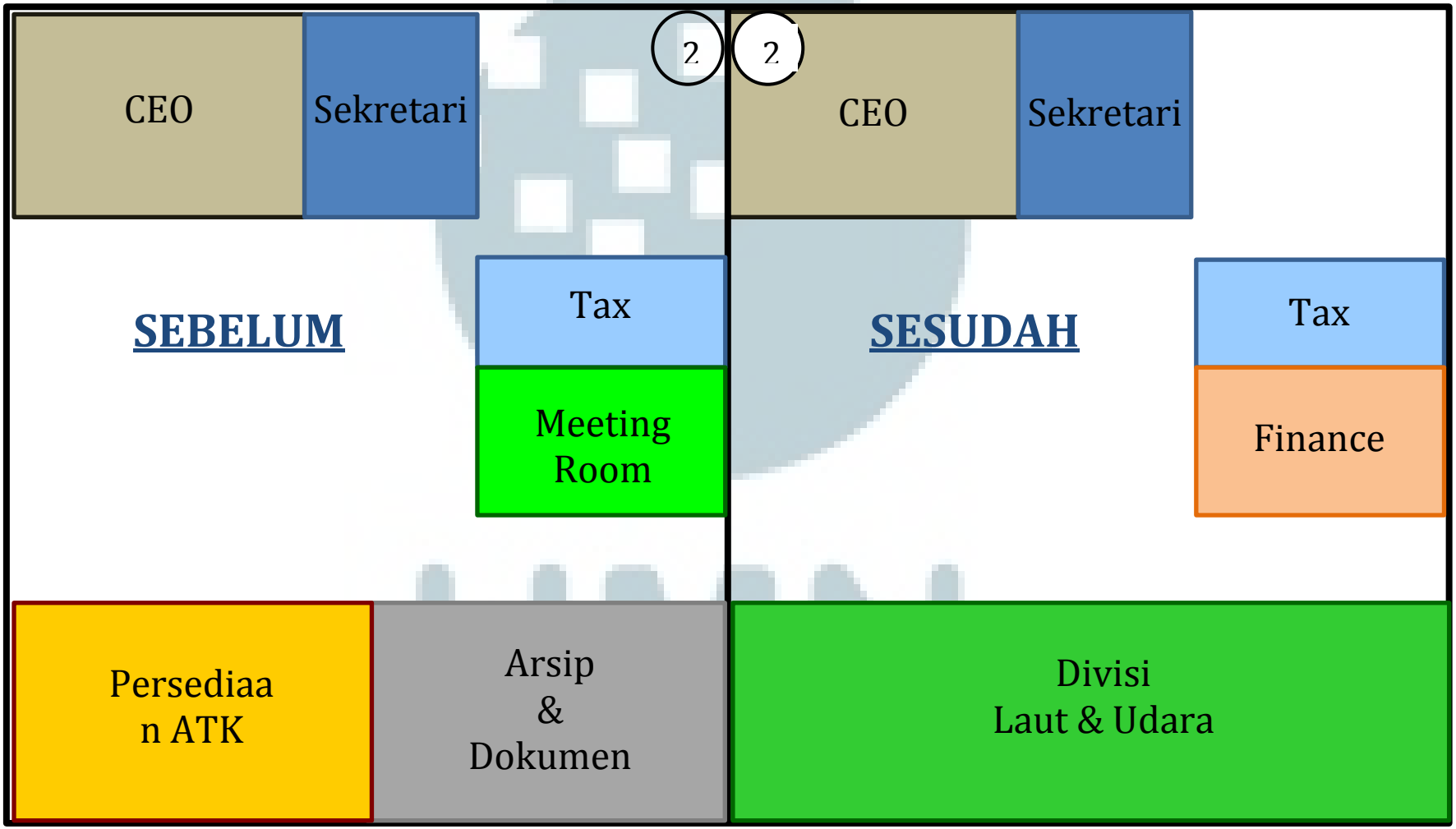
b. Penulis mempresentasikan hasil *design layout* kantor yang telah dibuat kepada *Top Level Management* pada rapat mingguan, serta menyebutkan alasan dan kemungkinan resiko yang terjadi. Penulis menjelaskan apabila melakukan perubahan design layout maka akan menimbulkan terjadinya ada file atau dokumen yang hilang karena perpindahan posisi letak ruang kerja yang baru, yang berdampak bisa menggangu kinerja karyawan.

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

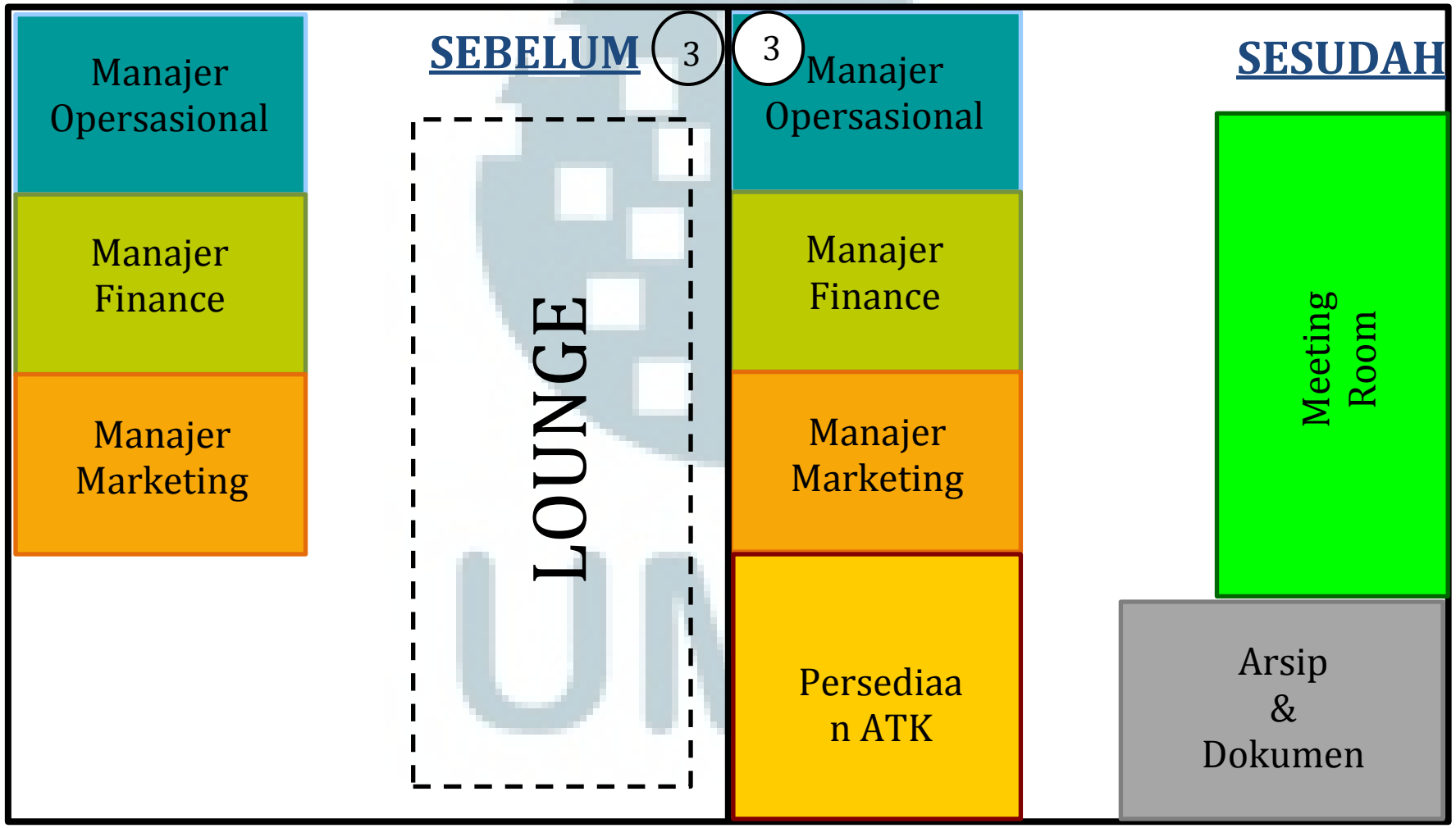
Layout Lantai 1



Layout Lantai 2



Layout Lantai 3



Design layout lantai 1 di ubah karena penulis anggap ruangan untuk staff divisi darat dan divisi udara terlalu berdekatan dan menjadi sangat terbatas, yang menyebabkan sering terjadi penumpukan file atau arsip, sehingga penulis menganjurkan untuk memisahkan ruangan untuk staff divisi darat dengan staff divisi laut agar ada ruang lebih luas dalam penyimpanan file dan terkesan lebih rapih.

Design layout lantai 2 diubah karena penulis menilai lebih baik divisi finance dan tax di buat berdekatan agar lebih mudah dalam bertukar informasi keuangan. Lalu ruang persediaan atk dan arsip di ganti dengan staff divisi udara, penulis mengganggap lebih baik staff divisi udara di berikan ruangan yang lebih luas agar lebih efektif dan nyaman dalam bekerja serta penataan ruang lebih rapih.

Design layout lantai 3 diubah karena penulis berpikir lebih baik lounge di buat untuk meeting room dan di buat berdekatan dengan ruangan manager, agar lebih efektif pada saat ingin rapat. Lalu persediaan atk dan ruang arsip di buat di lantai 3 karena masih ada ruang kosong yang bisa di manfaakan.

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

3. *Distribution Process*

a. Penulis mempelajari bagaimana proses pengiriman melewati jalur darat, baik dalam kota maupun luar kota. Dengan di bimbing oleh Bapak Haryanto sebagai *Manager Operational*, penulis di berikan pengajaran bagaimana cara membagi jumlah barang dan memutuskan banyaknya unit pengangkut yang berangkat, dan memperhatikan beberapa aspek agar tidak terjadi *fraud* yang di lakukan oleh supir. Karena waktu penulis bekerja magang di PT. ELTEHA bertepatan dengan hari raya Lebaran, dimana setelah hari raya Lebaran aktivitas pengiriman barang di PT.ELTEHA masih sangat sedikit karena aktivitas masyarakat belum normal, masih ada yang mudik. Pada saat itu banyak *fraud* yang di lakukan oleh para supir, karena pengiriman tidak banyak dan pada saat pengiriman muatan dalam unit pengangkut barang tidak penuh, para supir menurunkan dan menyimpan muatan di rumah mereka dan menunggu barang kiriman hari berikutnya agar dalam sekali jalan muatan dalam unit pengangkut barang maksimal. Dengan kecurangan yang di lakukan ini meyebabkan barang yang seharusnya sudah sampai dalam 1 hari jadi terlambat dan di permasalahkan oleh pelanggan, apalagi pengiriman paket dokumen yang sangat beresiko bagi perusahaan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan. Lalu dengan sistem pengiriman barang yang harus mengalami bongkar muat sebanyak 2 kali, menurut penulis ada kekurangan selain

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

membuang waktu ada juga resiko seperti kerusakan fisik yang bisa terjadi saat pemindahan barang.

b. Penulis mempelajari bagaimana proses pengiriman melewati jalur udara, biasanya barang kiriman ini dengan tujuan beda pulau atau international. Dalam pengiriman melalui jalur udara PT.ELTEHA melakukan kerja sama dengan maskapai penerbangan PT. GARUDA INDONESIA PERSERO TBK.

c. Penulis melakukan survei ke kantor cabang PT.ELTEHA (Cakung), kantor cabang tersebut merupakan pusat koordinasi operasional pengiriman barang, jalur darat maupun jalur udara semua barang yang bertujuan di luar Jakarta akan di berangkatkan kantor cabang ini.

d. Penulis melakukan survei ke kantor cabang PT.ELTEHA (Belezza), kantor cabang ini lebih berfokus pada bagian *sales* dan *marketing*. Setiap hari Jumat penulis mengikuti rapat mingguan sebagai evaluasi dan merencankan *planning* apa yang arus dilakukan agar lebih baik dalam menjalankan tugas.

4. *Event*

a. Pada tanggal 19 Agustus 2013 sampai 21 Agustus 2013 PT.ELTEHA mengikuti *event* Diaspora, yaitu *event* di mana perusahaan di Indonesia yang memiliki kantor cabang di Negara lain di semua bidang industri berkumpul dan memperkenalkan jenis usaha mereka dengan kemungkinan bekerja sama dalam memperluas

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

skala usaha masing-masing. Manfaat dari PT.ELTEHA mengikuti acara ini adalah untuk saling mengenal dan mengetahui perusahaan yang memiliki kantor cabang di negara international yang sama. Dengan kemungkinan bisa bekerja sama dalam mengekspansi usaha masing – masing. Pada saat itu penulis diminta untuk mendampingi Bapak Vincent Tangkilisan selaku *Vice Director* untuk menjaga stand dan menghadiri pertemuan dengan perusahaan partisipan Diaspora. Penulis diminta mendampingi Bapak Vincent Tangkilisan agar dapat menambah pengetahuan mengenai dunia bisnis Jasa pengantar barang.

b. Pada tanggal 20 Agustus 2013 penulis di ikut sertakan mendampingi Bapak Baskoro Gautama mengikuti seminar *Entrepeneur* yang di bawakan oleh Bapak Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Dalam seminar tersebut menjelaskan bahawa penting untuk menjalin hubungan kerja dengan rekan bisnis yang berada di luar negri sehingga kita dapat mengerti bagsaimana cara memperluas jaringan bisnis yang kita miliki, lalu dijelaskan juga bahwa pentingnya menjaga standar kualitas yang sudah dimiliki perusahaan agar semakin berkembang dan bisa berdampak postitif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.

5. *Controling*

a. Penulis di minta untuk melakukan *controlling* kantor cabang PT. ELTEHA di pulau Jawa, yaitu dengan memastikan alur perjalanan

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

barang agar barang tepat waktu dan dapat diketahui penulis apabila ada kendala dalam perjalanan, seperti pecah ban, macet, mogok, musibah atau bencana. Sehingga dapat langsung di tindak lanjuti agar barang kiriman dari *customer* dapat sampai tepat waktu. *Controlling* dilakukan dengan mengecek status Unit Pengangkut Barang misalkan, ada pengiriman dari Jakarta sampai ke Semarang dalam perjalanan menuju ke Semarang unit pengangkut barang tidak langsung dari Jakarta sampai ke Semarang tetapi harus melewati beberapa kantor cabang dan menurunkan muatan untuk tujuan kota tersebut, Contohnya yang berada di Bekasi, Cirebon, Pekalongan. Kita bisa memantau di setiap kantor cabang tersebut apakah unit pengangkut barang sudah menurunkan muatan dan apakah tepat waktu dan sesuai jadwal.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Selama menjalani kerja magang di PT.ELTEHA penulis menemukan beberapa kendala yang cukup menghambat proses distribusi. Kendala – kendala tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

- ***Product Knowledge***

  Pada saat melakukan kegiatan ini penulis tidak menemukan permasalahan dalam menjalankannya. Karena *training* yang di ajarkan *coordinator* langsung di praktekan ke lapangan, sehingga langsung di mengerti oleh penulis.

- ***Design layout office***

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

Pada saat mendapatkan tugas ini penulis diberikan kebebasan dalam menentukan posisi *layout* kantor, karena bertepatan dengan keinginan Bp.Baskoro untuk menata ulang ruang kantor agar lebih rapih dan lebih efektif bagi para karyawan untuk bekerja.

- ***Distribution***

Di bagian ini penulis mendapatkan beberapa permasalahan yang penulis anggap penting yaitu :

1. Kesalahan dalam menentukan banyaknya unit pengangkut barang.

   Penulis menjalankan tugas sebagai staff yang membantu masalah operasional, sehingga banyak melihat proses pengiriman barang di mulai dari barang yang di bawa konsumen sampai proses pengirimannya. Terkadang jumlah barang yang di kirim setiap harinya tidak menentu, tergantung dari banyak sedikitnya konsumen, di sini sering terjadi kendala dalam memutuskan berapa jumlah unit pengangkut barang yang harus sedia di kantor, untuk di bawa ke kantor cabang cakung dan diberangkatkan ke tujuan maing- masing. Apabila barang kiriman banyak tetapi unit pengankut tidak mencukupi maka akan sangat membuang waktu karena harus menunggu unit pengangkut berikutnya, sehingga memakan proses waktu yang lumayan lama.

2. Kurangnya kualitas unit pengangkut barang

   Penulis menhadapi kendala karena kurangnya kualitas unit pengangkut barang sehingga banyak terjadi halangan seperti,

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

gangguan mesin, pecah ban, dan oli bocor. Lalu berdampak pada terlambatnya proses pengiriman sehingga banyak *complain* dari *customer* karena barang yang di kirim tidak sampai sesuai waktu.

3. *Fraud* yang di lakukan oleh supir

   Penulis menemukan *fraud* yang dilakukan oleh supir pengantar barang, mereka sering menunda pengiriman barang apabila dalam 1 mobil tidak banyak barang yang di kirim. Terkadang mereka pulang dan membawa unit pengankut barang ke rumahnya dan melanjutkan pekerjaan pengirimannya besok ketika barang dalam truk nya sudah terisi penuh. Sehingga berpengaruh dalam proses waktu pengiriman yang menjadi telat.

- ***Event***

  Dalam menjalankan kegiatan ini tidak ada permasalahan yang di hadapi penulis

- ***Controling***

  Pada saat melakukan tugas ini penulis masih mendapatkan bimbingan langsung dari coordinator bapak Haryanto selaku manager operasional jadi pada saat ada permasalahan dalam pengiriman jalur darat penulis di bantu bapak Haryanto dalam menyelesaikannya seperti mengatasi masalah apabila ada unit pengangkut barang yang bermasalah seperti mogok, pecah ban, dan bencana alam. Biasanya solusinya dengan memberangkatkan unit pengankut barang cadangan agar pengiriman paket dan dokumen tidak telat terlalu lama.

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

3.4 Pemahaman Pentingnya *Distribution Process* pada PT. ELTEHA Terkait dengan Keefektifan dan Keefisienan Proses Pengiriman Paket dan Dokumen

Selama melaksanakan praktek kerja magang, penulis mendapatkan beberapa pemahaman yang merupakan hal baru bagi penulis. Yaitu mengenai proses pendistribusian paket dan dokumen oleh PT. ELTEHA. Pemahaman yang didapatkan penulis berdasarkan pengalaman yang dialami selama pelaksanaan praktek kerja magang yang bekerja di divisi operasional bagian *dispatcher*. Permasalahan yang dihadapi PT.ELTEHA adalah kurang baiknya sistem dan kualitas yang menunjang kegiatan pengiriman barang. PT.ELTEHA belum memanfaatkan teknologi yang ada pada zaman sekarang, segala sesuatunya masih dilakukan secara manual dan kurang efisien. Contohnya, untuk mengecek keberadaan suatu paket, pihak PT. ELTEHA harus menelepon kantor cabang yang terkait dalam rute pengiriman barang apakah sudah sampai atau belum. Menurut penulis hal tersebut dapat diatasi dengan memanfaatkan adanya ERP (*Enterprise Resource Planing*). Apabila PT. ELTEHA menerapkan sistem tersebut dapat memudahkan sistem pengecekan barang dan mengurangi terjadinya *error*, serta terjadinya *fraud*. Memang penerapan ERP dibutuhkan biaya modal yang besar, tapi pihak PT .ELTEHA bisa menggunakan yang versi free trial untuk percobaan dulu, apabila berdampak positif dan banyak membantu perusahaan bisa di lanjutkan ke thap berikutnya dengan membeli yang lebih berkualitas. Sedangkan di permasalahan kualitas, unit pengangkut barang PT. ELTEHA perlu di perbaharui agar dalam proses pengiriman tidak terjadi kerusakan seperti mogok dan pecah ban. Karena berdasarkan pengalaman penulis sering terjadi

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014

permasalahan yang di sebabkan rusaknya unit pengangkut barang pada saat proses pengiriman barang, sehingga membuat barang yang dikirim tidak sampai tepat waktu. Walaupun saat ini sudah memilki kurang lebih 500 unit pengangkut barang tetapi kondisinya sudah tua dan sering bermasalah, sebaiknya di perbaharui dengan menambah unit pengangkut barang yang baru agar meminimalisir kesalahan atau gangguan yang terjadi pada saat pengiriman barang. Biasanya apabila terjadi gangguan pada saat proses pengiriman barang maka akan dikirimkan unit pengankut cadangan yang akan menyelesaikan tugas pengirman.

Aktivitas distribution process..., Kevin Natawijaya, FB UMN, 2014