



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENYELESAIAN KELUHAN
BARANG HILANG ATAU TIDAK LENGKAP
DI PT OCOMMERCE CAPITAL INDONESIA
(OCISTOK)**



FEBYA WIDYASAZKHIA

NIM: 2205311035

TUGAS AKHIR

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Febya Widyasazkhia
NIM : 2205311035
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang
Atau Tidak Lengkap Di PT Ocommerce Capital
Indonesia (Ocistok)

Depok, 29 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Pembimbing Magang

Taufik Akbar, S.E., M.S.M

NIP 198409132018031001

Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.

NIP 199411042024062001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.

NIP 198007112015041001



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Febya Widyasazkhia
NIM : 2205311035
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang Atau Tidak Lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia (OCISTOK)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Juli 2025
Waktu : 08.00 – 08.50

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.
NIP. 199411042024062001
Penguji I : Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si.
NIP. 196501311989032001
Penguji II : Risya Zahrotul Firdaus, M.Si
NIP. 198609082020122006



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan Magang di PT. Ocommerce Capital Indonesia bertempat di Jakarta Barat yang terlaksana selama 4 bulan dan dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang Atau Tidak Lengkap di PT Ocommerce Indonesia (Ocistok).

Laporan ini dibuat guna memenuhi syarat kelengkapan dalam penyelesaian studi pada program Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama menjalani magang ini. Pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021/2025
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025/2029
4. Taufik Akbar, M.S.S., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis
5. Hana Nurdina. S.S.T., M.B.A. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, semangat serta ilmu yang sangat berarti selama penyusunan laporan magang ini.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Bapak Ning Pey selaku Pimpinan PT. Ocommerce Capital Indonesia



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Ibu Putri Wulandari selaku Supervisor penulis selama magang di PT. Ocommerce Capital Indonesia.
9. Seluruh karyawan PT. Ocommerce Capital Indonesia, yang turut memberikan dukungan selama masa magang.
10. Kedua orang tua penulis yaitu Suwatno dan Hasmia yang sudah memberikan *support* secara mental maupun fisik untuk membantu penulis menyelesaikan laporan tugas akhir
11. Pasangan Penulis, Manuel Jonathan Alexandro Sinaga, yang telah menjadi *support* sistem selama penyusunan laporan tugas akhir ini.
12. Sahabat terdekat, Hanifa Zelia, yang telah menjadi penyemangat dan pendukung selama penyusunan laporan tugas akhir.

Depok, 29 Juli 2025

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Febya Widyasazkhia



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.2 Karakteristik Pelayanan	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	9
2.2.3 Hubungan Antara Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	12
2.4 Keluhan Pelanggan	14
2.4.1 Pengertian Keluhan Pelanggan	14
2.4.2 Jenis-jenis Keluhan Pelanggan	14
2.5 Prosedur	16
2.5.2 Karakteristik Prosedur	17
2.5.3 Tujuan Prosedur	18
BAB III.....	20
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1 Sejarah Perusahaan	20
3.2 Struktur Organisasi	21



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Aktivitas Perusahaan Secara Umum	22
BAB IV	24
PEMBAHASAN	24
4.2 Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang atau Tidak Lengkap	27
4.3 Kendala dan Solusi Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang atau Tidak Lengkap	36
4.3.1 Kendala Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang atau Tidak Lengkap	36
4.3.2 Solusi Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang atau Tidak Lengkap	40
BAB V	46
PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 4. 1 Prosedur Penyelesaian Barang Hilang Atau Tidak Lengkap.....	28





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	50
Lampiran 2 Notulensi Hasil Wawancara.....	51
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Supervisor	55
Lampiran 4 Dokumentasi Chat Sales	55
Lampiran 5 Dokumentasi Web OMS	56
Lampiran 6 Dokumentasi Chat Tim gudang China	56
Lampiran 7 Dokumentasi Web 1688.....	57
Lampiran 8 Dokumentasi Chat Customer.....	57
Lampiran 9 Dokumentasi Kompensasi	58
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Selesai Magang	59

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perdagangan internasional merupakan salah satu aktivitas ekonomi yang terus mengalami perkembangan pesat seiring dengan kemajuan teknologi dan globalisasi. Salah satu bentuk aktivitas perdagangan internasional yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah kegiatan impor barang dari China. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti harga barang yang relatif lebih murah, variasi produk yang beragam, serta kemudahan dalam proses pemesanan melalui platform *e-commerce*. Menurut Zulkifli & Rachmawati (2022:56) yaitu tingginya minat pelaku usaha di Indonesia terhadap produk-produk impor asal China dipengaruhi oleh harga yang kompetitif serta kemudahan akses melalui *marketplace* internasional.

Seiring meningkatnya volume barang impor dari China ke Indonesia, kebutuhan akan jasa importir juga mengalami peningkatan yang signifikan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa importir barang dari China ke Indonesia adalah PT Ocommerce Capital Indonesia. Perusahaan ini menyediakan layanan jasa pembelian, pengiriman, hingga pengurusan dokumen impor bagi pelanggan yang ingin mendatangkan barang dari China ke Indonesia, baik untuk kebutuhan pribadi maupun bisnis.

Dalam pelaksanaan kegiatan impor, seringkali muncul kendala terhadap keluhan pelanggan terhadap kasus barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia. Berdasarkan observasi dan wawancara selama melaksanakan magang di PT Ocommerce Capital Indonesia, penulis menemukan bahwa keluhan pelanggan terkait barang yang hilang dan barang yang tidak lengkap merupakan jenis komplain yang paling sering terjadi. Selain itu, terdapat pula keluhan lain seperti produk tidak sesuai dengan yang dipesan ataupun tidak sesuai



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

warna maupun spesifikasi yang dipesan, lamanya pesanan pelanggan untuk sampai, namun frekuensinya kasus tersebut tidak sebanyak kasus keluhan barang hilang atau tidak lengkap.

Kasus barang hilang atau tidak lengkap ini menjadi persoalan yang cukup kompleks karena dapat terjadi di berbagai tahapan proses impor, mulai dari *supplier* yang tidak lengkap mengirimkan barang, kehilangan saat proses pengemasan, kehilangan saat pengiriman lintas negara, hingga saat proses bongkar muat di pelabuhan atau ketika didistribusikan oleh ekspedisi lokal di Indonesia. Kondisi ini diperkuat oleh penelitian dari Mahardika & Rahayu (2021:108) yang menyatakan bahwa “risiko kerusakan maupun kehilangan barang dalam proses logistik lintas negara cukup tinggi, disebabkan oleh banyaknya pihak yang terlibat serta panjangnya jalur distribusi yang harus dilalui”.

Perusahaan perlu memiliki prosedur yang jelas dan sistematis dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, khususnya terkait barang hilang atau tidak lengkap. Prosedur yang baik tidak hanya dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga mendukung kelancaran operasional perusahaan di bidang jasa impor. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir dengan judul “Prosedur Penyelesaian Keluhan Barang Hilang Atau Tidak Lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia (OCISTOK)”.

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan, penyebab terjadinya barang hilang atau tidak lengkap, serta kendala dan solusi yang dilakukan perusahaan dalam menangani permasalahan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Penyebab barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Prosedur penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia.
3. Kendala dan solusi yang dihadapi dalam proses penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Indonesia.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi penyebab keluhan barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia.
2. Mengidentifikasi prosedur penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia.
3. Mengidentifikasi kendala dan solusi dalam proses penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Capital Indonesia.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya:

1. Bagi Penulis, penulis dapat memberikan pengalaman secara langsung dalam mengidentifikasi permasalahan nyata yang terjadi di lingkungan kerja, khususnya di bidang *aftersales* pada industri jasa impor. Selain itu, penulis juga berkesempatan untuk menambah pengalaman dan wawasan tentang dunia kerja di bidang layanan jasa impor serta penerapan sistem layanan *aftersales*.
2. Bagi Instansi Pendidikan, dapat memberikan kontribusi sebagai bahan pendukung dalam penyusunan materi pembelajaran dan pengembangan kurikulum di bidang administrasi bisnis, khususnya mengenai aktivitas jasa impor.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagi Perusahaan, dapat melakukan evaluasi menyeluruh serta pertimbangan yang mendalam terhadap pelaksanaan prosedur penyelesaian keluhan pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan barang hilang atau tidak lengkap. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam perbaikan dan penyempurnaan prosedur yang berlaku, sehingga perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan serta menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan informasi, fakta, atau data yang diperlukan dalam penelitian agar bisa diidentifikasi dan menghasilkan kesimpulan. Metode ini penting karena data yang terkumpul akan menjadi dasar untuk menjawab rumusan masalah dan mendukung pembahasan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

1. Wawancara

Menurut Waruwu (2024:207), wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara peneliti dan partisipan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi. Jenis wawancara meliputi wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur dan wawancara semi terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang lebih fleksibel dan memungkinkan peneliti untuk mengikuti alur pembicaraan. Wawancara semi terstruktur adalah gabungan antara wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, yang mana. Penulis melakukan wawancara kepada supervisor admin *aftersales* di PT Ocommerce Capital Indonesia yang terlibat langsung dalam proses penyelesaian barang tidak lengkap atau hilang. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, agar informasi yang diperoleh sesuai dengan rumusan masalah.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Observasi

Menurut Waruwu (2024:208), observasi adalah suatu aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu. Prosedur observasi menggunakan instrumen observasi formal. Dalam melakukan observasi, peneliti tetap pasif. Kategori yang relevan untuk diobservasi meliputi karakteristik individu, termasuk pakaian, gerak tubuh, dan perilaku nonverbal, interaksi orang, tindakan orang, dan lingkungan fisik. Penulis melakukan observasi dengan mengikuti aktivitas tim *aftersales* dalam menangani keluhan pelanggan di PT Ocommerce Capital Indonesia, serta mencatat proses-proses yang terjadi, hambatan, dan tindakan penyelesaian yang dilakukan, khususnya pada proses penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:95), semua kegiatan yang berkaitan dengan photo, dan penyimpanan photo, pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan, kumpulan bahan atau dokumen yang dapat digunakan sebagai asas bagi sesuatu kejadian, arsip kliping, surat kabar dan foto-foto bahan referensi yang dapat digunakan untuk menunjang dokumen, dan penyimpanan bukti-bukti. Dalam metode ini penulis melihat secara langsung sumber – sumber dokumen yang berkaitan dalam penulisan laporan ini. Pengambilan data ini didasarkan melalui foto untuk menunjang laporan tugas akhir. Data ini digunakan untuk menjadi data pendukung dalam pembahasan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama magang di Divisi *Aftersales* PT Ocommerce Capital Indonesia (Ocistok), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa penyebab terjadinya keluhan pelanggan terkait barang hilang atau tidak lengkap yaitu:

1. Penyebab barang hilang atau tidak lengkap terdiri atas faktor internal dan eksternal perusahaan. Faktor internal meliputi kesalahan pengepakan yang dilakukan oleh *supplier* di China, keterbatasan proses verifikasi barang di gudang China akibat tingginya volume barang dan waktu pengiriman yang terbatas, serta human error saat proses penerimaan barang di gudang Indonesia yang menyebabkan ketidaksesuaian jumlah barang tidak langsung terdeteksi. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kehilangan barang saat proses pengiriman baik dari gudang China ke Indonesia maupun dari gudang Indonesia ke pelanggan, serta kehilangan barang saat proses pemeriksaan oleh pihak bea cukai.
2. Prosedur penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap di PT Ocommerce Indonesia (Ocistok) telah disusun secara terstruktur dan sistematis, dimulai dari penerimaan keluhan pelanggan melalui *sales*, verifikasi kelengkapan bukti berupa video *unboxing*, pengecekan data pesanan di web OMS, hingga proses pengajuan kompensasi kepada *supplier* melalui tim gudang China.
3. Kendala dalam prosedur penyelesaian keluhan barang hilang atau tidak lengkap di perusahaan meliputi hambatan komunikasi akibat perbedaan bahasa, keterlambatan *feedback* dari *supplier*, keterbatasan bukti dari pelanggan, keterbatasan fitur pelacakan di aplikasi OMS, serta perbedaan persepsi antara

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelanggan dan *supplier* dalam proses pengajuan kompensasi. Solusi yang diterapkan PT Ocommerce Indonesia (Ocistok) dalam mengatasi kendala tersebut mencakup penggunaan AI untuk penerjemahan, melakukan *follow up* secara berkala setiap hari, memberikan informasi kepada pelanggan terkait syarat video *unboxing* sebagai bukti keluhan, meminta bantuan tim gudang untuk pelacakan manual, hingga pemberian kompensasi langsung dari perusahaan apabila *supplier* menolak permohonan kompensasi.

5.2 Saran

Berdasarkan observasi penulis di admin *aftersales*, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Ocommerce Indonesia (Ocistok) dalam upaya meningkatkan kualitas prosedur penyelesaian barang hilang atau tidak lengkap, yaitu:

1. Perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi dan perbaikan pada sistem *Order Management System* (OMS), khususnya dengan menambahkan fitur pelacakan barang yang lebih detail dari proses pengemasan hingga pengiriman, agar informasi status barang dapat dipantau secara *real time* dan lebih akurat.
2. Perusahaan dapat mempertimbangkan penambahan sumber daya manusia (SDM) di bagian admin *aftersales*, agar proses pengecekan video *unboxing* dan proses keluhan pelanggan dapat berjalan lebih cepat.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Surabaya Pusat. *Disertasi (Doctotal dissertation)*.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bisnis : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Berthama, V. R. (2015). Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 2(4).
- Febriyanti, R. (2023). Tujuan dan manfaat prosedur kerja dalam manajemen modern. *Jurnal Administrasi Bisnis Indonesia*, 8(1), 22–35.
- Hardini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.33005/paj.v2i1.38>
- Maharani, W. D. (2018). *Prosedur Penangan Keluhan Nabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta*. Repositori Universitas Islam Indonesia.
- Mahardika, A. F., & Rahayu, S. (2021). Risiko dalam proses logistik internasional: Studi kasus pada perusahaan ekspor-impor di Indonesia. *Jurnal Logistik dan Rantai Pasok Indonesia*, 5(2), 101–112.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31–37.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sari, A., & Sazly, B. (2021). Manfaat prosedur dalam organisasi modern. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 45–60.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sitanggang, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 45–56.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61–73.
- Tahuman, Z. (2016). Analisis faktor faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 445–460.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. (1 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Zulkifli, M., & Rachmawati, D. (2022). Minat pelaku usaha Indonesia terhadap produk impor asal China melalui marketplace internasional. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Global*, 7(1), 45–58.
- Piscayanti, K. S. (2015). Studi Dokumentasi Dalam Proses Produksi Pementasan Drama Bahasa Inggris. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 47(2–3), 94–103.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://afeksi.id/jurnal/index.php/afeksi/>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

**SURAT PERMOHONAN IZIN PENGAMBILAN DATA
TUGAS AKHIR DAN LAPORAN MAGANG**

Jakarta, 20 Maret 2025

Kepada Yth.
Manajer Sumber Daya Manusia
PT Katalis Bisnis Nusantara

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : Febya Widyasazkhia
NIM : 2205311035
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

Saat ini saya tengah melaksanakan Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan itu, saya bermaksud mengajukan permohonan izin pengambilan data di PT Katalis Bisnis Nusantara, tempat saya melaksanakan praktik kerja lapangan.

Pengambilan data akan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tetap mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku di lingkungan perusahaan. Seluruh data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan tidak akan disebarluaskan kepada pihak lain.

Demikian surat ini saya sampaikan. Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya.



Febya Widyasazkhia
NIM: 2205311035

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

Lampiran 2 Lembar Wawancara dan Hasil

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DOKUMENTASI WAWANCARA

Nama Narasumber : Putri Wulandari
 Jabatan Narasumber : Supervisor Admin Aftersales
 Nama Pewawancara : Febya Widyasazkhila
 Status : Mahasiswa
 Tempat : Online Meeting via Google Meet
 Tanggal : 10 Juni 2025

1. Bagaimana prosedur penyelesaian keluhan terhadap barang kurang atau hilang?

Jawab:

Awalnya masuknya lewat sales via WhatsApp dulu, karena sistem order web kita kan memang udah nggak dipakai lagi. Nanti sales wajib minta video unboxing sama nomor pelanggan, itu syarat wajib kalau mau keluhan diproses.

Terus dari sales, keluhan itu diteruskan ke kita, admin aftersales Indonesia, lewat DingTalk. Nah, di sini tugas kita ngecek dulu nomor pesanan di OMS dan pastin video unboxing-nya sesuai syarat. Kalau datanya lengkap dan valid, baru kita terusin ke tim China buat proses ke supplier.

Nah, tim China itu perannya penting. Mereka bakal verifikasi ulang di OMS sama video unboxing, baru setelah itu diterusin ke supplier di 1688. Biasanya mereka juga sekalian negosiasi ke supplier supaya bisa kasih kompensasi sesuai keluhan pelanggan. Kompensasi ini bisa full refund, half refund, atau kirim barang ulang. Keputusan tetap di supplier, tergantung kondisi dan kebijakan mereka. Kalau pelanggan tetap atau order-nya gede biasanya lebih gampang dapet kompensasi bagus.

Kalau supplier udah ngasih keputusan, itu dikabarin ke tim China, diterusin ke admin aftersales Indo, terus ke sales, baru ke pelanggan. Kalau pelanggan setuju ya aman, keluhan selesai, tinggal proses transfer atau pengiriman barang ulang.

Kalau pelanggan nggak puas, ya kayak kamu tulis juga tadi, kita minta tim China nego lagi ke supplier. Biasanya kalau pelanggan repeat order atau kita anggap pelanggan potensial, kita usahain banget dapet kompensasi yang lebih baik.

Nah, kalau udah mentok supplier tetep nggak mau kasih kompensasi, perusahaan yang bakal ambil alih. Biasanya kita kasih diskon 30% atau 50%, atau kadang kompensasi uang juga bisa, tergantung kasusnya. Tujuannya supaya pelanggan tetep puas dan mau order lagi.

Semua alur itu memang wajib terstruktur. Makanya tiap prosesnya harus lewat DingTalk dan dicatat di OMS, supaya ada histori-nya. Kalau pelanggan setuju dengan kompensasi, dan admin aftersales udh info boleh di ajukan kompensasi nya baru sales boleh ajukan refund di DingTalk, terus saya yang approve.

Lampiran 2 Notulensi Hasil Wawancara
 Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Selama ini dalam proses penyelesaian keluhan barang hilang atau kurang, apa saja sih kendala yang paling sering dihadapi di lapangan?

Jawab:

Iya, memang dalam proses keluhan barang kurang atau hilang ini nggak selalu mulus ya. Ada beberapa kendala yang hampir setiap hari kita hadapi. Pertama itu soal komunikasi sama tim China. Karena mereka mayoritas pakai Bahasa Mandarin, sementara kita di sini pakai Bahasa Indonesia sama Inggris, jadi kalau ngobrol via chat atau email tuh kadang suka miss. Apalagi kalau udah masuk istilah-istilah logistik atau ekspor-impor, kadang arti terjemahannya beda. Itu yang bikin proses follow up ke mereka suka makan waktu, karena mesti dijelaskan berulang-ulang biar mereka paham maksud kita."

Yang kedua soal feedback supplier. Nah ini juga sering banget jadi kendala. Kita kirim complain ke tim China, terus diteruskan ke supplier, tapi suppliernya ada yang fast respon, ada yang slow respon. Biasanya supplier butuh waktu buat cek ke gudang dulu, makanya ada yang baru kasih jawaban dua atau tiga hari kemudian. Sementara di sisi kita, pelanggan itu maunya cepat, jadi di sini sering terjadi gap waktu yang bikin pelanggan nggak sabar.

Ketiga, soal bukti dari pelanggan. Kadang pelanggan ngeluh barangnya kurang, tapi mereka nggak bisa kasih video unboxing. Padahal itu syarat penting buat klaim ke supplier. Ada yang cuma kirim foto barangnya aja, atau unboxing tapi angle-nya nggak kelihatan jelas. Itu bikin kita susah validasi karena dari supplier kan mintanya bukti kuat. Nah, kalau nggak lengkap, ya repot juga buat proses ke sana.

Terus soal tracking barang, itu juga masih jadi kendala. Memang kita ada OMS, tapi kadang update status barangnya nggak real time. Misal di sistem masih di pelabuhan, ternyata barangnya udah sampai ke pelanggan. Atau malah barangnya ilang di jalan, tapi di sistem masih on progress. Jadi kita mesti cek manual satu-satu, nanya ke gudang, ke forwarder, ke tim China juga. Itu yang bikin proses penyelesaian keluhan jadi lebih lama.

Yang terakhir soal proses kompensasi. Ini yang paling tricky, karena supplier di China itu pegangannya invoice pengiriman. Selama di invoice jumlahnya udah sesuai, mereka anggap barang aman. Padahal pas sampe sini bisa aja kurang karena ilang di perjalanan atau pas bea cukai. Tapi supplier nggak mau ganti kalau nggak ada bukti kuat. Makanya kita mesti kumpulin semua data mulai dari bukti *unboxing*, kronologi pengiriman, ataupun status *tracking*.

3. kalau dari kendala-kendala tadi, selama ini apa aja sih solusi yang perusahaan terapkan buat menangani keluhan barang hilang atau kurang itu?

Jawab:

Wah, kalau soal solusi, sebenarnya kita udah coba berbagai cara ya buat nge-handle keluhan barang kurang atau hilang ini, karena kan tiap kendala beda penanganannya. Pertama itu soal komunikasi sama tim China. Memang selama ini kita pakai Google Translate, tapi kadang hasilnya terlalu kaku atau nggak nyambung sama gaya bahasa supplier sana.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

erus yang soal follow up ke supplier, ya bener banget tuh. Kita di sini tiap hari pasti cek keluhan yang statusnya belum selesai, terus follow up lagi ke tim China via DingTalk. Kalau dari sana belum ada kabar, ya kita terus kejar tiap hari, karena kalau nunggu supplier yang nggak ditagih biasanya lama. Makanya meskipun belum ada reminder sistem otomatis, metode harian kayak gini memang cara paling efektif sementara ini

Kalau masalah bukti dari pelanggan, memang sekarang kita andalin sales buat bantu edukasi langsung ke customer lewat WA. Karena kan sekarang web order kita udah off, jadi semua komunikasi by sales. Biasanya sales yang ingetin soal pentingnya video unboxing itu, termasuk cara ngambil video yang benar. Dan bener juga tuh, keluhan tanpa video itu susah prosesnya, makanya kita edukasiin terus ke pelanggan.

Kendala soal tracking di OMS, ya memang OMS kita itu masih ada batasnya. Data kadang nggak real time. Kalau udah kayak gitu, kita biasanya minta tolong ke tim gudang buat cek manual via resi atau dashboard ekspedisi kayak J&T. Dan selama ini itu cukup membantu lah buat pastiin posisi barang terakhirnya di mana.

Terus yang terakhir soal kompensasi, memang kadang supplier di China itu keras kepala, pegangannya invoice aja. Kalau mereka nggak mau refund, ya kita tetap cari solusi buat jaga kepercayaan pelanggan. Biasanya kita ambil langkah kasih kompensasi langsung ke customer, bisa berupa refund, atau barang pengganti. Karena kan yang penting pelanggan puas dulu, urusan sama supplier nanti kita coba kejar pelan-pelan. Walaupun bgeitu memang terkadang bukan supplier kenapa barangnya pas sampai di pelanggan itu kurang, bisa jadi memang pas perjalanan impor.

4. Menurut kakak, apa saja penyebab barang kurang atau hilang saat tiba dipelanggan?

Jawab:

Oke, kalau bicara soal penyebab barang hilang atau kurang, memang ada beberapa faktor ya. Pertama itu karena kesalahan pengepakan dari supplier di China. Kadang mereka itu kurang teliti masukin barang, jadi nggak sesuai sama invoice yang ada. Bisa kurang barangnya, atau bahkan barangnya ketuker sama jenis lain. Nah, ini memang salah satu penyebab yang paling banyak kejadian.

Terus yang kedua, proses verifikasi di gudang China juga kadang nggak maksimal. Soalnya kan barang yang masuk ke gudang mereka tuh banyak banget, sedangkan waktu buat proses pengiriman itu mepet. Jadi, sering kali barang yang belum dicek secara lengkap langsung dikirim ke Indonesia. Nah itu yang kadang bikin ada barang yang ternyata kurang pas udah sampai sini.

Lalu di sini juga bisa ada human error dari tim gudang kita waktu nerima barang. Kadang pas proses inbound, barang yang kurang atau hilang itu nggak langsung ketahuan. Baru deh nanti pas pelanggan complain ke kita, baru kita cek ulang dan ketahuan ternyata barangnya kurang."

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain itu faktor eksternal juga ada. Barang itu kan dikirim lewat kontainer yang isinya bisa ratusan item. Nah di perjalanan, bisa aja barangnya ketuker atau hilang. Walaupun udah standar packing-nya, tapi risiko kayak gitu tetap ada. Dan kalau udah masuk ke pemeriksaan bea cukai, apalagi barang tekstil ya, itu rawan banget. Karena volume-nya banyak, variannya macem-macem, sementara proses pemeriksaannya masih banyak yang manual. Kadang ya barangnya bisa ilang atau ketuker pas proses sortir di situ. Itu yang bikin perusahaan kita juga suka dapet laporan barang ilang pas clearance bea cukai. Hilang di bea cukai ini lah yang biasanya itu sering kejadian dan sulit banget buat ditangani, karna memang dari kita gak bisa buat keluhan ke merekanya.

Narasumber



Putri Wulandari

Pewawancara



Febya Widyasazkhia

Hak Cipta :

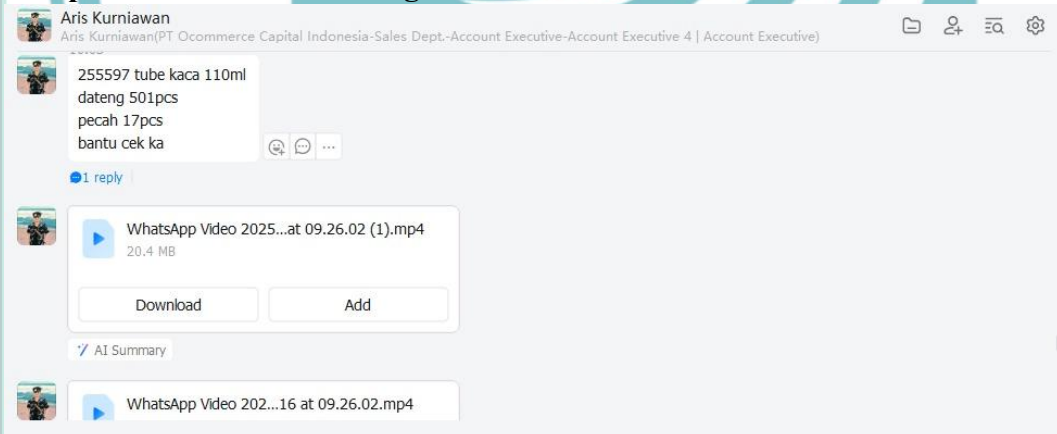
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Supervisor
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 4 Dokumentasi Chat *Sales*
Sumber: Dingtalk, 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

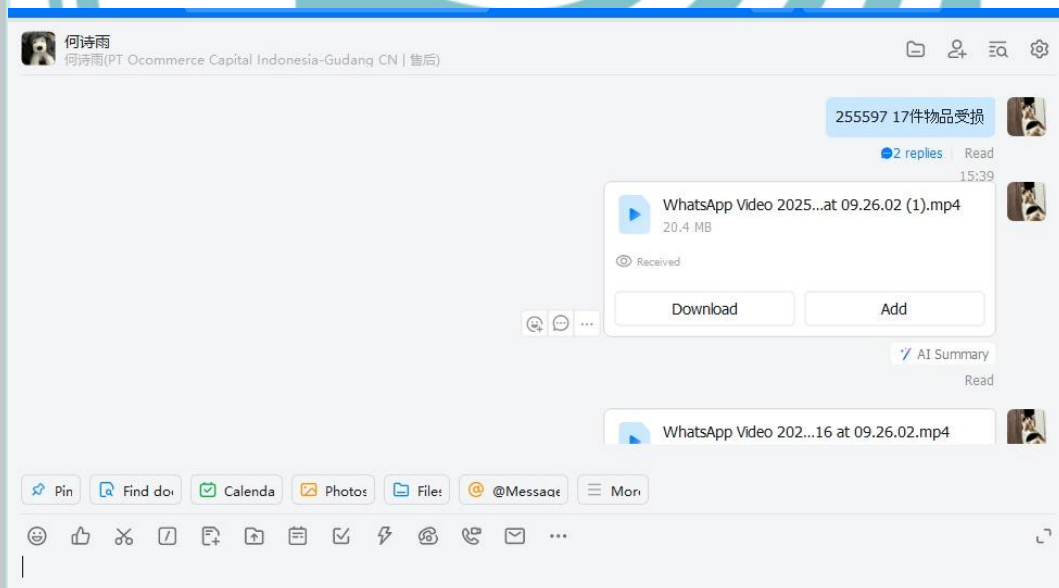
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Order Detail

Order No : 249813 Sales : aris_k Status : paid
Estimasi Pengiriman : N/A Payment Time : 2024-12-28 14:07:39 Shipment Type : Sea Freight

Customer Detail	Order Detail	PO Detail	Logistic Information	Financial Information	Status History	Adjustment
Email : kiankhun46@gmail.com	Order Number : 249813					
Payment Status : paid						
Last Status	Description	Date	User			
scan out gudang	aktual kurir : jnt3 id karton : 249813-1	2025-03-12 13:12:09	outbound			
scan in gudang	id karton : 249813-1 total : 1	2025-03-11 14:40:34	hendra			
send-to-idn	send to idn oleh : aimee dengan container : IK106	2025-01-03 12:59:35	aimee			
abnormal processing	terdapat produk yang tidak sesuai sebanyak : 0 produk	2024-12-31 16:05:27	jason			

Lampiran 5 Dokumentasi Web OMS
Sumber: OMS, 2025



Lampiran 6 Dokumentasi Chat Tim gudang China
Sumber: Dingtalk, 2025

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Dokumentasi Web 1688
Sumber: Web 1688, 2025



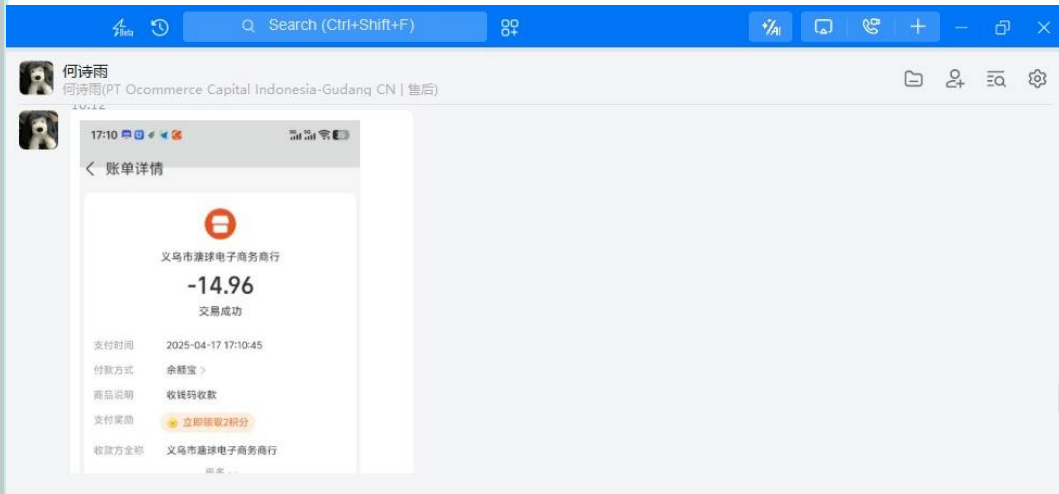
Lampiran 8 Dokumentasi Chat Customer
Sumber: WhatsApp, 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 Dokummetasi Kompensasi
Sumber: Dingtalk, 2025





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Selesai Magang

PT. KATALIS
BISNIS NUSANTARA

SURAT KETERANGAN KERJA MAGANG
001/KBN/SKKM/IV/25

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Permata Aryana
Jabatan	: HRGA Manager
Alamat	: Jl. Arjuna Selatan No.75 Kebon Jeruk – Jakarta Barat

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Febya Widyasazkhia
Universitas	: Politeknik Negeri Jakarta
NIM	: 2205311035
Jurusan	: Administrasi Bisnis

Adalah benar telah melakukan kerja magang terhitiung sejak 20 Januari 2025 sampai dengan 31 Mei 2025. Selama melakukan kegiatan kerja magang di PT Katalis Bisnis Nusantara, yang bersangkutan bekerja dengan baik dan bertanggung jawab.

Demikian surat ini di buat untuk di penggunaan dengan sebaik baik nya

Jakarta, 31 Mei 2025

PT Katalis Bisnis Nusantara

PT. KATALIS BISNIS NUSANTARA

Permata Aryana
HRGA Manager

Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Selesai Magang
Sumber: HRD PT Ocommerce Capital Indonesia, 2025