
	JUDUL MODUL  <b><i>PANDUAN PAKET BERMASALAH</i></b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	






	JUDUL MODUL  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	

## LEMBAR PERUMUSAN DAN PENGESAHAN

PERUMUSAN				
Nama	Jabatan	Departemen	Tanggal	TTD
Dirgantara Dewataputra Wanda	Staff	Trainer		
Ghita Wulandari	Staff	Research & Development		
PEMERIKSAAN				
Imam Farchan	Supervisor	Research & Development		
Kelvin	Supervisor	Trainer		
Thio Rici	Supervisor	Research & Development		
PENGESAHAN				
Charles Lim	CEO & Founder			

	JUDUL MODUL  <b><i>PANDUAN PAKET BERMASALAH</i></b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	

## DAFTAR ISI

RIWAYAT DOKUMEN .....	1
LEMBAR PERUMUSAN DAN PENGESAHAN .....	2
DAFTAR ISI .....	3
1. TUJUAN.....	4
2. INFORMASI UMUM.....	4
3. PANDUAN .....	5



	JUDUL MODUL  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	


## 1. TUJUAN

Panduan disusun untuk membantu tim operasional dalam menangani paket bermasalah.

## 2. INFORMASI UMUM

Istilah	Definisi
Paket Bermasalah	Pengiriman paket yang tertunda, terlambat, berhenti, dan kembali dari pihak penerima, pihak ketiga, maupun pihak IDexpress. Keterlambatan paket dapat mengakibatkan penurunan dari <i>service level agreement</i> atau biasa disebut sebagai <i>SLA</i>
<i>SLA (Service Level Agreement)</i>	Kontrak dari penyedia layanan dengan IDexpress sebagai pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan.
<i>Main Hub</i>	Gudang yang menjadi pusat sortir dan pertukaran paket antar kota atau provinsi
<i>Transit Hub</i>	Gudang yang berfungsi untuk mendistribusikan paket ke <i>end customer (last mile)</i>
<i>AWB (Air Waybill)</i>	Kumpulan informasi berupa kertas atau salinan digital dan digunakan pada saat mengirimkan paket

Paraf				


	JUDUL MODUL  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	

### 3. PANDUAN

Berikut panduan mengatasi paket bermasalah yang sering terjadi di IDexpress:


No	Jenis Paket Bermasalah	Definisi	Penyebab	Penanganan		Syarat Penanganan
				Transit Hub	Main Hub	
1	Paket return	Paket yang dikembalikan kepada pihak pengirim, ketiga, maupun pihak IDexpress	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerima berada di luar kota dan tidak meminta penjadwalan ulang</li> <li>- Data AWB rusak</li> <li>- Penerima merasa tidak memesan paket atau menolak paket</li> <li>- Penerima membatalkan pembelian</li> <li>- Penerima tidak dapat dihubungi dan tidak ada penerima lain</li> <li>- Kurir telah melakukan tiga kali percobaan pengiriman</li> <li>- AWB ganda</li> <li>- Penerima meminta diantarkan ke alamat lain diluar area cakupan IDexpress</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Form Serah Terima ke Main Hub asal paket</li> <li>2. Mengirimkan paket beserta Form Serah Terima ke Main Hub asal paket</li> <li>3. Membuat Laporan Paket Return dan memperbaharui di Laporan POD untuk di kirimkan kepada tim CX Master Agent</li> <li>5. Menginformasikan kepada CX Master Agent dan Team Leader terkait jumlah paket return pada hari tersebut</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin menyusun serah terima return dari main hub ke tujuan asal paket</li> <li>2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan asal paket</li> <li>3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah</li> <li>4. Report grup dan CX HQ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kondisi paket harus dalam keadaan baik dan sama pada saat diterimanya paket.</li> <li>- Proses Return ke Main Hub asal, dilakukan dalam kurun waktu 24 jam sejak paket diterima, jika tidak maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan aturan yang ada.</li> </ul>

Paraf				

	<b>JUDUL MODUL</b>  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	<b>NOMOR DOKUMEN</b>  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	

No	Jenis Paket Bermasalah	Definisi	Penyebab	Penanganan		Syarat Penanganan
				Transit Hub	Main Hub	
2	Paket damage	Paket mengalami kerusakan fisik maupun kehilangan value-nya	- Kemasan atau paket rusak, bocor, atau pecah  - Penanganan paket tidak sesuai SOP	1. Admin menyusun serah terima return dari transit hub ke tujuan asal paket  2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan asal paket  3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah  4. Report grup dan CX Master Agent	1. Admin menyusun serah terima return dari main hub ke tujuan asal paket  2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan asal paket  3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah  4. Report grup dan CX HQ	- Paket masih menjadi tanggung jawab pihak terkait yang dibuktikan dengan menyertakan bukti  - Paket diperbolehkan return maksimal 24 jam setelah mengetahui paket tergolong paket bermasalah
3	Paket No Coverage Area	Paket yang tidak termasuk ke dalam area cangkupan atau coverage dari pengiriman IDexpress	- Kesalahan admin atau client dalam menginput data	1. Admin menyusun serah terima return dari transit hub ke asal paket  2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan asal paket  3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah  4. Report grup dan CX Master Agent	1. Tanyakan kepada koordinator, team leader, atau supply chain.  1. Admin menyusun serah terima return dari main hub ke tujuan asal paket  2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan asal paket  3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah  4. Report grup dan CX HQ	- Kondisi paket tidak rusak  - Alamat tidak termasuk coverage area IDexpress


Paraf				

	JUDUL MODUL  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	

No	Jenis Paket Bermasalah	Definisi	Penyebab	Penanganan		Syarat Penanganan
				Transit Hub	Main Hub	
4	Paket Pending	Paket yang tertunda pengirimannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerima tidak dapat ditemui maupun dihubungi</li> <li>- Alamat tidak jelas/tidak valid/tidak bisa ditemukan</li> <li>- Masih dalam proses pengiriman</li> <li>- Terjadi bencana alam</li> <li>- Kantor, Toko, Ruko, atau Gedung tujuan pengiriman sedang tutup</li> <li>- Melewati jam operasional</li> <li>- Penerima meminta penjadwalan ulang</li> <li>- Akses tidak memungkinkan</li> <li>- Paket Missroute</li> </ul>	<p>Untuk kendala bertemu penerima :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hubungi pihak penerima</li> <li>2. Informasikan paket yang akan diantar</li> <li>3. Antarkan paket kepada penerima</li> <li>4. Apabila telah dilakukan tiga kali percobaan pengiriman, maka paket wajib di return.</li> </ol> <p>Untuk kendala akses dan bencana alam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lakukan percobaan pengiriman dengan menghubungi penerima agar dapat bertemu di titik penjemputan lain.</li> <li>2. Jika tidak memungkinkan, maka proses return paket dilakukan.</li> </ol> <p>Untuk kendala missroute di transit hub:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin menyusun serah terima return dari transit hub ke asal paket</li> <li>2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan seharusnya</li> <li>3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah</li> </ol>	<p>Untuk kendala penjemputan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hubungi PIC transit hub atau main hub yang terkait dengan pending paket</li> </ul> <p>Untuk kendala AWB rusak :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lakukan return jika tidak bias terbaca sama sekali</li> </ul> <p>Untuk kendala missroute di main hub:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin menyusun serah terima return dari transit hub ke asal paket</li> <li>2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan seharusnya</li> <li>3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah</li> <li>4. Report grup dan CX HQ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paket pending maksimal 3x24 jam</li> <li>- Paket missroute wajib diselesaikan maksimal 24 jam setelah status paket dinyatakan missroute</li> </ul>


Paraf				



	<b>JUDUL MODUL</b>  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	<b>NOMOR DOKUMEN</b>  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	

No	Jenis Paket Bermasalah	Definisi	Penyebab	Penanganan		Syarat Penanganan
				Transit Hub	Main Hub	
				4. Report grup dan CX Master Agent		
5	Paket Not Received	Kondisi dimana fisik paket tidak diterima oleh pihak IDexpress, namun terdapat dalam manifest	Pihak pengirim kurang teliti dalam pengiriman paket	1. Admin menemukan ada paket yang terdaftar di manifest namun tidak ditemukan paket fisiknya  2. Admin melakukan pengecekan antara serah terima dari MH terhadap manifest yang dikirimkan  3. Admin TH menghubungi CX Master Agent bahwa paket fisik tidak sesuai dengan manifest yang diberikan  4. CX Master Agent akan mengkonfirmasi kepada CX HQ terkait paket yang tidak diterima secara fisik	1. Admin menemukan ada paket yang terdaftar di manifest namun tidak ditemukan paket fisiknya  2. Admin melakukan pengecekan antara serah terima dari marketplace terhadap manifest yang dikirimkan  3. Admin MH menghubungi CX HQ bahwa paket fisik tidak sesuai dengan manifest yang diberikan  4. CX HQ akan mengkonfirmasi kepada CX marketplace terkait paket yang tidak diterima secara fisik	- Terdapat bukti kuat dari serah terima dan manifest tidak cocok  - Dilaporkan maksimal 24 jam setelah paket tiba

Paraf				

	JUDUL MODUL  <b>PANDUAN PAKET BERMASALAH</b>	NOMOR DOKUMEN  <b>IDE-PDN-002.00</b>
	TANGGAL PEMBUATAN	

No	Jenis Paket Bermasalah	Definisi	Penyebab	Penanganan		Syarat Penanganan
				Transit Hub	Main Hub	
6	Paket Hilang	Kondisi dimana keberadaan fisik paket tidak ditemukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paket terjatuh pada saat pengiriman</li> <li>- Tindakan kriminal oleh salah satu pihak baik dalam maupun luar yang dengan sengaja mengambil paket demi kepentingan pribadi</li> <li>- Paket diberikan kepada penerima yang salah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Laporkan kepada koordinator terkait paket yang hilang</li> <li>2. Koordinator melakukan investigasi terkait paket yang hilang</li> <li>3. Laporkan hasil investigasi terhadap master agent</li> <li>4. Laporkan hasil investigasi terhadap team leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Laporkan koordinator terkait paket yang hilang</li> <li>2. Koordinator melakukan investigasi terkait paket yang hilang</li> <li>3. Laporkan hasil investigasi terhadap team leader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelaporan dilakukan maksimal 1x24 jam setelah paket terbukti hilang</li> <li>- Pengecekan cctv diijinkan untuk mencari jejak paket setelah mendapa ijin supervisor atau koordinator</li> </ul>



Paraf				