

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan praktik kerja lapangan, ada beberapa tugas yang harus dilakukan oleh *customer service*, diantaranya memberikan pelayanan kepada pelanggan, menangani panggilan dan menelepon pelanggan, bertanggung jawab atas administrasi dan mengelola Poxel CMS.

Poxel sidoarjo memiliki 8 aktivitas pengambilan paket yaitu:

1. Pembuatan *Shipment*
2. *Assignment Firstmile*
3. Pengambilan Paket
4. *Outbound*
5. Sortir
6. *Bagging*
7. Manifes
8. Pengiriman ke SUB *LINEHAUL*

Poxel sidoarjo memiliki 7 aktivitas pendistribusian paket yaitu:

1. Pengambilan ke SUB *LINEHAUL*
2. Manifes
3. Sortir
4. *Inbound* paket
5. *Assignment Last Mile*
6. Pendistribusian Paket
7. PDO (*Package Drop Off*)

5.2 Saran

Untuk mengurangi keluhan pelanggan terkait dengan paket mereka, proses pengambilan dan pendistribusian paket ini dapat menjawab hal tersebut. Penulis

menyarankan agar para *sorter* dan juga *driver* lebih berhati-hati dalam meletakkan paket ke dalam armada yang di tuju agar tidak terjadi kesalahan paket salah tujuan. Divisi-divisi maupun *hero* yang ada di paxel sidoarjo juga lebih berhati hati agar paket yang akan dikirim atau diantarkan tidak hilang.

DAFTAR PUSTAKA

- Prasetyo, Andy. (2019). *Pengertian Diagram alir Beserta Fungsi dan Simbol-Simbol Diagram alir yang Paling Umum Digunakan*. Diakses pada 12 Maret 2020 dari https://www.academia.edu/41617947/Pengertian_Diagram%20alir_Beserta_Fung%20si_dan_Simbol-simbol_Diagramalir_yang_Paling_Umum_Digunakan
- Ridlo, I. A. (2017). *Panduan Pembuatan Flowchart*. Diakses pada 19 Maret 2020 dari https://www.academia.edu/34767055/Pedoman_Pembuatan_Flowchart
- Jaya, I. D. dan Putriani,W. (2016). Perancangan Sistem Informasi Distribusi Barang (Studi Kasus PT. Avail Center Palembang). *JUSIFO*, 2 (2), 74.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). *Distribusi*. Diakses tanggal 18 Mei 2022, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/disrtibusi>
- Astutik, Endang, & Puji. (2017). Analisis Sistem Dan Prosedur Penjualan Pada Pt. Gala Djaja. *Raya.Pemasaran*, 1(1), 20-36.
- Susanto, R. J. (2015). *Sistem Informasi Pengiriman Barang Berbasis Website Di Nusantara Express Cargo Gimhae, Korea Selatan*. Diakses dari <https://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-rizaljulia-33318>
- Sugiharto, A. (2022). PENERAPAN KOMUNIKASI DATA PADA KEGIATAN PENGIRIMAN BARANG. *Jurnal Mitra Manajemen*, 13 (1), 21-22.
- Sari, D.I. (2019). Centre of Technology Sebagai Model Praktis Industri Pelayaran Untuk Kompetensi Lulusan Jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga Pada Perguruan Tinggi Vokasi Maritim di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10 (1), 1258.
- Paxel. Tentang Paxel. Diakses pada 1 Maret 2022, dari <https://paxel.co/id/home>