

**LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTEK  
PADA PT. JNE EXPRESS PADANG**

*Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Bidang Manajemen Logistik Industri Agro Diploma III  
Politeknik ATI Padang*



**YOGY OKTORIZA SYAHYUDA**

**1930084**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO**

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI**

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI  
POLITEKNIK ATI PADANG**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP**

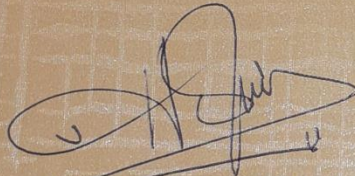
**Pengendalian Barang *Return* Konsumen Di PT. JNE Express Padang  
Menggunakan *Seven Tool***

Padang, 5 Agustus 2022

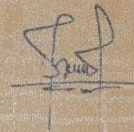
Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Institusi,

Pembimbing Lapangan



Miratul Hasni, SH, M.Pd  
(NIP. 1962121519960032001)



Rudi Ade Putra

Mengetahui, Ketua Program Studi,  
Manajemen Logistik Industri Agro



HJ. RadnaNingsih, SE, MM  
(NIP.196501231990032001)

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yogy Oktoriza Syahyuda  
No Buku Pokok : 1930084  
Program Studi : Manajemen Logistik Industri Agro  
Judul Tugas Akhir : Pengendalian Barang *Return* Konsumen Di PT. JNE Express  
Padang Menggunakan *Seven Tools*

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Laporan ini adalah laporan KKP/ Magang *Dual System* saya dan bukan merupakan plagiat dari laporan orang lain.
2. Apabila ternyata di dalam laporan KKP / Magang *Dual System* ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia laporan KKP/ *Magang Dual System* ini digugurkan gelar akademik yang telah saya peroleh, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Laporan KKP/ Magang *Dual System* ini dapat dijadikan sumber kepustakaan yang merupakan hak bebas loyalti non eksklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 5 Agustus 2022

Saya yang menyatakan



( Yogy Oktoriza Syahyuda)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas karuniaNya penulis dapat menyusun Laporan Kuliah Kerja Kuliah (KKP) berdasarkan informasi dan data dari berbagai pihak selama melaksanakan KKP dari tanggal 19 Juli 2021 sampai 19 Maret 2022 di PT JNE Express Sorting Center Padang.

Laporan KKP ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Miratul Hasni, SH, M.Pd selaku Dosen Pembimbing dalam menyusun laporan KKP ini dan yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan arahan sehingga selesainya laporan ini.
2. Ibu Radna Ningsih, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro
3. Ibu Dr. Ester Edwar, M.Pd selaku Direktur Politeknik ATI Padang
4. Bapak Rudi Ade Putra selaku Pembimbing Lapangan dibagian koordinator Inbound PT. JNE Express *Sorting Center* Padang
5. Seluruh karyawan/ PT. JNE Express *Sorting Center* Padang yang telah membantu dan membimbing selama kegiatan KKP

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan KKP ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis berdo'a semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut mendapat balasan Dari Allah SWT.

Padang, 1 Agustus 2022

Penulis

## RINGKASAN LAPORAN KKP

**Yogy Oktoriza Syahyuda 1930084. Manajemen Logistik Industri Agro. Pengendalian Barang *Return* Konsumen di PT. JNE Express Padang Menggunakan Metode Seven tools. Dosen Pembimbing Miratul Hasni, SH, M.Pd.**

Politeknik ATI Padang Merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi Diploma III yang memiliki sebuah program *dual system* atau dua semester di industri yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa nya lebih lama berada di industri, Salah satunya yaitu jurusan Manajemen Logistik Industri Agro. PT. JNE Express Padang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi dan jasa pengiriman barang ekspedisi yang melalui via udara dan darat. Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk melakukan pengendalian barang *return* konsumen pada PT. JNE Express Padang untuk mencegah atau mengurangi jumlah barang *return*. Metode yang digunakan dalam preses pembuatan laporan ini adalah *seven tools*. Metode *seven tools* adalah untuk menentukan jumlah barang *return* serta melihat persentase dari tiap – tiap masalah *return* yang ditimbulkan. Jumlah tools yang digunakan adalah tiga tools yaitu stratifikasi, pareto, dan fishbone maka di dapatkan hasil dari jumlah persentase kumulatif dari jumlah barang *return* pada bulan desember. Penggunaan dari metode ini bertujuan untuk melihat tingkat persentase masalah tertinggi pada setiap barang *return* yang terjadi pada konsumen.

Kata Kunci : *Return* barang, *seven tools*

## DAFTAR ISI

|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Kata Pengantar .....</b>                                           | <b>i</b>   |
| <b>Ringkasan Laporan KKP .....</b>                                    | <b>ii</b>  |
| <b>Daftar Isi .....</b>                                               | <b>ii</b>  |
| <b>Daftar Tabel .....</b>                                             | <b>vi</b>  |
| <b>Daftar Gambar .....</b>                                            | <b>vii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                              |            |
| 1.1. Latar Belakang .....                                             | 1          |
| 1.2. Tujuan Kuliah Kerja Praktek.....                                 | 2          |
| 1.3. Batasan Masalah .....                                            | 3          |
| 1.4. Manfaat Kuliah Kerja Praktek.....                                | 4          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                        |            |
| 2.1. Organisasi Perusahaan, K3 dan <i>Supply Chain</i> .....          | 5          |
| 2.1.1. Organisasi Perusahaan .....                                    | 5          |
| 2.1.2. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) .....                     | 7          |
| 2.1.3. <i>Supply Chain</i> .....                                      | 9          |
| 2.2. <i>Purchasing dan Receiving</i> .....                            | 12         |
| 2.2.1. <i>Purchasing</i> .....                                        | 12         |
| 2.2.2. <i>Receiving</i> .....                                         | 14         |
| 2.3. <i>Demand Planning dan Supply Planning</i> .....                 | 15         |
| 2.3.1. <i>Demand Planning</i> .....                                   | 15         |
| 2.3.2. <i>Supply Planning</i> .....                                   | 17         |
| 2.4. <i>Procurement dan Inventory</i> .....                           | 20         |
| 2.4.1. <i>Procurement</i> .....                                       | 20         |
| 2.4.2. <i>Inventrory</i> .....                                        | 22         |
| 2.5. <i>Warehouse dan Material Handling</i> .....                     | 24         |
| 2.5.1. <i>Warehouse</i> .....                                         | 24         |
| 2.5.2. <i>Material Handling</i> .....                                 | 26         |
| 2.6. <i>Quality Manajement dan Teknologi Informasi Logistik</i> ..... | 30         |
| 2.6.1. <i>Quality Manajement</i> .....                                | 30         |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 2.6.2. Teknologi Informasi Logistik .....           | 31 |
| 2.7. <i>Packaging</i> .....                         | 33 |
| 2.8. Distribusi Transportasi dan Ekspor Impor ..... | 34 |
| 2.8.1. Distribusi Transportasi .....                | 34 |
| 2.8.2. Ekspor Impor .....                           | 36 |

### **BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Waktu & Tempat Kuliah Kerja Praktek .....                 | 38 |
| 3.1.1. Waktu Pelaksanaan .....                                 | 38 |
| 3.1.2. Tempat Pelaksaan .....                                  | 38 |
| 3.2. Gambaran Umum Perusahaan .....                            | 38 |
| 3.2.1. Sejarah Umum Perusahaan .....                           | 38 |
| 3.2.2. Arti dan Makna Logo PT. JNE Express .....               | 40 |
| 3.3. Uraian Kegiatan Uraian Kegiatan Dilakukan Selama KKP .... | 41 |
| 3.3.1. Organanisasi Perusahaaan, K3, <i>Supply Chain</i> ..... | 45 |
| 3.3.2. <i>Purchasing &amp; Receiving</i> .....                 | 52 |
| 3.3.3. <i>Warehouse &amp; Material Handling</i> .....          | 54 |
| 3.3.4. <i>Quality Management</i> dan Teknologi Informasi ..... | 58 |
| 3.3.5. <i>Packaging</i> .....                                  | 59 |
| 3.3.6. Distribusi dan Transportasi .....                       | 61 |

### **BAB IV TUGAS AKHIR**

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Pendahuluan .....                                       | 63 |
| 4.1.1. Latar Belakang .....                                  | 63 |
| 4.1.2. Rumusan Masalah .....                                 | 67 |
| 4.1.3. Tujuan Penelitian .....                               | 67 |
| 4.1.4. Batasan Masalah .....                                 | 67 |
| 4.2. Kajian Teori .....                                      | 68 |
| 4.2.1. Pengertian Pengendalian Kualitas .....                | 68 |
| 4.2.2. Pengertian <i>Seven Tools</i> .....                   | 68 |
| 4.2.3. Pengertian Return .....                               | 72 |
| 4.2.4. Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>return</i> ..... | 73 |

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 4.3. Pengumpulan dan Pengolahan Data ..... | 74 |
| 4.3.1. Pengumpulan Data .....              | 74 |
| 4.3.2. Pengolahan Data.....                | 76 |
| 4.3.3. Stratifikasi.....                   | 76 |
| 4.3.4. Diagram Pareto .....                | 76 |
| 4.3.5. Diagram <i>Fishbone</i> .....       | 78 |
| 4.4. Hasil dan Pembahasan .....            | 81 |
| 4.5. Kesimpulan dan Saran .....            | 81 |
| 4.5.1. Kesimpulan .....                    | 81 |
| 4.5.2. Saran.....                          | 82 |

## **BAB V   PENUTUP**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan dan Saran ..... | 83 |
| 5.2. Saran .....                | 83 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Uraian Kegiatan Selama KKP .....                         | 41 |
| Tabel 4.1 Jumlah Barang Masuk dan Return Pada Bulan Desember 2021  | 75 |
| Tabel 4.2 Stratifikasi Barang Return Pada Bulan Desember 2021..... | 76 |
| Tabel 4.3 Pesentase Kumulatif Pada Bulan Desember 2021 .....       | 77 |
| Tabel 4.3 Sebab Akibat .....                                       | 79 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Logo JNE.....                                            | 40 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. JNE Express .....                | 46 |
| Gambar 3.3 <i>Supply Chain</i> di PT. JNE Express .....             | 52 |
| Gambar 4.1 Diagram Pareto faktor dari barang return .....           | 78 |
| Gambar 4.2 Diagram <i>Fishbone</i> untuk barang <i>return</i> ..... | 79 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Daftar Hadir KKP

**Lampiran 2.** Lembar Kegiatan Harian

**Lampiran 3.** Bukti Tanda Serah Terima Laporan

**Lampiran 4.** Blangko Penilaian KKP

**Lampiran 5.** Kuesioner Evaluasi Kegiatan KKP

**Lampiran 6.** Form Perbaikan Laporan KKP

**Lampiran 7.** Dokumentasi

**Lampiran 8.** Biodata Penulis