

LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK PADA PT. J&T 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*



OLEH ELLA TIA PUTRI BAKHRINAS
BP : 1930116

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATI PADANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

**ANALISIS PENGENDALIAN RETURN PAKET
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX
SIGMA PADA GATEWAY J&T EXPRESS
PADANG**

Padang, Agustus 2022

Di setujui oleh:

Dosen Pembimbing Institusi,

(Ridha Luthvina, MT.)
NIP. 199201262018012002



Mengetahui,

Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro
Ketua,

(Hj. Radna Ningsih, SE. MM.)
NIP. 196501231990032001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ella Tia Putri Bakhrinas
Nomor Buku Pokok : 1930116
Program Studi : Manajemen Logistik Industri Agro
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengendalian *Return* Paket Menggunakan Metode *Six Sigma* Pada Gateway J&T Express Padang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan ini adalah Laporan KKP/Magang *Dual System* saya dan bukan merupakan plagiat dari laporan KKP 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 dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku
3. Laporan KKP/Magang *Dual System* ini dapat dijadikan sumber kepustakaan yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Padang, 03 Agustus 2022

Saya yang menyatakan



(Ella Tia Putri Bakhrinas)

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

**ANALISIS PENGENDALIAN RETURN PAKET
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX
SIGMA PADA GATEWAY J&T EXPRESS
PADANG**

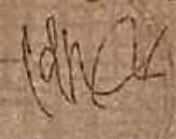
Padang, Agustus 2022

Di setuju oleh:

Dosen Pembimbing Institusi,


(R. Nita Ladiyana, MT.)
NIP. 199201262018012002

Pembimbing Lapangan,


(Idham Herriadi)

Mengetahui,

Program Studi Manajemen Logistik Industri Akm
Ketua


(Radha Ningsih, SE, MM.)
NIP. 196501231900002001

RINGKASAN

Ella Tia Putri Bakhrinas. 1930116. Manajemen Logistik Industri Agro. Analisis Pengendalian Paket *Return* Menggunakan Metode *Six Sigma* pada Gateway J&T Express Padang. Dosen Pembimbing Ridha Luthvina, MT. 2022.

PT. J&T *Express* merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa logistik yaitu berupa pengiriman. Demi kelancaran barang yang dikirim sampai pada pelosok-pelosok daerah PT. J&T *Express* telah banyak tersebar disetiap daerah di seluruh Indonesia salah satunya PT. Riokta Global Utama atau yang sering disebut J&T *Express* Padang. Dalam aktivitas pengiriman barang terjadinya beberapa masalah pada paket yang menyebabkan paket tersebut harus di *return*. Laporan ini bertujuan untuk menganalisa faktor apa saja yang menyebabkan paket tersebut di *return*. Analisa data dilakukan menggunakan metode *six sigma* dengan *tools* yang di gunakan yaitu diagram pareto, peta kendali dan diagram *fishbone*. Hasil yang didapatkan penyebab paket di *return* paling banyak karena kerusakan pada isi paket yaitu sebanyak 178 paket dari 313 paket yang di *return* pada bulan Januari 2022 sampai April 2022. Berdasarkan *analyze* menggunakan diagram *fishbone* terhadap penyebab tertinggi dilakukannya *return* paket karena kerusakan isi paket terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan isi paket yaitu: faktor manusia proses bongkar muat yang dilakukan tidak hati-hati, faktor material kualitas bahan *packing* yang digunakan dan proses *packing* yang dilakukan tidak memenuhi standar yang menyebabkan kemasan gampang rusak, faktor metode adanya pengirim yang tidak menjalankan SOP *packing* yang telah ditentukan oleh perusahaan dan faktor mesin kesalahan saat pengoperasian alat *material handling* yang menyebabkan alat mengenai paket dan membuat isi paket jadi rusak.. Perbaikan yang dilakukan untuk mengurangi kerusakan pada isi paket yaitu: pihak *gateway* lebih menegaskan pada karyawan agar lebih menaati prosedur yang telah diterapkan pada penyortiran paket maupun bongkar muat paket. Memberikan arahan kepada para pengirim agar proses *packing* yang dilakukan maupun material *packing* yang digunakan agar memenuhi standar *packing* ini demi meminimalisir kerusakan pada kemasan paket yang dapat menyebabkan isi paket jadi rusak

Kata kunci : *Return, Six Sigma, Diagram Pareto, Diagram Fishbone, Packing*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya penulis dapat menyusun Laporan KKP berdasarkan informasi dan data berbagai pihak selama menjalankan KKP dari tanggal 30 Agustus 2021 sampai tanggal 04 April 2022 di Gateway J&T Express 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 terimakasih kepada :

1. Ibu Ridha Luthvina, MT. selaku Dosen Pembimbing dalam menyusun laporan KKP ini
2. Ichsan Apris dan Adinistul Yuki selaku mentor yang sudah banyak sekali membantu penulis selama KKP maupun dalam penyusunan laporan KKP
3. Bapak Fandi Marta Putra dan Bapak Idham Herriadi selaku Pembimbing Lapangan
4. Ibu Nurike Oktavia, MT. selaku Penasehat Akademik
5. Ibu Radna Ningsih, SE. MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro.
6. Ibu Dr. Ester Edwar, M.Pd selaku Direktur Politeknik ATI Padang.
7. Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberikan *support* serta doa terbaik hingga penulis dapat menyelesaikan laporan KKP tepat pada waktunya

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 karya tulis ini.

Akhir kata penulis berdo'a semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Padang, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	viii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktek KKP <i>Dual System</i>	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Manfaat Kuliah Kerja Praktek KKP <i>Dual System</i>	3
BAB II Tinjauan Pustaka	5
2.1 Kompetensi 1 : Organisasi Perusahaan, <i>Supply Chain</i> , dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).....	5
2.2 Kompetensi 2 : <i>Purchasing and Receiving</i>	12
2.3 Kompetensi 3 : <i>Demand Planning and Supply Planning</i>	13
2.4 Kompetensi 4 : <i>Procurement and Inventory</i>	16
2.5 Kompetensi 5 : <i>Warehouse and Material Handling</i>	17
2.6 Kompetensi 6 : <i>Quality Management</i> dan Teknologi Informasi Logistik	18
2.7 Kompetensi 7 : <i>Packaging</i>	20
2.8 Kompetensi 8 : Distribusi & Transportasi dan Ekspor Impor	22
BAB III Pelaksanaan KKP	24
3.1 Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Praktik (KKP)	24
3.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
3.3 Uraian Kegiatan yang Dilakukan Selama KPP sesuai kompetensi	34
BAB IV Tugas Akhir	63
4.1 Latar Belakang Tugas Akhir	63
4.2 Rumusan Masalah	64

4.3 Kajian Teori	64
4.4 Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	74
4.5 Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir	89
BAB V Penutup.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
Daftar Pustaka	94
Lampiran.....	96

DAFTAR GAMBAR

	<u>Halaman</u>
Gambar 3.1 Logo PT. J&T Express	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
Gambar 3.3 Foto APAR pada Gateway J&T Express Padang.....	39
Gambar 3.4 Simbol Jalur Evakuasi pada Gateway J&T Express Padang	40
Gambar 3.5 Simbol Larangan pada Gateway J&T Express Padang	40
Gambar 3.6 Simbol Titik kumpul pada Gateway J&T Express Padang.....	41
Gambar 3.7 Simbol Larangan Merokok pada Gateway J&T Express Padang	41
Gambar 3.8 Alur <i>Supply Chain</i> J&T Express Padang Personal dan <i>E-Commerce</i>	42
Gambar 3.9 Alur <i>Supply Chain</i> J&T Express Padang <i>Corporate</i>	42
Gambar 3.10 Contoh Form Order Kebutuhan Bulanan Gateway J&T Express Padang	44
Gambar 3.11 Contoh Form Serah Terima Kebutuhan Bulanan Gateway J&T Express Padang	45
Gambar 3.12 Alur Paket Pada Gateway J&T Express Padang	48
Gambar 3.13 Contoh Kode NLC (<i>Nine Letter Code</i>) Pada Paket.....	48
Gambar 3.14 Kegiatan Scan Unpack.....	49
Gambar 3.15 Kegiatan Scan Packing	49
Gambar 3.16 Gambar <i>Hand Pallet</i> yang Digunakan Pada Gateway J&T Express Padang	50
Gambar 3.17 Gambar Pallet yang Digunakan pada Gateway J&T Express Padang	50
Gambar 3.18 Gambar Bentuk Tampilan Aplikasi Dingtalk.....	52
Gambar 3.19 Bentuk Tampilan Aplikasi JTS	53
Gambar 3.20 Gambar idata yang digunakan PT J&T Express Padang	53
Gambar 3.21 Contoh Kemasan Luar yang Benar dan Salah.....	54
Gambar 3.22 Penggunaan <i>Bubble Wrap</i> pada Paket Berkemasan Komersil	55
Gambar 3.23 Contoh Materi/Lapisan Peredam.....	55

Gambar 3.24 Penggunaan <i>Bubble Wrap</i> pada Paket yang Benar dan Salah	55
Gambar 3.25 Cara Pengisian Ruang Kosong pada Paket yang Benar dan Salah	56
Gambar 3.26 Contoh <i>Packing</i> Kayu yang Benar dan Salah	56
Gambar 3.27 Penggunaan Kantong Plastik untuk Barang Cair	57
Gambar 3.28 Kegiatan Repack Paket yang Kemasannya Robek	58
Gambar 3.29 Dokumentasi Paket yang Kemasannya Sudah Direpack Kembali	58
Gambar 3.30 Alur Distribusi Paket dari Awal Sampai TTD	59
Gambar 4.1 Stiker Retur J&T Express	66
Gambar 4.2 Contoh Gambar Diagram Pareto	70
Gambar 4.3 Contoh Peta Kendali	71
Gambar 4.4 Contoh Gambar Diagram <i>Fishbone</i>	73
Gambar 4.5 Contoh Pengisian Stiker Retur	75
Gambar 4.6 Diagram Pareto Alasan dilakukannya return paket	80
Gambar 4.7 Peta Kendali P Barang <i>Return</i>	83
Gambar 4.7 Gamabar Diagram <i>Fishbone</i> Kerusakan Isi Paket Pada Gateway J&T Express Padang	84

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Uraian Kegiatan Selama KKP pada Gateway J&T Express Padang.....	34
Tabel 3.2 Data Banyak Barang Masuk Pada Bulan September 2021 – April 2022	46
Tabel 4.1 Jumlah Beserta Penyebab Paket Return pada bulan Januari 2022 - April 2022	75
Tabel 4.2 SIPOC Proses <i>Return</i> Paket dari <i>Gateway J&T Express Padang</i>	77
Tabel 4.3 Perhitungan Persentase Kumulatif Return Paket	78
Tabel 4.4 Perhitungan Batas Kendali Barang <i>Return</i>	83
Tabel 4.5 Sebab Akibat Terjadinya Kerusakan Paketpada J&T Express Padang.....	85
Tabel 4.6 Uraian 5W+1H Akar Masalah Kerusakan Isi Paket	87

DAFTAR LAMPIRAN

	<u>Halaman</u>
Lampiran 1. Data Paket <i>Return</i> Bulan Januari 2022 Pada Gateway J&T <i>Express Padang</i>	97
Lampiran 2. Data Paket <i>Return</i> Bulan Februari 2022 Pada Gateway J&T <i>Express Padang</i>	98
Lampiran 3. Data Paket <i>Return</i> Bulan Maret 2022 Pada Gateway J&T <i>Express Padang</i>	99
Lampiran 4. Data Paket <i>Return</i> Bulan April 2022 Pada Gateway J&T <i>Express Padang</i>	100
Lampiran 5. Matriks Kegiatan Selama KKP	101
Lampiran 6. Data Hasil Wawancara	104
Lampiran 7. Form Perbaikan Laporan KKP	106
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Laporan KKP	108
Lampiran 9. Daftar Hadir KKP	111
Lampiran 10. Lembar Kegiatan Harian KKP	114
Lampiran 11. Kuesioner Evaluasi Kegiatan KKP	127
Lampiran 12. Blangko Nilai KKP 1	128
Lampiran 13. Blangko Nilai KKP 2	133
Lampiran 14. Blangko Tanda Terima Laporan KKP	138
Lampiran 15. Dokumentasi KKP	139
Lampiran 16. Biodata Penulis	141