

## **BAB 4**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Pengamatan**

##### **1. Profil Perusahaan**



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu

Gambar 7 Logo PT. Putra Agung Sedayu

PT. Putra Agung Sedayu merupakan perusahaan nasional yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket dan dokumen melalui darat, laut dan udara ke seluruh wilayah di Indonesia dengan berdiri pada tahun 2017 dan telah beroperasi di Jakarta sejak tahun 2018. Dan memiliki kantor pusat di Jl. Indronoto RT 003 RW002, Ds. Wirogunan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah.

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di bidang jasa pengiriman di Indonesia, PT. Putra Agung Sedayu sanggup bertahan dan bersaing dengan Perusahaan jasa Pengiriman Besar lainnya dengan menunjukkan eksistensinya sebagai salah satu Perusahaan Jasa Pengiriman yang dapat dipercaya dan layak dijadikan sebagai Mitra Kerja.

Untuk meningkatkan pelayanan pada perusahaan, PT. Putra Agung Sedayu telah memiliki cabang-cabang tersebar di seluruh Indonesia antara lain di Tangerang, Bogor, Cirebon, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Solo, Denpasar, Medan, Pekanbaru, Banjarmasin, Makasar, Manado, Ambon, Balikpapan, dan Samarinda.

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

Visi PT. Putra Agung Sedayu adalah, "Menjadi perusahaan terdepan yang memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan didukung pelayanan teknologi informasi sistem".

### b. Misi

- 1) Menciptakan sarana sistem informasi yang baik untuk mendukung pelayanan logistik
- 2) Menjalin kerjasama tim untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu dapat diandalkan
- 3) Membangun profesionalitas dan totalitas untuk memberikan pelayanan yang berbeda
- 4) Menjalin komunikasi yang baik dengan tim dan juga kepada pelanggan
- 5) Membangun loyalitas internal kepada perusahaan dan hubungan secara jangka panjang kepada pelanggan

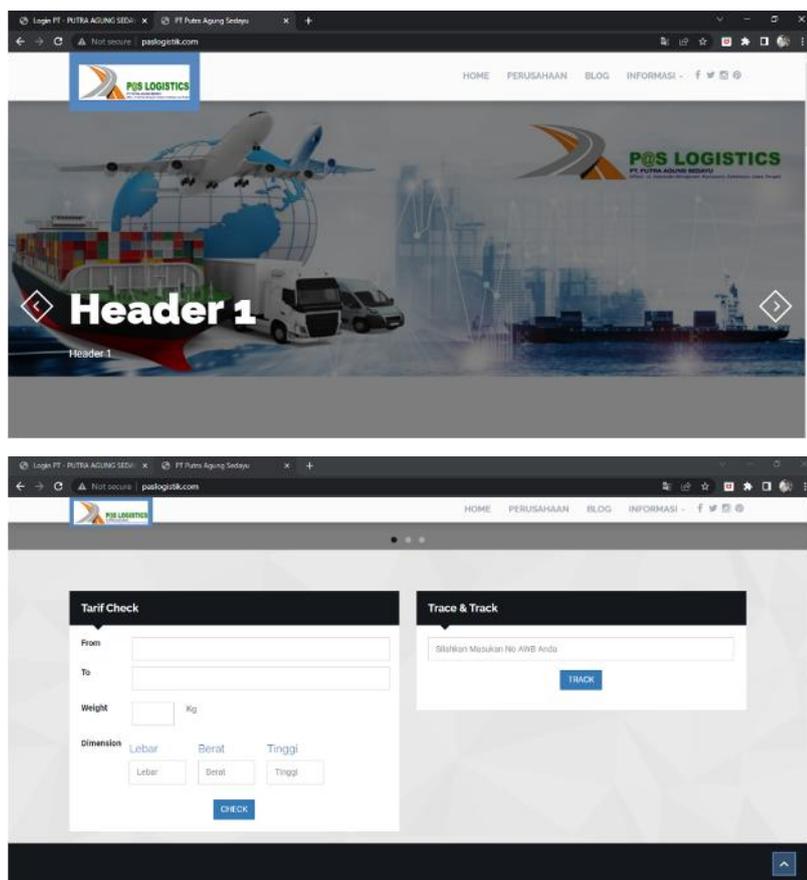
## 3. Inovasi Dalam Pelayanan PT. Putra Agung Sedayu

Jumlah pengguna jasa pengiriman barang yang cukup signifikan dan tersebar di wilayah Indonesia merupakan tantangan yang harus dihadapi dan disikapi secara bijaksana dengan segala keterbatasan. Tuntutan pengguna jasa terutama perusahaan penyedia barang terhadap kinerja PT. Putra Agung Sedayu telah memberikan motivasi pegawai untuk terus – menerus mengembangkan inovasi dalam menciptakan kualitas pelayanan yang mempermudah pengguna jasa, serta pengawasan sistem yang efektif dan efisien. Inovasi tersebut meliputi :

### a. Sistem Aplikasi *Website*

Yaitu sistem aplikasi yang berintegrasi secara online dengan sistem utama sehingga pelayanan dokumen menjadi lebih cepat yang dapat menjamin kepastian waktu penyelesaian. Sistem Aplikasi *Website* menjadi salah satu inovasi terbesar di bidang logistik. Teknologi ini

menghubungkan perangkat elektronik yang memantau perpindahan data melalui internet tanpa campur tangan manusia, calon *customer* atau *shipper* dapat melakukan booking jasa pengiriman melalui *website* resmi PT. Putra Agung Sedayu. Sistem Aplikasi *Website* dalam industri logistik membuat setiap langkah kegiatan pengiriman mudah dipantau dengan cara membuka *Website* [www.paslogistik.com](http://www.paslogistik.com) lalu masukkan nomor resi pengiriman yang ada di Resi Pengiriman. Teknologi ini juga meningkatkan efisiensi manajemen inventaris. Menerapkan Sistem Aplikasi *Website* pada industri logistik meningkatkan transparansi, efisiensi, dan data yang akurat dari manajemen barang.

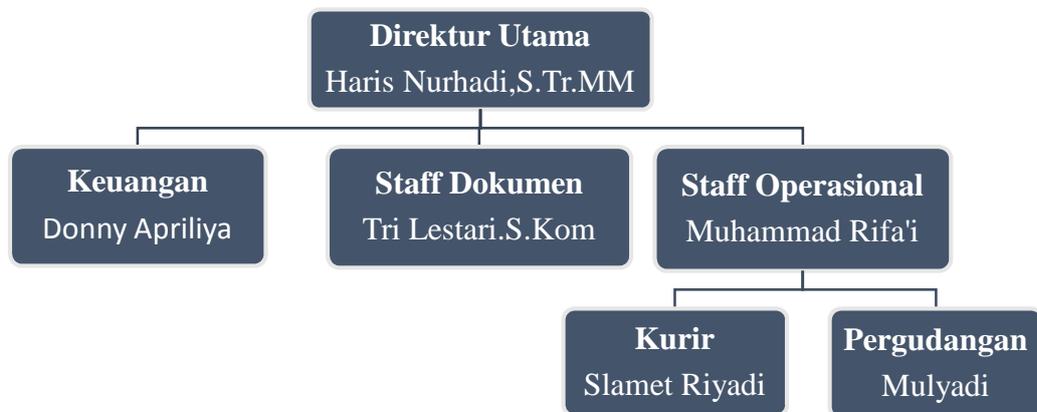


Sumber : Web PT. Putra Agung Sedayu

Gambar 8 *Website* PT. Putra Agung Sedayu

- b. Layanan *Customer Service*, yaitu sarana untuk mempermudah pengguna jasa yang belum mengerti dan paham data – data apa saja yang perlu dicantumkan didalam dokumen. Dalam hal ini, pengguna jasa dibantu oleh pegawai dalam melengkapi isian dokumen pada sistem *website*.
- c. Jaringan Kantor Cabang, Kantor cabang yang ada di berbagai provinsi di Indonesia memudahkan koordinasi kegiatan pengiriman ke berbagai daerah, Kantor Cabang tersebut akan melakukan sambungan kegiatan operasional sesuai dengan daerahnya masing masing. Selain itu, masing-masing Kantor Cabang akan memahami detail kondisi yang terjadi di lapangan dimana Kantor Cabang itu berada sehingga penanganan masalah dapat dengan lebih cepat teratasi.

4. Struktur Organisasi PT. Putra Agung Sedayu



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu

Gambar 9 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pasti memiliki anggota guna untuk berjalannya sebuah pengoperasian suatu sistem di perusahaan. Setiap struktur organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing wewenang sebagai berikut

a. Direktur Utama

- 1) Melakukan koordinasi dan pengendalian kegiatan-kegiatan di semua bidang perusahaan.
- 2) Melakukan koordinasi dan pengendalian perlengkapan peralatan.
- 3) Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan.
- 4) Memimpin setiap rapat umum dalam perusahaan.
- 5) Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar.

b. Staff Dokumen

Staff Dokumen adalah seseorang yang membantu *management representative* dalam menjalankan prosedur pengendalian dokumen dan rekaman mutu memasukkan data dokumen ke dalam daftar dokumen dan memastikan bahwa informasi yang diberikan akurat.

- 1) Melakukan perubahan dokumen bila diperlukan dengan berkordinasi dengan staff operasional.
- 2) Memastikan seluruh dokumen telah disosialisasikan dan di distribusikan ke bagian yang berkepentingan.
- 3) Memastikan seluruh dokumen disimpan dan dijaga dari kerusakan.

c. Keuangan

Keuangan adalah suatu upaya pengelolaan yang mencakup semua aktivitas yang berhubungan dengan keuangan guna untuk mencapai suatu tujuan pada perusahaan atau organisasi, tugas dari keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola data-data sehingga tersusun laporan keuangan perusahaan secara terperinci
- 2) Melakukan penyusunan keuangan perusahaan
- 3) Melakukan penginputan semua transaksi keuangan kedalam program
- 4) Menyediakan laporan keuangan untuk internal maupun eksternal perusahaan

- 5) Menyiapkan dokumen penagihan *invoice*/kuitansi tagihan bersama kelengkapannya
- 6) Merancang, membuat kode program dan menguji program untuk mendukung perencanaan pengembangan aplikasi system

d. Staff Operasional

Bertugas untuk menjalankan kegiatan di lapangan dan melakukan penanganan langsung dalam proses pengiriman.

Tim Operasional antara lain:

1) Kurir

Kurir adalah orang yang bertugas secara langsung untuk mengambil maupun mengirimkan barang sesuai dengan pihak yang bersangkutan.

Tugas Kurir antara lain :

- a) Mengambil barang dari perusahaan manufaktur maupun perusahaan penyedia barang
- b) Mengambil barang di pelabuhan atau bandara jika pengiriman di lakukan lintas pulau
- c) Melakukan pengiriman barang ke alamat tujuan
- d) Melakukan pendataan status pengiriman barang agar dapat dipantau.
- e) Memastikan barang tetap dalam keadaan aman hingga sampai tujuan.
- f) Menjaga data pengirim dan penerima barang tetap aman pada label.
- g) Meminta tanda tangan dan foto dokumentasi sebagai tanda bukti penerimaan barang.
- h) Menyetorkan data dan laporan hasil pengiriman kepada perusahaan.

2) Staff Pergudangan

Staff Pergudangan adalah tim yang bertanggung jawab dalam menjaga kelancaran distribusi serta penataan barang di dalam

gedung penyimpanan produk perusahaan baik di perusahaan penyedia jasa maupun di perusahaan pengirim.

Tugas Staff Pergudangan antara lain :

- a) Menata barang sesuai ketentuan
- b) Melakukan pendataan barang
- c) Pemindehan barang saat distribusi
- d) Memastikan data produk yang akan dikirim
- e) Pemeliharaan barang secara preventif

#### 5. Standart Pengiriman PT. Putra Agung Sedayu Logistik

Pada saat pelanggan menyerahkan dokumen atau barang kepada PT. Putra Agung Sedayu Logistik untuk dikirim pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat dan kondisi sebagai berikut yang selanjutnya disebut syarat standart pengiriman PT. Putra Agung Sedayu Logistik.

- a. PT. Putra Agung Sedayu Logistik berarti termasuk agen PT. Putra Agung Sedayu Logistik yang telah diangkat dimanapun berada.
- b. Seluruh transaksi yang dilakukan PT. Putra Agung Sedayu Logistik dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang diatur disini, syarat mana dianggap menjadi dasar dan bagian dan semua perjanjian antara PT. Putra Agung Sedayu Logistik dengan para pelanggan baik perjanjian tertulis ataupun lainnya. PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain yang akan merubah syarat dan kondisi ini kecuali melalui perjanjian tertulis dan ditandatangani atas nama PT. Putra Agung Sedayu Logistik oleh pejabat PT. Putra Agung Sedayu Logistik yang berwenang. Tanpa perjanjian tertulis maka syarat dan kondisi ini mewakili seluruh perjanjian antar PT. Putra Agung Sedayu Logistik dan setiap pelanggannya.
- c. PT. Putra Agung Sedayu Logistik bukan perubahan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen dan barang sesuai syarat dan kondisi PT. Putra Agung Sedayu Logistik berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen, atau barang tertentu untuk pribadi ataupun

perusahaan berdasarkan kebijaksanaan PT. Putra Agung Sedayu Logistik sendiri.

- d. PT. Putra Agung Sedayu Logistik melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada para pelanggan dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau barang milik pelanggan, yang telah disetujui oleh PT. Putra Agung Sedayu Logistik dengan masing-masing pelanggan. PT. Putra Agung Sedayu Logistik berhak mengangkut dokumen atau barang milik pelanggan melalui jalur dan prosedur dengan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan dan transportasi yang cocok baik menurut kebijaksanaan.
- e. PT. Putra Agung Sedayu Logistik berhak namun bukan kewajiban untuk memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh pelanggannya, untuk memastikan bahwa suatu kiriman dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut ke negara tujuan sesuai syarat prosedur operasional yang baku, proses Bea dan Cukai metode pelanggan PT. Putra Agung Sedayu Logistik Walaupun PT. Putra Agung Sedayu Logistik dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum disemua negara asal, tujuan atau yang dilakukan kiriman tersebut.
- f. Seluruh tarif yang ditawarkan PT. Putra Agung Sedayu Logistik telah termasuk biaya airport tax (pajak *airport*) setempat, namun tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai, Bea masuk, Retribusi Impor atau Deposit sehubungan dengan pengangkutan dokumen atau barang milik pelanggan. PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang pelanggan berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat beraenang yang sama. Dan pelanggan dengan ini membebaskan PT. Putra Agung Sedayu Logistik dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- g. Pengepakan dokumen atau barang pelanggan untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pelanggan termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam suatu wadah yang mungkin disediakan PT. Putra Agung Sedayu Logistik. PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan. Adalah tanggung jawab pelanggan untuk mencantumkan alamat lengkap, tujuan kiriman dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat. PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak bertanggung jawab atas keterlambatan akibat kegagalan pelanggan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut diatas.
- h. PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak bertanggung jawab atas kehilangan, kerusakan dan biaya yang timbul akibat kegagalan pelanggan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut diatas.
- i. PT. Putra Agung Sedayu Logistik hanya akan membawa dokumen atau barang yang merupakan milik pelanggan dan pelanggan menjamin bahwa pelanggan berhak untuk menerima dan akan menerima syarat dan kondisi ini tidak hanya atas nama diri sendiri akan tetapi juga sebagai agen untuk dan atas nama semua orang yang telah dan mungkin berkepentingan atas dokumen atau barang tersebut. Pelanggan dengan ini menyatakan membebaskan PT. Putra Agung Sedayu Logistik dari seluruh biaya kerusakan dan biaya lain apabila terjadi pelanggaran atas jaminan ini.
- j. Mitra asuransi bertanggung jawab sesuai pasal 11, atas kerugian pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan dari dokumen atau barang selama berada dalam pengawasan PT. Putra Agung Sedayu Logistik dengan catatan bahwa kerusakan ini diakibatkan karena kelalaian PT. Putra Agung Sedayu Logistik, karyawan atau agennya. Sebaiknya PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut diatas. Kedua belah pihak setuju bahwa kerugian konsekuensinya termasuk dan

tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian langsung lainnya termasuk kerugian konsekuensi yang timbul diatas. Kedua belah pihak setuju bahwa kerugian konsekuensi termasuk dalam pengangkutan dan pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan kontrol PT. Putra Agung Sedayu Logistik atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau kejadian diluar dugaan.

- k. Nilai pertanggungjawaban PT. Putra Agung Sedayu Logistik sesuai syarat dan kondisi ini dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kesamaannya perkiriman untuk menentukan nilai pertanggungjawaban PT. Putra Agung Sedayu Logistik dalam pasal ini. Nilai dokumen atas barang harus ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensinya pada pelanggan.
- l. Setiap klaim yang disampaikan pelanggan kepada PT. Putra Agung Sedayu Logistik sehubungan dengan kewajiban dan tanggungjawab harus sudah disampaikan oleh pelanggan kepada kantor PT. Putra Agung Sedayu Logistik secara tertulis pada waktu 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya sudah tiba ditujuannya. Tidak ada klaim yang dilayani sebelum seluruh tagihan dan PT. Putra Agung Sedayu Logistik pada pelanggan tersebut diselesaikan. Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari pengiriman.
- m. PT. Putra Agung Sedayu Logistik tidak menerima barang berbahaya, yang mudah meledak atau terbakar, obat-obat terlarang emas dan perak, uang logam, abu, *cyanida*, platinum dan batu atau metal berharga dan perangk, barang curian, cek tunai, *money order* atau *traveller's ceck*, surat barang antik, lukisan antik, binatang dan tanaman hidup dan apabila pelanggan mengirimkan kiriman tersebut melalui PT. Putra Agung Sedayu Logistik maka pelanggan harus membebaskan PT. Putra Agung Sedayu Logistik dari seluruh klaim atas kerusakan dan biaya yang

mungkin timbul dan PT. Putra Agung Sedayu Logistik memiliki hak untuk mengambil langkah-langkah yang dirasakan perlu termasuk segera setelah PT. Putra Agung Sedayu Logistik mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini. Hak untuk memeriksa kiriman pada ayat 5 juga berlaku pada ayat ini.

- n. PT. Putra Agung Sedayu Logistik bukan perusahaan angkutan udara yang tunduk pada ketentuan peraturan perusahaan mitra, PT. Putra Agung Sedayu Logistik bertindak sebagai agen dan pelanggan pada saat mengirim dokumen atau barang melalui perusahaan angkutan udara tertentu. Tarif mengurangi hak-hak pelanggan PT. Putra Agung Sedayu Logistik memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari perusahaan penerbangan dari kehilangan, atau biaya yang timbul pada pelanggan atas nama pelanggan tersebut.

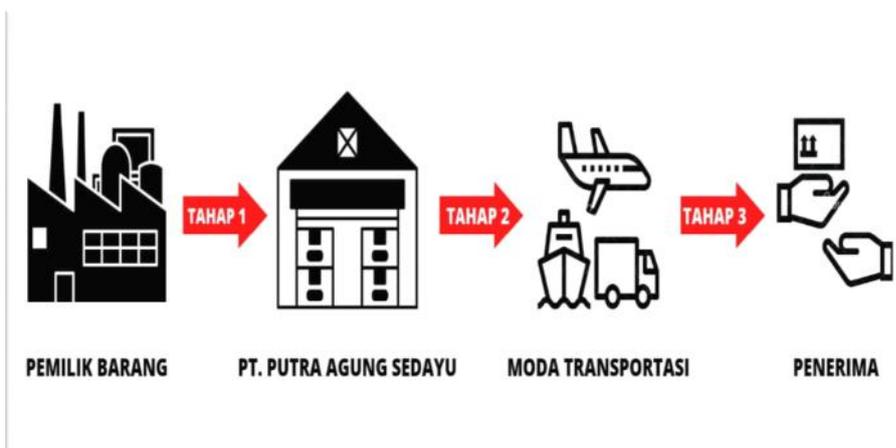
## **4.2 Pembahasan**

- 1. Pelayanan Jasa Pengiriman Buku Bacaan Dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Kabupaten Sumenep Oleh PT. Putra Agung Sedayu**  
Penunjukkan perusahaan penyedia jasa pengiriman oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dilakukan dengan cara penawaran Kerjasama antara PT. Mars Akbar Mandiri dengan PT. Putra Agung Sedayu untuk melaksanakan mandat kegiatan pedistribusian bantuan buku bacaan ke seluruh Indonesia termasuk ke Kabupaten Sumenep.



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu  
 Gambar 10 Surat Penawaran Kerja

Dalam proses kegiatan pengiriman barang ini penulis membagi dalam 3 tahap yaitu :



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu  
 Gambar 11 Proses Pengiriman Barang PT.PAS Logistik

- a. Tahap 1 : Pengambilan Barang Dari Perusahaan Penyedia Barang
- 1) Setelah mandat kegiatan pendistribusian di serahkan kepada PT. Putra Agung Sedayu, pihak PT. Putra Agung Sedayu segera melakukan koordinasi dengan PT. Solo Murni yang juga ditunjuk oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai perusahaan penyedia barang yang menyediakan buku bacaan sebagai *shipper*.
  - 2) PT. Solo Murni akan menyiapkan barang yang di minta oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yaitu buku bacaan sebagai penunjang Pendidikan.
  - 3) Selain menyiapkan barang, PT. Solo Murni juga menyiapkan Dokumen BAST (Berita Acara Serah Terima) dan Surat Jalan
  - 4) PT. Solo Murni melakukan *packing* sesuai standart pengiriman yaitu melapisi kemasan barang menggunakan *plastik* dan juga *kardus* karna buku dengan bahan kertas merupakan barang yang mudah rusak jika terkena air. Setelah *packing*, PT. Solo Murni akan menyiapkan barang di gudang penyimpanannya.
  - 5) Jika barang sudah di siapkan di gudang penyimpanan, tim operasional dari PT. Putra Agung Sedayu melaukan *cross check* terhadap barang yang akan di kirim untuk mengetahui kondisi, kesiapan dan jumlah barang yang akan dikirim.
  - 6) PT. Putra Agung Sedayu menuju ke gudang penyimpanan PT. Solo Murni untuk melakukan *loading* buku bacaan ke truk PT. Solo Murni lalu PT. Solo Murni akan memberikan dokumen BAST (Berita Acara Serah Terima) kepada PT. Putra Agung Sedayu.
  - 7) Setelah *loading* di PT. Solo Murni selesai, truk *container* akan dibawa menuju gudang PT. Putra Agung Sedayu untuk di *unloading* kembali dan disortir.



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu

Gambar 12 *Loading* Barang di PT. Solo Murni

- b. Tahap 2 : Tahap Sortir Barang dan Pembuatan Dokumen Barang
- 1) Setelah truk *container* sampai ke gudang PT. Putra Agung Sedayu tim operasional akan memberikan BAST (Berita Acara Serah Terima) kepada staff dokumen untuk selanjutnya akan di buatkan Dokumen Resi Pengiriman berdasarkan BAST (Berita Acara Serah Terima).
  - 2) Staff Pergudangan akan melakukan *unloading* di gudang PT. Putra Agung Sedayu dan melaksanakan penyortiran barang, penyortiran tersebut di lakukan dengan mengelompokkan barang sesuai dengan isi buku di masing- masing kardus lalu memberikan label angka disetiap kardus, yang berfungsi agar barang tidak tertukar.
  - 3) Selama tim operasional melakukan penyortiran, staff dokumen akan mencetak Resi Pengiriman berdasarkan Surat Jalan dan juga BAST (Berita Acara Serah Terima).

- 4) Setelah buku bacaan disortir, buku bacaan akan dimuat ke dalam truk sesuai Surat Jalan.
  - 5) Staff Dokumen akan memberikan Dokumen Resi Pengiriman, Surat Jalan, BAST (Berita Acara Serah Terima) dan juga *loading shipment* kepada kurir.
  - 6) Barang akan di kirim ke daerah tujuan masing-masing oleh kurir.
- c. Tahap 3 : Proses Distribusi Barang Ke Tempat Tujuan
- Karena tujuan pengiriman barang berada di pulau, pengiriman dilakukan menggunakan sistim multimoda, yaitu dari Gudang PT. Putra Agung Sedayu sampai ke pool atau kantor PT. Putra Agung Sedayu yang berada di Surabaya menggunakan moda transportasi darat (*trucking*), dari pool Surabaya ke Pelabuhan Kalianget Sumenep menggunakan moda transportasi laut (kapal RORO), barang akan dimasukkan kedalam kapal dengan tujuan ke pulau Ra'as kabupaten Sumenep. Setelah tiba di Pulau Ra'As barang akan di bongkar lalu di muat kembali menggunakan kapal klotok dan di ambil oleh pihak operasional PT. Putra Agung Sedayu untuk di distribusikan ke pulau Tondok kabupaten Sumenep.
- 1) Buku bacaan untuk TBM Anasir.id di pulau Tondok kabupaten Sumenep akan di kirim oleh PT. Putra Agung Sedayu dari Surakarta ke Pool atau kantor di Surabaya melalui jalur darat menggunakan truk yang di miliki oleh PT. Putra Agung Sedayu.
  - 2) Saat sudah sampai ke Pool yang berada di Surabaya, barang akan di muat kedalam truk dan dibawa ke Pelabuhan Kalianget.
  - 3) Setelah sampai ke Pelabuhan Kalianget barang akan di Muat kedalam kapal dengan tujuan pulau Ra'As, barang yang dikirim terdapat 6 kardus buku bacaan dengan berat 146 kg
  - 4) Setelah proses loading kedalam kapal selesai, barang akan dikirim melalui jalur laut dari Pelabuhan Kalianget ke pulau Ra'As

- 5) Ketika Kapal sudah sampai ke pulau Ra'As, akan dilakukan proses loading barang ke pulau Tonduk menggunakan kapal kecil
- 6) Setelah sampai di pulau Tonduk, akan di lakukan *unloading* dari kapal kecil dan barang akan langsung di distribusikan ke TBM Anasir.id menggunakan mobil pick up



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu

Gambar 13 Pengapalan Barang menggunakan kapal RoRo



Sumber : Dokumentasi Tim Operasional

Gambar 14 Kapal Kecil Tujuan Tonduk

Selain menyerahkan barang kiriman berupa Buku Bacaan, tim dari PT. Putra Agung Sedayu juga harus mengurus dokumen.

Dalam proses pengiriman barang, ada beberapa dokumen yang diperlukan, antara lain resi BAST (Berita Acara Serah Terima) dan surat jalan yang mencantumkan rincian barang yang dikirim beserta tujuan pengiriman.

a) Dokumen Resi Pengiriman

Pihak PT. Putra Agung Sedayu meminta tanda tangan di Resi putih yang akan terangkap di Resi Pengiriman merah, Resi Pengiriman Putih, Resi Pengiriman kuning, dan Resi Pengiriman Kuning. Resi Pengiriman merah akan di serahkan kepada penerima barang (*consignee*), sementara Resi Putih, Resi Kuning akan di serahkan kembali kepada pihak Operasional PT. Putra Agung Sedayu selaku perusahaan penyedia jasa logistik, selanjutnya, Resi Pengiriman Putih dan Kuning diserahkan kembali kepada Staff Dokumen PT. Putra Agung Sedayu.

b) BAST (Berita Acara Serah Terima)

Setelah barang di serahkan, pihak operasional PT. Putra Agung Sedayu akan meminta tanda tangan di BAST (Berita Acara Serah Terima) dan melakukan foto dokumentasi sebagai tanda bukti barang sudah dikirim sesuai dengan alamat yang di tuju, BAST (Berita Acara Serah Terima) di *fotocopy* sebanyak 2 rangkap, *copy* pertama akan diserahkan kepada penerima, *copy* kedua akan di serahkan kepada Staff Dokumen PT. Putra Agung Sedayu, dan BAST asli akan di serahkan kembali kepada pihak yang melakukan kerjasama yaitu PT. Mars Akbar Mandiri.

c) Surat Jalan

Surat Jalan akan di tanda tangani oleh perwakilan dari penerima barang (*consignee*) lalu di bawa kembali untuk di serahkan kepada Staff Dokumen PT. Putra Agung Sedayu.



Sumber : Dokumentasi Tim Operasional

Gambar 15 Penandatanganan Dokumen Pengiriman

- 7) Apabila 1x24 jam tidak ada komplain maka barang yang di terima akan di anggap sudah sesuai dengan surat jalan dan tanggung jawab PT. Putra Agung Sedayu telah selesai
- 8) Resi Pengiriman, Surat Jalan, BAST (Berita Acara Serah Terima) yang sudah di tandatangani oleh perwakilan *consignee* akan di serahkan kembali ke pihak PT. Putra Agung Sedayu cabang Surabaya
- 9) Selanjutnya dokumen tersebut akan di kirimkan ke PT. Putra Agung Sedayu di Surakarta melalui POS sebagai tanda bukti barang sudah sampai kepada *consignee* dalam keadaan yang baik

## 2. Dokumen yang Terkait dengan Pengiriman Barang

### a. Resi Pengiriman

Resi Pengiriman berfungsi sebagai tanda bukti bahwa barang sudah diangkut atau dikirim dan bisa digunakan sebagai suatu tanda bukti dalam pengambilan paket atau barang kiriman yang dibuat oleh staff dokumen PT. Putra Agung Sedayu selaku perusahaan penyedia jasa logistik (*carrier*) sebelum barang di kirim oleh staff operasional, lalu di serahkan kepada staff operasional untuk di bawa dan di berikan kepada penerima barang. Informasi yang ada surat jalan yaitu nomor resi pengiriman, kota asal barang, kota tujuan barang, jumlah satuan

barang, berat barang, nama beserta alamat pengirim dan juga nama beserta alamat penerima. Resi Pengiriman memiliki 4 copy dengan warna berbeda yaitu Resi Pengiriman original berwarna putih untuk perusahaan logistik, Resi Pengiriman merah untuk *consignee*, Resi Pengiriman kuning untuk arsip perusahaan dan Resi Pengiriman biru untuk *shipper*.

 <b>PT. PUTRA AGUNG SEDAYU</b> Jl. Indronegoro RT. 002 RW. 003 Wiregunan Kartasura Sukoharjo Jawa Tengah 57166 E-Mail : pt.putraagungsedayu@gmail.com		ORIGIN SOLO	DESTINATION SUMENEP	No.	202205754
		ACCOUNT NO.		PIECES/COLLY 6 DUS	WEIGHT 140 Kg
<b>SHIPPER</b> Company and Address: <b>PT. MARS AKBAR MANDIRI</b> Pusat Niaga Cempaka Mas Blok O No. 28 Jl. Letjend Soeprapto Jakarta Pusat 10640 Phone : Contact Person : SPECIAL INSTRUCTION :		SERVICE INTERNATIONAL <input type="checkbox"/> DOMESTIC REGULAR <input type="checkbox"/> S.D.S <input type="checkbox"/> O.N.S <input type="checkbox"/> INSURANCE <input type="checkbox"/> PACKING <input type="checkbox"/> TOTAL	CHARGE	<b>CONSIGNEE</b> Company and Address : <b>TBM ANASIR.ID</b> Jl. Masjid Nurul Iman Tonduk Selatan RT 03 RW 04, Tonduk, Ra'As (Raas) Kab. Sumenep, Jawa Timur, 69485 Phone : 087763040669 Contact Person : Budi Yanto	
DIMENSION : (HxWxL) Volume	Pick up by	We hereby acknowledge all the terms and conditions contained on the reverse side of this bill and the condition of this bill. I agree to be bound by such terms and conditions.		Consignee have been received the shipments in good condition Date : 20 September 2024 Time : 17.00 Name : Zainul Anifin	
DESCRIPTION BUKU PERPUSNAS	PARCEL DOCUMENT	Date/Time : ..... PAS Logistic & Distributor Signature			
You agree that we may open and inspect a shipment for any reason at any time					
PUTIH : ORIGINAL		MERAH : P.O.D		KUNING : ACCOUNTING	

Sumber : PT. Putra Agung Sedayu Logistik

Gambar 16 Lembar Dokumen Resi Pengiriman

#### b. Surat Jalan

Surat Jalan berfungsi sebagai identitas dari sebuah perjalanan dan tanda bahwa telah terjadinya pengiriman barang ke konsumen, sehingga jika terjadi sesuatu kepada barang muatan saat perjalanan maka *shipper* tak harus menggantinya melainkan asuransi yang akan bertanggung jawab. Surat jalan juga menjadi bukti bahwa pengiriman telah terjadi kesepakatan antara *shipper* dan *carrier*. Melalui surat jalan ini sopir/pengendara dapat memberikan keterangan tentang isi muatan dan identitas lain kepada pihak berwajib. Surat Jalan di buat oleh staff dokumen sebelum keberangkatan barang dan pembuatannya berdasarkan BAST (Berita Acara Serah Terima) dari perusahaan penyedia barang yang berisi informasi tentang :

- 1) Nama dan alamat dari pihak pengirim dan penerima barang
- 2) Nama, jenis, deskripsi dan jumlah barang
- 3) Nama kurir dan nomor polisi kendaraan pengangkutnya
- 4) Nama dan tanda tangan pihak-pihak terkait pengiriman barang



**SURAT JALAN**  
No. 023/SI-PAS/VII/2024

Kepada Yth. :  
**PAS LOGISTIK SURABAYA**  
d/a **PLATINIUM LOGISTIC**  
Jl. Abdulrahman No. 55 Pabean Seclati  
Sidoarjo Jawa Timur  
Up. Bp. Irawan - 0813-3177-5344

Bersama ini kami kirimkan barang dengan detail sebagai berikut :

NO	NAMA BARANG	JUMLAH DUS	BERAT	Keterangan
1	Buku PERPUSNAS	216	5.832 kg	KODE-02

Barang sebagaimana tersebut diatas sudah kami serah terimakan dengan kondisi baik dan lengkap dengan armada sebagai berikut :

No. Pol Kendaraan : **W 9078 G**  
Driver Nama : **MARJONO**  
HP Driver : **085229146668**

Demikian surat jalan ini kami sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Sumber : PT. Putra Agung Sedayu Logistik

Gambar 17 Dokumen Surat Jalan

c. Berita Acara Serah Terima (BAST)

Berita Acara Serah Terima (BAST) dapat digunakan sebagai bukti dalam beberapa transaksi yang melibatkan dua atau lebih pihak. Berita Acara Serah Terima juga berperan sebagai berkas yang menerangkan objek yang diserahkan atau diterima pihak dalam satu persetujuan yang dibuat sebagai bukti legal oleh suatu perusahaan atau instansi. Dokumen ini di buat oleh PT. Mars Akbar Mandiri dan di serahkan kepada kurir bersamaan dengan penyerahan barang.



Sumber : PT. Putra Agung Sedayu Logistik

Gambar 18 Dokumen BAST (Berita Acara Serah Terima)

### 3. Pihak – Pihak atau Instansi Terkait Dalam Kegiatan Pengiriman

#### a. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI)

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam hal ini adalah sebagai *customer* yang memiliki program untuk mendistribusikan bantuan Pendidikan termasuk buku bacaan ke seluruh Indonesia. Dan menunjuk PT. Mars Akbar Mandiri dan megikutsertakan PT. Putra Agung Sedayu sebagai perusahaan penyedia jasa logistik melalui tender untuk mendistribusikan bantuan tersebut sesuai program yang telah di rencanakan.

#### b. PT. Solo Murni

PT. Solo Murni ditunjuk sebagai *shipper* atau perusahaan penyedia barang berupa media pendidikan yang di tunjuk oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk menyediakan media belajar berupa buku bacaan untuk di distribusikan ke berbagai daerah di seluruh Indonesia oleh PT. Putra Agung Sedayu.

c. PT. Putra Agung Sedayu

PT. Putra Agung Sedayu adalah sebagai *carrier* atau perusahaan penyedia jasa pengiriman dan pendistribusian barang yang menyalurkan bantuan buku bacaan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ke Perpustakaan Desa maupun Taman Bacaan di Kabupaten Sumenep.

d. Sub-kontraktor

Sub-kontraktor merupakan sebuah badan yang di tunjuk langsung oleh pimpinan PT. Putra Agung Sedayu dan bertanggung jawab atas kepengurusan segala kegiatan pengiriman di Pool Surabaya sampai ke Pulau Tondok mulai dari pengapalan barang, loading ke kapal ro-ro, loading ke kapal kecil hingga barang sampai ke pulau Tondok.

e. Pelabuhan Kalianget Sumenep dan Pelabuhan Penyebrangan Pulau Ra'as

Pelabuhan Kalianget Sumenep dan Pelabuhan Penyebrangan Pulau Ra'as merupakan penyedia jasa transportasi laut Karena pengiriman bantuan media pendidikan juga akan di kirimkan ke luar pulau asal barang (Pulau Jawa), maka perusahaan penyedia jasa pengiriman akan menggunakan pengiriman melalui jalur laut dari Pelabuhan Kalianget Sumenep sampai ke Pelabuhan Penyebrangan Pulau Ra'as dan selanjutnya di angkut menggunakan sistem *pick up* menuju Pulau Tondok.

f. PT. Putra Agung Sedayu Cabang Surabaya

PT. Putra Agung Sedayu Cabang Surabaya adalah sebagai penyambung tangan dari PT. Putra Agung Sedayu Pusat. Karena pengiriman di tujukan ke Provinsi Jawa Timur, maka proses pengiriman barang akan di sambungkan ke Perusahaan Cabang yang ada di Surabaya yaitu PT. Putra

Agung Sedayu Cabang Surabaya dan Perusahaan cabang yang ada di Jawa Timur yaitu PT. Putra Agung Sedayu Cabang Surabaya.

- g. TBM Anasir.id yang berada di Pulau Tondok Kabupaten Sumenep
- TBM Anasir.id Kabupaten Sumenep adalah sebuah Taman Bacaan Masyarakat di bawah Pemerintah Kabupaten Sumenep yang merupakan Lembaga yang menyediakan bahan bacaan yang dibutuhkan oleh Masyarakat sebagai tempat penyelenggaraan pembinaan kemampuan membaca dan belajar. TBM Anasir.id Kabupaten Sumenep merupakan *consignee* (penerima barang) bantuan media Pendidikan berupa buku bacaan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

#### **4. Hambatan Dan Solusi Dalam Kegiatan Pengiriman**

Dalam proses pengiriman pastinya terdapat berbagai kendala dan hambatan yang terjadi selama proses pendistribusian, hal ini yang menjadi tantangan kepada pihak penyedia jasa layanan pengiriman barang untuk menciptakan inovasi, sehingga pihak penyedia jasa layanan dapat memecahkan masalah tersebut, disini penulis membagi kendala dan hambatan yang terjadi dalam kegiatan pengiriman kedalam 2 faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Berikut adalah pembahasannya :

a. Internal

Permasalahan yang menjadi kendala atau hambatan dalam kegiatan pengiriman bisa terjadi dari faktor internal yaitu faktor yang berasal dari PT. Putra Agung Sedayu Logistik itu sendiri sebagai perusahaan penyedia jasa logistik, permasalahan tersebut antara lain adalah :

1) Kesalahan dalam *input* data

Kesalahan dalam input data oleh staff dokumen mengakibatkan kerancuan dalam hal pendataan barang pengiriman, sebagai contoh adalah tidak lengkap barang yang di kirim seharusnya berjumlah 6 *colly* tetapi terinput menjadi 7 *colly* akan mengakibatkan kesalahan dalam jumlah barang yang akan dikirim.

2) Minimnya informasi dan komunikasi

Di PT. Putra Agung Sedayu yang menggunakan *sistem manual* atau *paper based system* sehingga ketika barang yang dikirimkan mengalami hambatan yang seharusnya diketahui oleh pengirim maupun penerimanya. Namun karena perusahaan memiliki keterbatasan jangkauan terhadap konsumen maka informasi tentang hambatan tersebut jadi tidak sampai, sehingga membuat perusahaan terkadang dianggap buruk di mata pengguna jasa dan juga konsumen yang akhirnya berdampak pada kurangnya kepuasan terhadap pelayanan jasa pengiriman.

3) Armada

Jumlah armada di PT. Putra Agung Sedayu terbilang masih sedikit mengingat tingginya permintaan pengiriman dari berbagai perusahaan yang berakibat pada kurangnya efisiensi pengiriman, sehingga pihak operasional terpaksa untuk menyewa alat angkut, namun hal tersebut memerlukan biaya tambahan.

b. Eksternal

Permasalahan yang menjadi kendala atau hambatan yang terjadi dalam kegiatan pengiriman juga bisa terjadi dari faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar PT. Putra Agung Sedayu Logistik, permasalahan tersebut antara lain adalah :

1) Terlambatnya Ketersediaan Barang

Perusahaan penyedia barang terkadang mengalami hambatan dalam proses produksi atau penyediaan barang dan juga proses penataan di gudang penyimpanan yang terlalu banyak mengakibatkan terlambatnya ketersediaan barang untuk siap di kirim.

2) Faktor Cuaca dan Bencana Alam

Cuaca merupakan salah satu kendala terbesar yang sering kita jumpai dalam pengiriman barang. Hujan yang terus menerus yang menyebabkan adanya bencana banjir merupakan faktor utama yang menghambat pendistribusian suatu barang. Kita pihak ekspedisi

harus menunggu banjir reda agar tidak terjadi rusaknya barang akibat dari bencana tersebut.

### 3) Infrastruktur Jalan

Keadaan infrastruktur jalan yang ada di Kabupaten Sumenep cukup memprihatinkan, sulitnya akses untuk menuju pulau Tonduk. Terlebih lagi akses menuju ke TBM Anasir.id yang ada di Kabupaten Sumenep berada di lokasi yang terpencil membutuhkan usaha yang ekstra untuk dapat sampai ke tempat tujuan akhir.

### 4) Kesalahan dalam Penulisan Alamat

Penulisan alamat yang sesuai dan mendetail juga memegang peranan penting. Jika penulisan alamat kurang sesuai dan kurang detail maka akan berdampak pada pengiriman yang tidak sesuai alamat asli dan juga mengakibatkan keterlambatan pengiriman. Hal tersebut menyebabkan adanya kerugian dari pihak pengirim maupun penerima.

### 5) Biaya Pengiriman

Indonesia merupakan daerah kepulauan yang sangat luas, hal tersebut menjadi penyebab mahalnya pendistribusian barang. Seperti yang diketahui, bahwasannya pendistribusian barang antar pulau harus menggunakan alat transportasi laut, yakni kapal. Terlebih lagi Kabupaten Kepulauan Sumenep merupakan kabupaten yang berbentuk kepulauan sehingga sangat bergantung pada moda transportasi penghubung antar pulau. Moda tersebutlah yang membuat harga menjadi relatif tinggi.

### 6) Kerusakan Barang

Barang kertas atau buku bacaan merupakan barang yang mudah mengalami kerusakan jika terkena air, jika buku bacaan tersebut terkena air maka tidak bisa terbaca lagi tulisannya.

Dari permasalahan tersebut, penulis mengambil solusi dari paparan hambatan yang telah di sebutkan di atas, yaitu :

- 1) Staff Dokumen lebih meningkatkan ketelitian dalam melakukan input data agar tidak terjadi kesalahan dalam kegiatan operasional yang sangat bergantung pada data dari Staff Dokumen.
- 2) Meningkatkan informasi pengiriman yang transparan bagi pelanggan, guna memberikan kenyamanan bagi pelanggan. PT. Putra Agung Sedayu perlu memberikan fasilitas yang memungkinkan pelanggan dapat mengetahui status keberadaan barangnya. Dengan begitu, pelanggan merasa lebih nyaman dan aman. Pengembangan *Website* di PT. Putra Agung Sedayu menjadi salah satu jawaban atas masalah ini yang tentunya masih bisa di kembangkan untuk berbagai kepentingan agar kegiatan pengiriman bisa lebih cepat. Selain di gunakan sebagai *tracking* barang, web tersebut tentunya mampu menjadikan proses kepengurusan dokumen menjadi lebih cepat menggunakan teknologi berbasis internet. Selain itu, apabila terjadi kesalahan dalam penulisan alamat, pihak operasional akan menghubungi pihak penerima dan menanyakan tentang alamat lengkap dan detail sehingga pengiriman dapat sesuai dengan tujuan dan waktu yang telah di rencanakan sebelumnya.
- 3) Armada yang ada PT. Putra Agung Sedayu masih terbilang masih kurang mengingat banyaknya permintaan pengiriman barang dari berbagai Perusahaan dan Instansi, staff operasional harus meningkatkan pengelolaan management armadanya, armada harus bisa melakukan banyak tugas dalam satu perjalanan, selain meningkatkan kinerja armada, staff operasional juga harus selalu memantau kondisi dari armada tersebut agar tetap dalam kondisi prima sehingga mengurangi resiko hambatan pengiriman yang terjadi di karenakan kerusakan armada pengiriman. Jika permintaan pengiriman terlampau banyak, maka pihak operasional akan

melakukan sewa alat angkut. Namun demikian, PT. Putra Agung Sedayu masih harus tetap menambah jumlah Armada dan juga Gudangnya untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan pengiriman maupun distribusi. Selain itu, peningkatan armada juga mampu memangkas biaya yang biasa di gunakan untuk penyewaan alat angkut dari luar.

- 4) Cuaca yang buruk menyebabkan terhambatnya proses pengiriman khususnya dalam kegiatan penyebrangan, cuaca buruk hujan lebat. Untuk mengatasi keadaan tersebut, kurir dapat meminimalisir dengan cara packing menggunakan plastic tambahan, agar buku lebih aman dan terhindar dari basahya air. Apabila cuaca buruk itu masih belum berpotensi besar untuk menghambat proses pengiriman barang maka pengiriman akan tetap dilanjutkan. Apabila cuaca buruk itu memaksa pemberhentian proses pengiriman, maka pengiriman akan di tunda untuk sementara waktu hingga cuaca lebih baik dan proses pengiriman bisa di lanjutkan kembali.
- 5) Dalam proses pengiriman, infrastruktur juga merupakan salah satu faktor penting suatu kegiatan pengiriman dapat berjalan dengan lancar, apabila infrastruktur jalan tersebut mengalami kerusakan atau kemacetan tentu akan menghambat proses kegiatan pengiriman. Dalam hal ini peran dari pemerintah akan sangat berpengaruh dalam pembangunan infrastruktur jalan demi kelancaran kegiatan ekonomi masyarakat tidak terkecuali kegiatan logistik. Sebagai contoh adalah pembangunan jalan tol dan perbaikan jalan yang tentunya membuat kegiatan pengiriman logistik menjadi lebih lancar.
- 6) Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang, yang bukan terjadi karena kesalahan kurir atau penyedia jasa layanan pengiriman, maka PT. Putra Agung Sedayu tidak berhak untuk melakukan ganti rugi. Pendaftaran barang ke perusahaan asuransi merupakan satu langkah pencegahan untuk menghindari kerugian

dalam jumlah besar. Kerusakan dan kehilangan barang tersebut akan di tanggihkan kepada perusahaan asuransi sehingga PT. Putra Agung Sedayu selaku perusahaan penyedia jasa logistik tidak menanggung ganti rugi secara menyeluruh.

- 7) Cetak biru Sistem Logistik Nasional (Sislognas) digunakan sebagai panduan dalam pengembangan logistik bagi para pemandu kepentingan terkait serta koordinasi kebijakan dan pengembangan Sistem Logistik Nasional (Sislognas). Pendekatan Sistem Logistik Nasional (Sislognas) diarahkan pada 6 (enam) kunci penggerak utama *logistic*, antara lain : komoditas penggerak utama, infrastruktur transportasi, pelaku dan penyedia jasa logistik, Teknologi Informasi dan Komunikasi, sumber daya manusia (SDM) logistik, serta regulasi dan kebijakan.

## **5. Cara PT. Putra Agung Sedayu meingkatkan cara kinerja yang lebih baik dalam proses pengiriman**

### **a. Optimalkan Rantai Pasokan (Supply Chain)**

PT. Putra Agung Sedayu dapat memperkuat hubungan dengan pemasok dan mitra logistik untuk memastikan ketersediaan barang yang cepat dan pengiriman yang tepat waktu. Penggunaan teknologi seperti sistem manajemen rantai pasokan (SCM) dapat membantu melacak setiap tahap pengiriman.

### **b. Pengelolaan Stok yang Lebih Efisien**

Menjaga persediaan yang cukup dengan sistem inventaris yang baik akan mempercepat proses pengiriman. Menggunakan sistem seperti Just-In-Time (JIT) atau metode manajemen inventaris lainnya untuk meminimalkan keterlambatan pengiriman dan memastikan produk tersedia saat dibutuhkan.

### **c. Perbaiki dalam Manajemen Pengiriman dan Rute**

Memfaatkan perangkat lunak untuk merencanakan dan mengoptimalkan rute pengiriman bisa membantu mengurangi waktu

tempuh dan biaya pengiriman. PT. Putra Agung Sedayu juga bisa menggunakan teknologi pelacakan GPS untuk memastikan pengiriman tepat waktu dan memberi informasi real-time kepada pelanggan.

d. Pelatihan Tim Pengiriman

Memberikan pelatihan yang berkelanjutan kepada tim pengiriman agar mereka lebih terampil dalam menangani proses pengiriman, baik dari sisi manajemen waktu, penanganan barang, maupun pelayanan pelanggan. Tim yang terlatih akan membantu mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi pengiriman.

e. Evaluasi Kinerja

Secara rutin mengevaluasi kinerja pengiriman seperti waktu pengiriman, tingkat kerusakan produk, dan kepuasan pelanggan. Dengan data ini, perusahaan bisa mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan menetapkan langkah-langkah untuk meningkatkan proses.

### 4.3 Hasil

Dari pembahasan yang berfokus pada rumusan masalah, maka penulis mengambil suatu hasil dari PT. Putra Agung Sedayu Logistik pembahasan adalah :

1. Menangani beberapa pengiriman baik dari Kementerian dan juga perusahaan-perusahaan lain sehingga masih ada beberapa aspek yang harus di tingkatkan di antaranya adalah jumlah armada, serta mengintegrasikan Sistem Manajemen Rantai Pasokan (SCM) untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, mempercepat proses pengiriman, meningkatkan efisiensi operasional untuk staff operasional dan jumlah tenaga kerja untuk staff dokumen demi meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses pengiriman.
2. Dalam kegiatan pengiriman barang, terdapat dokumen-dokumen yang harus disiapkan untuk memperlancar proses kegiatan pengiriman, yaitu Surat Jalan, BAST (Berita Acara Serah Terima) Barang, Resi Pengiriman, dan juga *loading shipment*.

3. Terdapat banyak pihak-pihak yang terkait dalam proses kegiatan pengiriman yang memiliki perannya masing masing mulai dari menyediakan barang, mengirimkan barang, penyebrangan dan distribusi sampai ke tangan penerima (*consignee*). Pihak-pihak yang terkait adalah Perpustakaan Nasional Republik Indoneisa, PT. Solo Murni, PT. Mars Akbar Mandiri, Pelabuhan Penyebrangan Kalianget, dan juga Taman Bacaan Masyarakat Anasir.id.
4. Selama proses kegiatan berlangsung pastinya terdapat beberapa hambatan yang terjadi, namun seluruh staff baik staff dokumen maupun staff operasional mampu mengatasi permasalahan tersebut dan menetapkan keberhasilan proses kegiatan pengiriman serta mampu melaksanakan koordinasi dengan baik demi menciptakan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa maupun penerima barangnya.
5. Meningkatkan kinerja pengiriman dengan beberapa langkah, antara lain: memperbaiki sistem teknologi informasi untuk pelacakan otomatis, melatih karyawan agar lebih terampil dalam manajemen pengiriman, mengoptimalkan rute distribusi untuk efisiensi waktu, bekerja sama dengan mitra logistik yang andal, serta rutin melakukan evaluasi kinerja dan meningkatkan komunikasi dengan pelanggan mengenai status pengiriman.