

# Memorandum

002/Memo-IDE/MA\_XX/IV/2020

Date : 2 July 2020  
From : ID Express  
To : Mitra IDExpress  
Subject : Pembaharuan Pemberlakuan Denda yang dibebankan kepada Mitra

## Latar Belakang

Seiring bertumbuh dan peningkatan jumlah paket yang diterima *branch*, maka perlu didukung upaya untuk memberikan pelayanan prima, berkualitas dan profesional melalui jaringan logistik yang luas dan dukungan Mitra yang kompeten untuk menjamin kepuasan pelanggan.

Sebagai upaya penuh pelaksanaan pelayanan jasa pengiriman *drop-off & pick-up* yang mengedepankan prinsip cepat, aman dan dapat di andalkan, maka mitra IDE harus memastikan kelancaran proses pengantaran paket untuk mencapai kepuasan pelanggan secara optimum.

Dengan masih ditemukannya hal-hal yang menghambat proses pengantaran paket seperti perbedaan berat & volume fisik paket dengan yang tertera di resi, pengiriman paket *Dangerous Goods*, pengiriman paket dengan *over dimension*, kesalahan penulisan *waybill* di system, penjemputan paket yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan hal lain apapun yang menghambat.

## Rekomendasi

Agar hal yang menghambat operasional tidak terus berulang dan untuk menjadi perhatian Mitra untuk selalu mengedepankan prosedur SOP (Standard Operation Protocol) dan SLA (Service Level Arrangement) dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimum. Maka, Head Quarters ID Express akan memberlakukan denda sebagai berikut:



1. Perbedaan Berat & Volume Paket Jalur Udara dikenakan denda Rp 50.000/waybill  
Dengan skema pemberian *reward* bagi Mitra yang menemukan sebesar Rp 30.000/waybill  
Perbedaan Berat & Volume Paket Jalur Darat dikenakan denda Rp 30.000/waybill  
Dengan skema pemberian *reward* bagi Mitra yang menemukan sebesar Rp 20.000/waybill
2. Kesalahan penulisan/*input waybill* dikenakan denda Rp 50.000/waybill
3. Pengiriman paket *Dangerous Goods* Rp 1.000.000/waybill
4. Paket *Over Dimension* dikenakan denda Rp 1.000.000/waybill
5. *Late pick-up* dikenakan denda dengan rentang waktu keterlambatan per 6 jam, dengan skema :  
Paket Regular dikenakan denda per waybill kelipatan Rp 100.000/6 jam  
Paket VIP dikenakan denda per seller kelipatan Rp 500.000/6 jam
6. *Late Complaint Response*  
Mitra diharuskan memberikan hasil investigasi *complaint* dalam kurun waktu 1x24 jam.  
Jika hal ini gagal dipenuhi maka dikenakan denda 10x ongkos kirim atau seharga paket.
7. Salah menginformasikan hasil investigasi dikenakan denda Rp 100.000/kasus
8. Tidak menawarkan Asuransi Paket, dikenakan denda Rp 500.000/waybill  
Dengan ketentuan paket umum dengan harga diatas Rp 1.000.000, paket makanan kering dengan harga diatas Rp 500.000
9. Keterlambatan untuk melakukan pembayaran penggantian dana klaim kepada pelanggan, sehingga Head Quarters Finance melakukan pembayaran klaim terhadap pelanggan, maka Mitra terkait dikenakan denda Rp 500.000/waybill dan Finance HQ akan menagihkan ke Mitra atas nilai ganti rugi klaim yang dibayarkan Finance HQ
10. Untuk paket dengan asuransi yang hilang atau rusak akan dikenakan denda agar tidak menghambat proses pengajuan klaim kepada pihak asuransi.  
Paket Rusak dikenakan denda Rp 250.000/waybill  
Paket Hilang dikenakan denda Rp 500.000/waybill
11. Pengembalian paket *return* ke MH/Seller lebih dari 1x24 dikenakan denda Rp 100.000/waybill
12. Perilaku kurir yang menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan dikenakan denda Rp 500.000/kasus
13. Tindak *fake scanned* dikenakan denda Rp 1.000.000/paket
14. Paket yang diambil sendiri oleh pelanggan tanpa melampirkan KTP dan waybill sesuai dengan data yang tertera pada waybill akan dikenakan denda Rp 500.000/waybill



Sebagai perhatian Mitra bahwasanya pemberlakuan denda yang dibebankan diakumulasi sesuai dengan banyaknya poin-poin kesalahan pada setiap kasus yang ada.

**Implementation Date : 6 July 2020**

**Approval Sheet**

**Prepared by**



Nixon Sofjan  
Jr Spv-Customer Experience

**Acknowledged by**



Ria Astika  
VP-Finance, Accounting & Tax

**Approved by**



Charles Lim  
CEO

CS Scanned with  
CamScanner

