

A person wearing a red polo shirt is shown from the chest down, handling several cardboard boxes. The boxes are wrapped in brown paper and secured with red and white striped string. The background is a blurred indoor setting with warm lighting. The LID Express logo is prominently displayed in the center of the image, overlaid on one of the boxes.

lid
EXPRESS
NAVIGATE ADVANCE DELIVERY





www.idexpress.com

Mr. Charles Lim

CEO PT IDexpress Service Solution



➤ PROFIL PERUSAHAAN

Pendiri IDexpress adalah **Mr. Charles Lim.**

Mengapa mendirikan IDexpress?

Karena industry logistic di Indonesia tidak sehat sehingga dibuatlah perusahaan express pertama kali di Indonesia dengan menggunakan system Geosentrik dan desentralisasi Warehouse, serta mem-fokuskan ke arah innercity maupun intercity delivery.



➤ APA ITU IDexpress

IDexpress merupakan perusahaan logistik express pertama yang menerapkan konsep desentralisasi dengan fasilitas **automatic sorting system**.

IDexpress sangat memperhatikan proses pengiriman dan berfokus pada **effectivity, efficiency, accuracy, dan economical**.

Dengan berfokus kepada keempat pilar tersebut maka motto **"Navigate Advance Delivery"** akan tercapai.



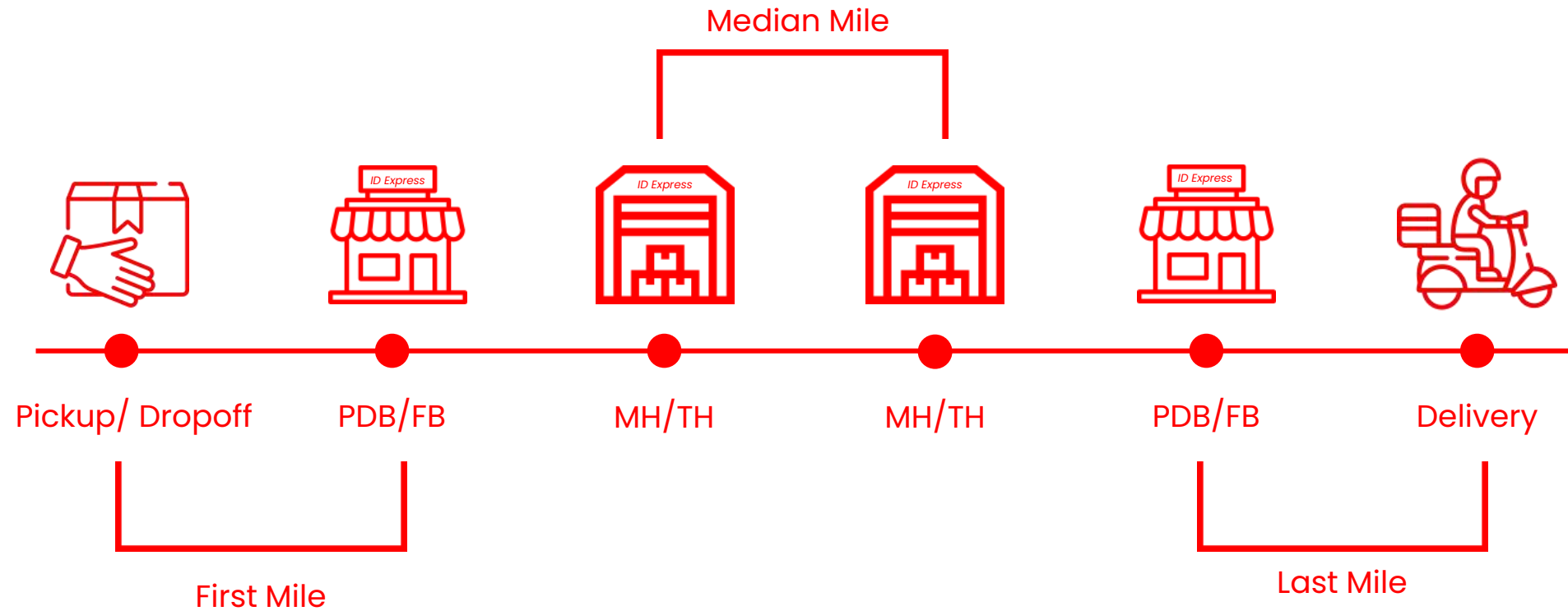
Visi

Menjadi jasa pengiriman ekspres berbasis teknologi terbesar di Asia Tenggara dengan focus sebagai partner e-commerce dan marketplace.

Misi

- Memudahkan akses layanan pengiriman tanpa batas.
- Mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan keamanan melalui penggunaan teknologi terbaru berbasis robot.
- Berinovasi dalam penggunaan teknologi untuk mengembangkan layanan pengiriman yang handal dan terpercaya.
- Memberikan pengalaman layanan pengiriman yang berkualitas di Indonesia dan Asia Tenggara

FLOW KESELURUHAN OPERATIONAL EXPRESS



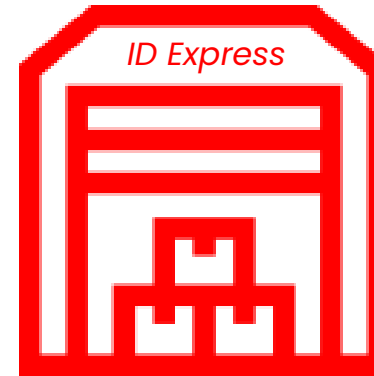
STATION / BRANCH YANG ADA DI IDEXPRESS



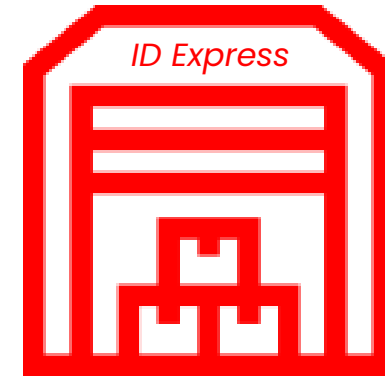
Franchise Branch (FB)



Pickup Dropoff Branch(PDB)



TransitHub



MainHub



EXPRESS TYPE

ID LITE

Layanan IDlite adalah layanan jasa pengiriman ekspres yang menawarkan ongkos kirim lebih murah untuk barang yang memiliki berat ≤ 500 gram.



STD

Layanan Standard adalah layanan jasa pengiriman ekspres yang tiba di alamat pengirim dalam jangka waktu maksimal 2 (dua) hari kalender.



SMD

Layanan Sameday adalah layanan jasa pengiriman ekspres yang tiba di alamat pengirim di hari yang sama dengan hari pengiriman. (24 jam)



IDeal

Layanan IDeal adalah layanan jasa pengiriman ID Express yang menawarkan ongkos kirim lebih murah untuk barang yang memiliki berat 3kg – 10 kg



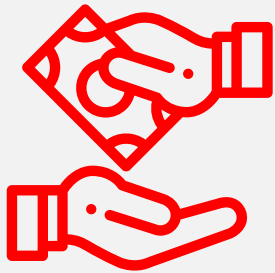
- 1 Sementara hanya berlaku di beberapa Kota/Area
- 2 Lakukan relog dan clear cache di APP dan OMS untuk update database shipping fee
- 3 Terintegrasi dengan Express Type IDLite
- 4 Berlaku untuk paket Regular dan Marketplace
- 5 Memiliki estimasi waktu pengiriman yang sama dengan express type STD



METODE PEMBAYARAN

METODE PEMBAYARAN

1



C-Pay (Cash Payment)

Pembayaran ongkos kirim yang dilakukan langsung oleh pengirim saat mengirimkan paket.

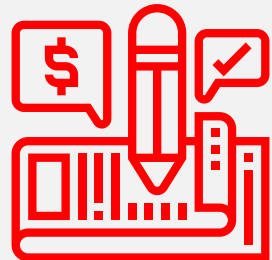
2



PAD (Payment After Delivery)

Pembayaran ongkos kirim yang dilakukan oleh penerima ketika paket sudah dikirimkan dan sampai ke tujuan (penerima).

3



P-Pay (Periodic Payment)

Pembayaran ongkos kirim yang dilakukan secara berkala (mingguan, bulanan) sesuai dengan perjanjian dengan pengirim.

4



COD (Cash On Delivery)

Metode dimana harga barang dibayarkan langsung oleh penerima saat bertemu dengan kurir.



WAYBILL

E-AWB (Electronic Waybill)

E-AWB merupakan Resi dari IDExpress dibagi menjadi 2 Rangkap:

- Rangkap 1 untuk Pengirim
- Rangkap 2 untuk Penerima

***Versi Lama**

For Shipper 10 cm 6 cm 1.5 cm

For Consignee 7.5 cm

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Pengirim: Thio Rici
089989998888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
089988887777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

Tanggal: 10/10/2019

Berat ditagih : 2 KG
Pembayaran : Tunai / Bulanan

Dengan ini Pengirim telah menyetujui ketentuan informasi resi-dan isi paket ini, serta telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman IDExpress

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Tanggal: 10/10/2019

Pengirim: Thio Rici
089989998888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
089988887777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

TUJUAN : PALMERAH

Jenis Paket: Pakaian QTY : 999 999.99 KG 1 2 3

SMD

Total : LUNAS

Biaya Kirim : 999.999.999
Biaya Asuransi : 999.999.999
Biaya Lainnya : 999.999.999

Waktu Pengantaran
Normal (Senin - Minggu)
Percobaan Pengantaran

WWW-WWW99/99-WWWW99

No	Keterangan
1 & 4	Waybill Number & Barcode
2 & 5	Data Pengirim
3	Data Penerima
6	Tujuan pengiriman & data penerima
7	Tipe Express
8	Keterangan Pembayaran
9	Waktu Pengiriman
10	Percobaan Pengantaran
11	Jenis Barang
12	Jumlah Barang
13	Total Berat Barang
14	Kode Sorting

E-AWB (Electronic Waybill)

E-AWB merupakan Resi dari IDExpress dibagi menjadi 2 Rangkap:

- Rangkap 1 untuk Pengirim
- Rangkap 2 untuk Penerima

***Versi Baru**



For Shipper (8,5 cm)

For Consignee (8,5 cm)

Shipper Form Details:

- 1: ID EXPRESS logo
- 2: 2 Juli 2020
- 3: 10 cm
- 4: LUNAS
- 5: IDlite
- 6: NON-COD
- 7a: Total : 64.000
- 8: SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!!
- 9: QTY : 1
- 10: 0.5 KG
- 11: Dengan ini Pengirim telah menyetujui: kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman IDExpress.

Consignee Form Details:

- 1: ID EXPRESS logo
- 2: 2 Juli 2020
- 3: 10 cm
- 4: LUNAS
- 5: IDlite
- 6: NON-COD
- 7b: Total: LUNAS
- 8: SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!!
- 9: QTY : 1
- 10: 0.5 KG
- 11: Waktu Antar : Normal
- 12: Percobaan Pengantaran
- 13: 1 2 3
- 14: SRG-SRG18-KDS09

No	Keterangan
1	Waybill Number, Barcode, Tanggal
2	Tujuan pengiriman & data penerima
3	Data Pengirim
4	Tipe Pembayaran
5	Tipe Express
6	COD
7A	Keterangan Biaya Pengiriman
7B	Total
8	Deskripsi Barang
9	Jumlah Barang
10	Total Berat Barang
11	Disclaimer
12	Waktu Pengiriman
13	Percobaan Pengantaran
14	Kode Sorting

Jenis E-AWB ver. lama

For Shipper 10 cm 6 cm 1.5 cm

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Pengirim: Thio Rici
08998888888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
08998888777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

Tanggal: 10/10/2019

Berat ditagih : 2 KG
Pembayaran : Tunai / Bulanan

Dengan ini Pengirim telah menyetujui ketentuan informasi ini dan isi paket ini, serta telah menandatangani dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman iD Express

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Tanggal: 10/10/2019

Pengirim: Thio Rici
08998888888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
08998888777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

TUJUAN : PALMERAH

Jenis Paket: Pakikan QTY: 999 999.99 KG 1 2 3

WWW-WWW99/99-WWWW99

For Consignee 7.5 cm

Same Day Express CASH

For Shipper 10 cm 6 cm 1.5 cm

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Pengirim: Thio Rici
08998888888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
08998888777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

Tanggal: 10/10/2019

Berat ditagih : 2 KG
Pembayaran : Bulanan

Dengan ini Pengirim telah menyetujui ketentuan informasi ini dan isi paket ini, serta telah menandatangani dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman iD Express

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Tanggal: 10/10/2019

Pengirim: Thio Rici
08998888888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
08998888777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

TUJUAN : PALMERAH

Jenis Paket: Pakikan QTY: 999 999.99 KG 1 2 3

WWW-WWW99/99-WWWW99

For Consignee 7.5 cm

Same Day Express COD

For Shipper 10 cm 6 cm 1.5 cm

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Pengirim: Thio Rici
08998888888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
08998888777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

Tanggal: 10/10/2019

Berat ditagih : 2 KG
Pembayaran : PAD

Dengan ini Pengirim telah menyetujui ketentuan informasi ini dan isi paket ini, serta telah menandatangani dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman iD Express

iD EXPRESS NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

IDD123456789123

Tanggal: 10/10/2019

Pengirim: Thio Rici
08998888888
JAKARTA

Penerima: Imam Farchan
08998888777
Tomang Pulo V RT.05/RW.11,
Jatipulo, Palmerah
Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470

TUJUAN : PALMERAH

Jenis Paket: Pakikan QTY: 999 999.99 KG 1 2 3

WWW-WWW99/99-WWWW99

For Consignee 7.5 cm

ID Lite PAD

Jenis E-AWB

ver. Baru

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Terasang Pulo V RT.05RW 11, Jakpus, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	④ LUNAS ⑤ IDlite ⑥ NON-COD Total : 64.000
Pengirim: Thio Rici 089988888888 JAKARTA	Ongkos Kirim : 50.000 Asuransi : 5.000 Biaya Handling : 5 Biaya Layanan : 4.000 Nilai COD : 0
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 ⑩ 0.5 KG ⑪	
Dengan ini Pengirim telah menyetujui kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman iDexpress.	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Terasang Pulo V RT.05RW 11, Jakpus, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	④ LUNAS ⑤ IDlite ⑥ NON-COD Total: LUNAS
Pengirim: Thio Rici 089988888888 JAKARTA	Waktu Antar : Normal ⑫ Percobaan Pengantaran ⑬
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 ⑩ 0.5 KG ⑪	
SRG-SRG18-KDS09 ⑭	

CASH, NON COD

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Terasang Pulo V RT.05RW 11, Jakpus, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	④ PERIODIK ⑤ IDlite ⑥ NON-COD Total : 64.000
Pengirim: Thio Rici 089988888888 JAKARTA	Ongkos Kirim : 50.000 Asuransi : 5.000 Biaya Handling : 5 Biaya Layanan : 4.000 Nilai COD : 0
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 ⑩ 0.5 KG ⑪	
Dengan ini Pengirim telah menyetujui kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman iDexpress.	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Terasang Pulo V RT.05RW 11, Jakpus, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	④ PERIODIK ⑤ IDlite ⑥ NON-COD Total: LUNAS
Pengirim: Thio Rici 089988888888 JAKARTA	Waktu Antar : Normal ⑫ Percobaan Pengantaran ⑬
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 ⑩ 0.5 KG ⑪	
SRG-SRG18-KDS09 ⑭	

PERIODIC, NON COD

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Terasang Pulo V RT.05RW 11, Jakpus, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	④ PAD ⑤ IDlite ⑥ NON-COD Total : 14.000
Pengirim: Thio Rici 089988888888 JAKARTA	Ongkos Kirim : 50.000 Asuransi : 5.000 Biaya Handling : 5.000 Biaya Layanan : 4.000 Nilai COD : 0
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 ⑩ 0.5 KG ⑪	
Dengan ini Pengirim telah menyetujui kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman iDexpress.	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Terasang Pulo V RT.05RW 11, Jakpus, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	④ PAD ⑤ IDlite ⑥ NON-COD Total: 55.000
Pengirim: Thio Rici 089988888888 JAKARTA	Waktu Antar : Normal ⑫ Percobaan Pengantaran ⑬
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 ⑩ 0.5 KG ⑪	
SRG-SRG18-KDS09 ⑭	

PAD, NON COD

Jenis E-AWB

ver. Baru

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH ④	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Tomang Pulo V RT.05RW.11, Jatipulo, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	⑤ LUNAS IDlite ⑥ COD Total : 64.000 ⑦a
Pengirim: Thio Rici 089989998888 JAKARTA	Ongkos Kirim : 50.000 Asuransi : 0.000 Biaya Handling : 0 Biaya Layanan : 6.000 Nilai COD : 400.000
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 0.5 KG ⑩	
Dengan ini Pengirim telah mengetahui, kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman Idexpress. ⑪	
8,5 cm	

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH ④	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Tomang Pulo V RT.05RW.11, Jatipulo, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	⑤ LUNAS IDlite ⑥ COD Total: 400.000 ⑦b
Pengirim: Thio Rici 089989998888 JAKARTA	Waktu Antar : Normal ⑫ Percobaan Pengantaran ⑬
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 0.5 KG ⑩	
⑪ SRG-SRG18-KDS09 ⑭	
8,5 cm	

CASH, COD

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH ④	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Tomang Pulo V RT.05RW.11, Jatipulo, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	⑤ PERIODIK IDlite ⑥ COD Total : 74.000 ⑦a
Pengirim: Thio Rici 089989998888 JAKARTA	Ongkos Kirim : 50.000 Asuransi : 0.000 Biaya Handling : 10.000 Biaya Layanan : 6.000 Nilai COD : 400.000
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 0.5 KG ⑩	
Dengan ini Pengirim telah mengetahui, kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman Idexpress. ⑪	
8,5 cm	

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH ④	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Tomang Pulo V RT.05RW.11, Jatipulo, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	⑤ PERIODIK IDlite ⑥ COD Total: 400.000 ⑦b
Pengirim: Thio Rici 089989998888 JAKARTA	Waktu Antar : Normal ⑫ Percobaan Pengantaran ⑬
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 0.5 KG ⑩	
⑪ SRG-SRG18-KDS09 ⑭	
8,5 cm	

PERIODIC, COD

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH ④	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Tomang Pulo V RT.05RW.11, Jatipulo, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	⑤ PAD IDlite ⑥ COD Total : 14.000 ⑦a
Pengirim: Thio Rici 089989998888 JAKARTA	Ongkos Kirim : 50.000 Asuransi : 0.000 Biaya Handling : 0.000 Biaya Layanan : 6.000 Nilai COD : 400.000
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 0.5 KG ⑩	
Dengan ini Pengirim telah mengetahui, kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman Idexpress. ⑪	
8,5 cm	

10 cm	
 	
2 Juli 2020 ① IDD123456789123	
Tujuan: PALMERAH ④	
Penerima: Imam Farchan 089988887777 Tomang Pulo V RT.05RW.11, Jatipulo, Palmerah Jakarta Barat DKI JAKARTA 11470	⑤ PAD IDlite ⑥ COD Total: 455.000 ⑦b
Pengirim: Thio Rici 089989998888 JAKARTA	Waktu Antar : Normal ⑫ Percobaan Pengantaran ⑬
⑧ SMART TV SAMSUNG 43 INCH OLED 4K ULTRA HDR+ 240Hz ST670532 WIFI 5G BORDERLESS NEW!! ⑨ QTY : 1 0.5 KG ⑩	
⑪ SRG-SRG18-KDS09 ⑭	
8,5 cm	

PAD, COD

Format AWB ID Express

Format waybill IDExpress berupa 3 huruf Kode Waybill + 12 digit angka

- ID**D** + XXXXXXXXXXXXX (Untuk Drop Off Regular)
- ID**P** + XXXXXXXXXXXXX (Untuk Pick-Up Regular)
- ID**S** + XXXXXXXXXXXXX (Untuk paket Shopee-Marketplace)
- ID**V** + XXXXXXXXXXXXX (Untuk customer VIP)



IDD012345678910



IDP012345678910



IDS012345678910



IDV012345678910



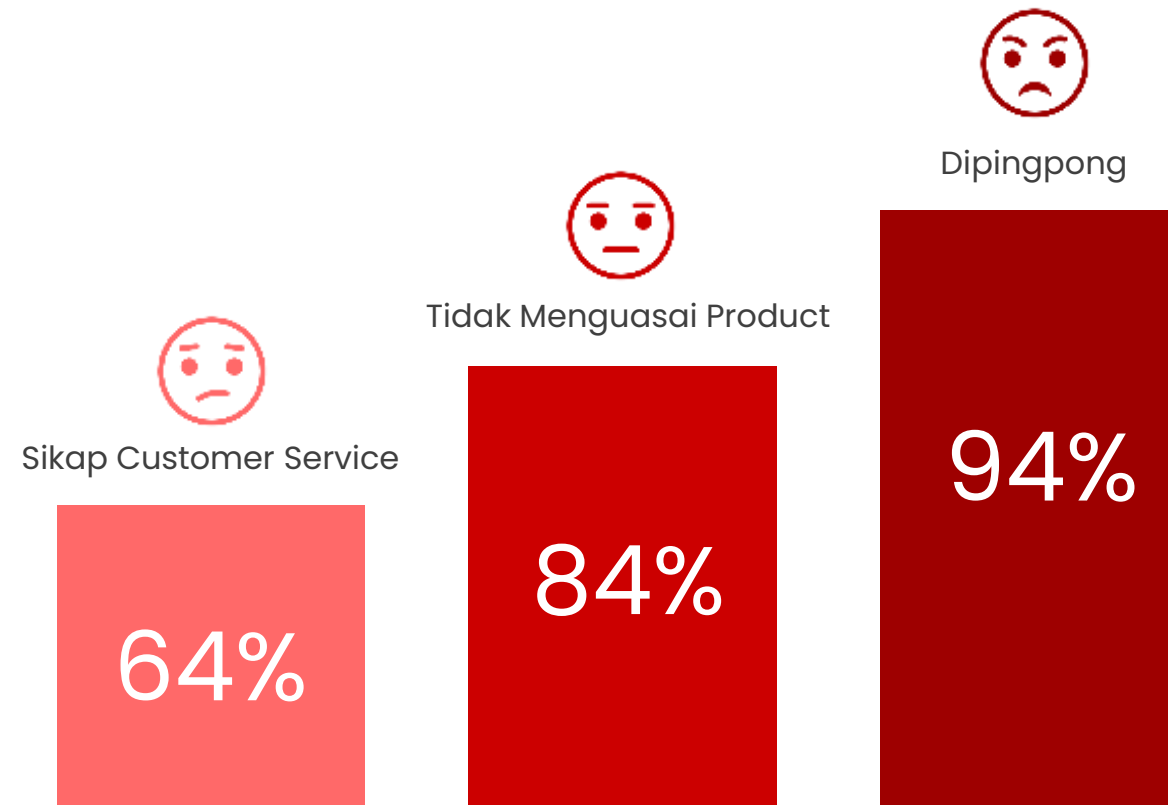
PELAYANAN

Pelayana n

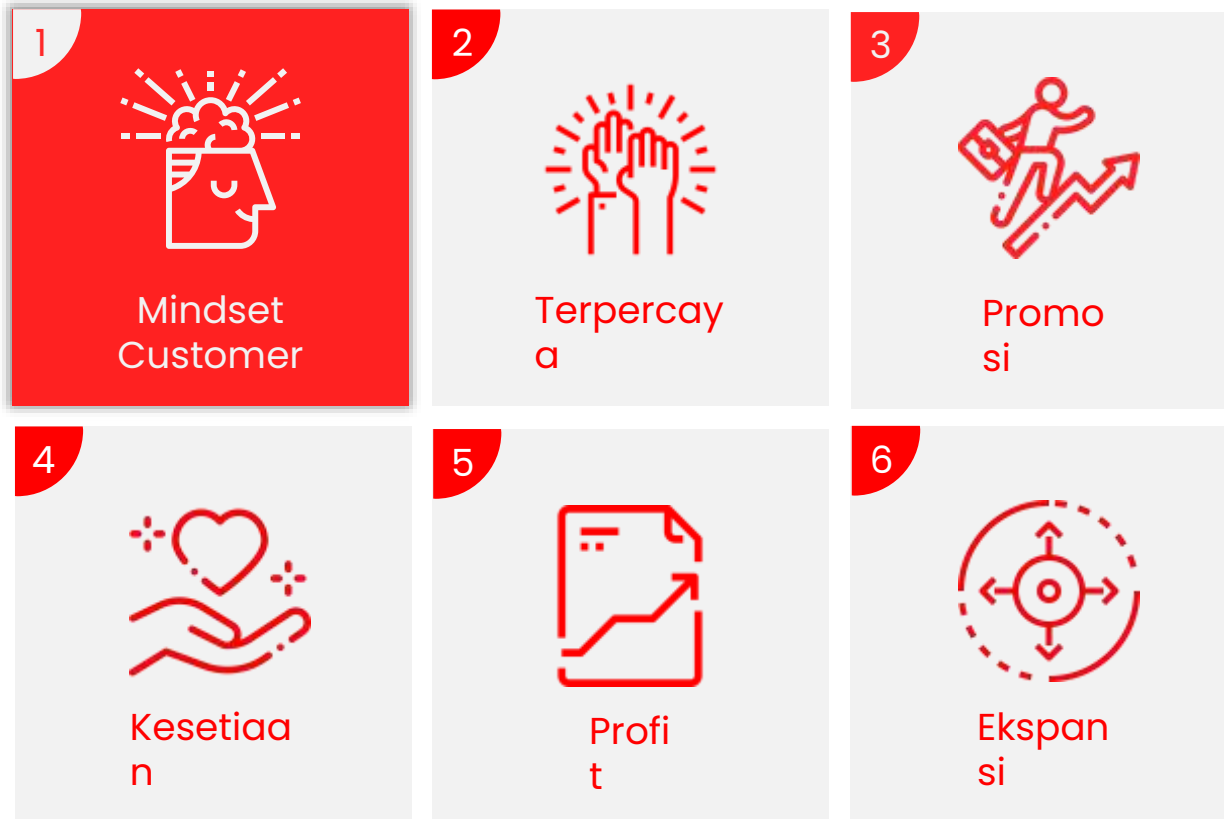


- Pelayanan merupakan kegiatan menolong menyediakan apa yang diperlukan orang lain (tamu atau pembeli).
- Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job desc) yang diberikan kepada konsumen - pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dianggap sebagai penghargaan maupun penghormatan.

TINGKAT KEKECEWAAN PELANGGAN



BENEFIT DARI PELAYANAN PRIMA?



APA YANG HARUS DILAKUKAN ADMIN ?



- Hargailah semua pelanggan anda
- Jadilah pribadi yang jujur dan loyal
- Memberikan pelayanan yang optimal
- Senyum, sopan, focus, solutif & ontime
- Berpenampilan sesuai dengan SOP



- Tidak terburu – buru dalam melayani
- Mengosipi pelanggan
- Membeda – bedakan pelayanan yang diberikan ke pelanggan
- Membiarkan masalah pribadi menjadi halangan dalam memberikan pelayanan
- Berpenampilan berlebih dan tidak sesuai SOP



STANDART PENAMPILAN

STANDAR PENAMPILAN (PRIA)

- Menggunakan seragam sesuai dengan yang tertera pada perjanjian Kerja sama
- Menggunakan ID Card
- Menggunakan celana bahan panjang / jeans panjang berwarna gelap dan bermotif polos
- Rambut bagian depan tidak melewati alis mata
- Rambut bagian samping tidak menutupi kelopak telinga
- Rambut bagian belakang tidak melebihi kerah baju
- Rambut berwarna gelap
- Tidak menindik hidung dan telinga
- Kumis dan jenggot tertata rapi
- Menggunakan sepatu berwarna tidak mencolok dan bermotif polos
- Tidak memiliki tato. Jika memiliki tato, maka tato tersebut tidak boleh terlihat dan harus tertutup oleh pakaian



STANDAR PENAMPILAN (WANITA)

- Menggunakan seragam sesuai dengan yang tertera pada Perjanjian Kerja Bersama
- Menggunakan ID Card
- Menggunakan celana bahan panjang / jeans panjang / rok minimal dibawah lutut berwarna gelap dan bermotif polos
- Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan
- Rambut berwarna gelap
- Apabila Admin menggunakan hijab, maka hijab berwarna tidak mencolok dan bermotif polos serta senada dengan seragam
- Menggunakan sepatu / flat shoes / heels berwarna tidak mencolok dan bermotif polos
- Tidak memiliki tato. Jika memiliki tato, maka tato tersebut tidak boleh terlihat dan harus tertutup oleh pakaian





FLOW ADMIN TH

FLOW PICK UP (CONFIRMATION)



Seller akan menghubungi Call Center untuk menginformasikan bahwa ada paket yang harus di pick up



Call Center menerima pesanan dari seller dan kemudian akan diteruskan ke TH dengan notifikasi di system



Admin menerima notifikasi pesanan pick up, Notifikasi akan muncul di lambang lonceng di pojok kanan atas

FLOW PICK UP (PROCESS)



Admin menjadwalkan ke kurir untuk melakukan pickup paket melalui menu **TMS (Scheduling to Courier)** / lakukan penjadwalan manual ke kurir



Admin melakukan **penimbangan** paket setelah sampai di TH



Admin TH melakukan Edit pada menu **search waybill** jika terdapat perbedaan berat, penambahan packing kayu dan asuransi



Admin melakukan print AWB jika customer belum menempelkan AWB otomatis dari shopee/ jika ada perbedaan berat, penambahan biaya asuransi, dan packing kayu.

FLOW DROP OFF



Customer membawa paket
ke TH, kemudian Admin
menerima paket



Admin membuat
AWB pada menu **create**
new waybill dengan
menginput detail paket



Admin melakukan **print**
AWB dan menempelkan
AWB di paket

FLOW DELIVERY



Konfirmasi ke Customer
melalui Chat / Telpon



Memastikan kepada
customer alamat dan
waktu delivery



Menetapkan rute jalan
yang paling Efektif

FLOW RETURN



Kurir membawa paket retur ke TH Destination dan lakukan scan POS



Admin TH destination melakukan konfirmasi ke pengirim bahwa AWB tersebut akan diretur



Admin TH Destination melakukan registrasi retur melalui **Create di menu Search Return (Center)**



Admin TH Destination menginformasikan Admin **FB** untuk melakukan **Confirm di Menu Search Returned Package (Branch)**



STANDART OPERATIONAL PROSEDUR KURIR

➤ KURIR MENURUT ID-Express

- Kurir atau *ujung tombak* Perusahaan merupakan salah satu bagian yang paling mencerminkan karakter sebuah perusahaan.
- Kami handel semua proses untuk anda, mulai dari:
 - a. Pick up
 - b. Re-packing
 - c. Scalling
 - d. On Time Delivery Guarantee.
- Sesuai dengan komitmen kami SSA (Speed, Safety, Acurate)



STANDAR PENAMPILAN (KURIR)



- Menggunakan seragam IDexpress
- Menggunakan celana bahan atau jeans berwarna gelap dan bermotif polos
- Menggunakan sepatu
- Rambut tidak melewati alis mata, kelopak telinga dan kerah baju & rambut tidak boleh di warnai / cat
- Tidak menindik hidung & telinga
- Tidak memiliki kumis dan jenggot
- Membawa tas ransel IDexpress (Saat melakukan pengiriman / penjemputan paket)
- Menggunakan helm (saat melakukan pengiriman/penjemputan paket)

ETIKA PROFESIONAL KURIR



Mengontrol volume suara, nada, intonasi suara, serta menggunakan tutur kata yang halus

Jangan lupa untuk menyapa dengan sopan saat pick up dan Delivery

Gunakan bel atau mengetuk pintu saat Pick up dan Delivery



➤ ETIKA PROFESIONAL KURIR

Saat di jalan raya, Kurir wajib mematuhi ketentuan yang berlaku, seperti :

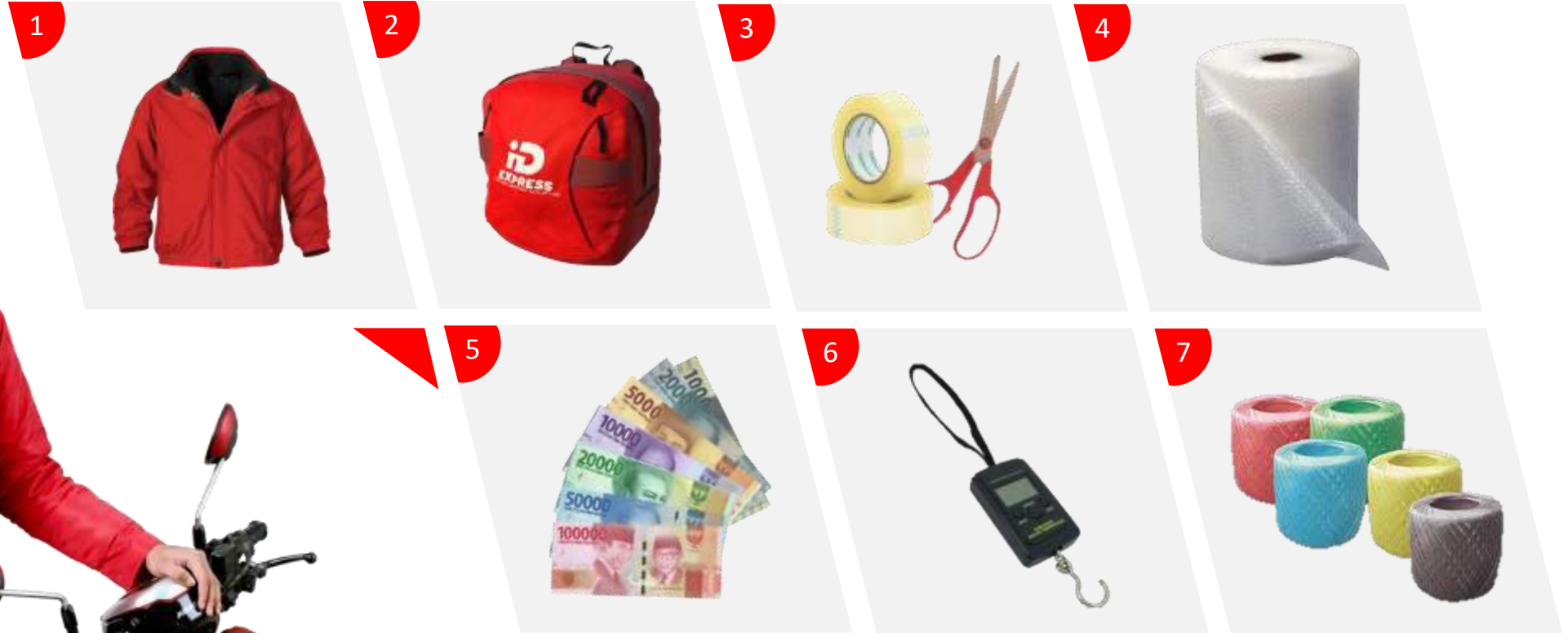
- Memakai Helm
- Mematuhi Rambu Lalu Lintas
- Tidak Kebut – kebutan
- Menggunakan Spion
- Menyalakan Lampu Motor

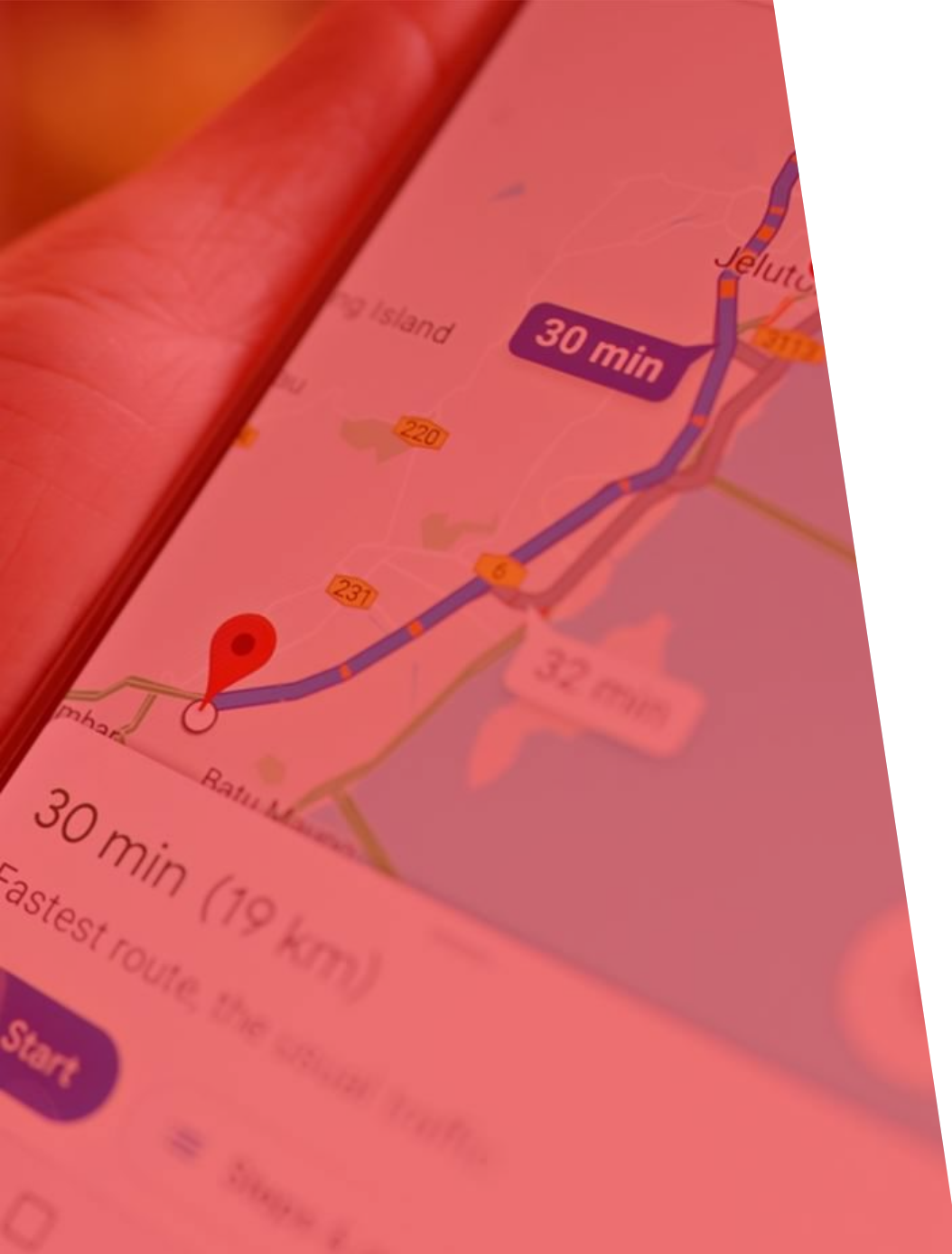
PERSIAPAN KERJA KURIR



- Helm & Jaket
- SIM (Surat Izin Mengemudi)
- STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
- Periksa keadaan Handphone (Baterai, Kuota)
- Periksa Kondisi Kendaraan (Bensin, Tekanan Ban, Rantai)
- Peralatan Bertugas serta Pendukung

➤ PERLENGKAPAN BERTUGAS





➤ ILMU DASAR KURIR

- Kurir yang professional menguasai area yang ditangani dengan baik, dan mampu menentukan rute jalan yang paling efisien untuk dilalui.
- Hal yang harus di pertimbangkan dalam menetapkan rute jalan yang efektif :
 1. Jalur 1 dan 2 arah
 2. Tingkat kemacetan
 3. Jalur Alternatif (Gang)

PENYUSUNAN PAKET

Setelah menentukan rute jalan, berikut **Tips n Trick** dalam menyusun paket saat melakukan Delivery :



Bagian ATAS, isilah dengan paket dengan alamat yang paling dekat dengan tempat asal anda

Bagian TENGAH, isilah dengan paket dengan alamat yang anda nilai cukup jauh.

Bagian BAWAH, isilah dengan paket dengan alamat jauh paling jauh dari tempat asal.

PROSEDUR DELIVERY



Konfirmasi ke Customer
melalui Chat / Telpon

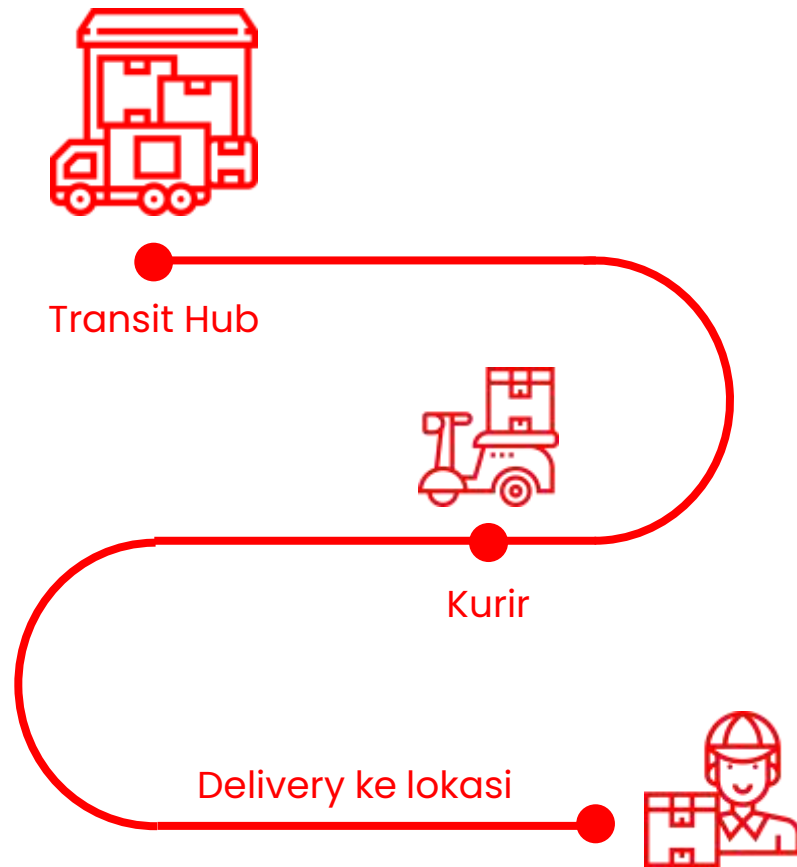


Memastikan kepada
customer alamat dan
waktu delivery



Menetapkan rute jalan
yang paling Efektif

➤ PROSEDUR DELIVERY



Memastikan **Identitas** sesuai dengan informasi di paket.



Memastikan pelanggan untuk **memeriksa kemasan luar paket** dengan seksama.



Jika pelanggan menggunakan **PAD**, jangan lupa untuk menagih ongkir.



Jika tidak ada masalah, minta paket untuk di **Scan & foto pelanggan sebagai bukti**.

FLOW PICK-UP REGULAR



FLOW PICK-UP REGULAR



Warning :

*Admin wajib melakukan print resi IDexpress dari OMS menu **search waybill** berdasarkan nomor AWB yang didapatkan setelah kurir **scan pickup complex***

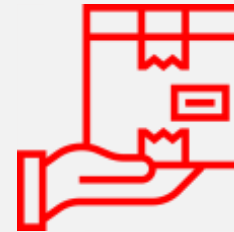
YANG PERLU DIPERHATIKAN KURIR SAAT PICK-UP MARKETPLACE

1



Memastikan Identitas pengirim dan penerima sesuai dengan informasi di paket.

2



Kurir Cek Nomor AWB MP serta tanyakan perihal asuransi dan packing kayu.

3



Paket shopee dengan AWB MP dilarang untuk ditagih ongkirnya.

4



Jika tidak ada masalah, scan pickup dan bawa paket kembali ke cabang dan lanjutkan proses selanjutnya.



PERHITUNGAN BERAT

PERHITUNGAN BERAT

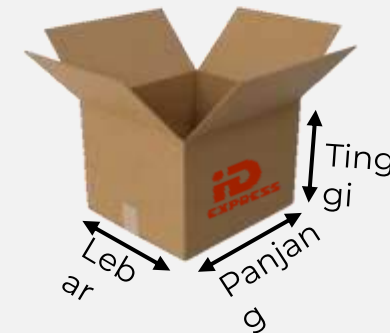
BERAT

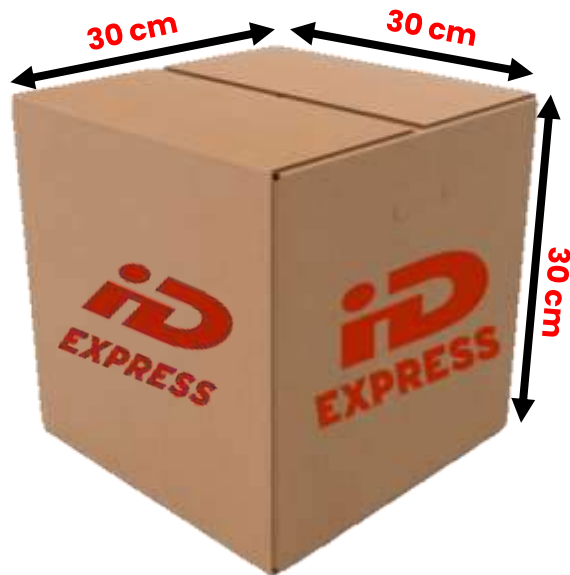


BERAT AKTUAL	DIHITUNG
< 1 Kg	1 Kg
≤ 1,3 Kg	1 Kg
> 1,3 Kg	2 Kg

VOLUME

$$\frac{\text{Panjang (cm)} \times \text{Lebar (cm)} \times \text{Tinggi (cm)}}{6000}$$





CONTOH

SOAL :

Paket IDexpress mempunyai berat aktual 4.39 kg. Berapa berat yang akan ditagihkan ke si Pengirim ?

JAWABAN :

- Berat : 4.39 kg = **5 kg**
- Volume : $\frac{30\text{cm} \times 30\text{cm} \times 30\text{cm}}{6000} = \mathbf{4.5\ Kg}$

The background image shows a large, light-colored wooden crate sitting on a wooden pallet. The crate is secured with black straps. On the front of the crate, there is a prominent logo for 'iD EXPRESS' in red and black, with the tagline 'NAVIGATE ADVANCE DELIVERY' underneath. To the left of the logo is a yellow triangular radiation warning sign with the text 'RADIOACTIVE MATERIAL' and 'TYPE B PACKAGING'. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter, and the corners are cut off by white diagonal lines.

PERHITUNGAN PACKING KAYU

PERHITUNGAN PACKING KAYU



Biaya Packing Kayu dibebankan sebesar **30%** dari total berat paket dikali dengan biaya ongkir per kilo.

Contoh:

Berat total sebuah paket 10 kg

Berat Paket x 30%

$10\text{Kg} \times 30\% = 3\text{Kg} \times \text{Rp } 10.000 \text{ (ongkir 1 Kg)} = \text{Rp } 30.000,-$

PACKING KAYU



Paket yang perlu packing kayu adalah paket **fragile (pecah belah)** dan **elektronik**.

Jika kondisi paket baru, **paket dengan packing kayu** diwajibkan asuransi

Packing kayu berdasarkan jumlah, ukuran dan isi paket.

- Paket kecil apabila aman dengan **packing kardus dan bubble wrap** tidak perlu packing kayu.
- Paket besar wajib bubble wrap, sterofoam dan packing kayu karena lebih rentan dengan ukurannya.



PERHITUNGAN ASURANSI

➤ PERHITUNGAN ASURANSI

RUMUS : HARGA BARANG x 0,2%

Harga asuransi **0.2%** dari harga barang (sesuai invoice barang)

Contoh:

Harga INVOICE sebuah Handphone = Rp 1.000.000

(maka biaya asuransi adalah Rp 1.000.000 x 0.2% = Rp 2.000)

**Apabila tidak ada asuransi, biaya kehilangan & kerusakan paket akan diganti maksimal dengan 10 kali lipat dari biaya pengiriman dan maksimal penggantian Rp. 1.000.000 diambil dari harga yang terendah.*

JENIS ASURANSI



PAKET

- Menunjukkan **invoice asli paket** dengan nota dan cap resmi
- Paket harus kondisi **baru**
- Paket dengan asuransi **WAJIB** dicek isi nya
- Jika customer menolak asuransi, wajib mengisi **form penolakan** yang di TTD oleh pengirim
- Nilai maksimal paket yang menggunakan asuransi adalah Rp.20.000.000,-
- Jika tidak menggunakan asuransi maka akan diganti 10x Ongkos kirim ataupun nilai barangnya, dipilih mana yang lebih rendah dan Maksimal penggantian Rp.1.000.000,-

JENIS ASURANSI



DOKUMEN

- Wajib menyertakan Invoice pembuatan dokumen
- Paket dengan asuransi **WAJIB** dicek isi
- Sebelum melakukan pengiriman, wajib menanyakan File Backup, Fotocopy dari dokumen yang akan dikirim.
- Bila tidak ada File Backup, Fotocopy **WAJIB di TOLAK**
- Jika customer menolak asuransi, wajib mengisi **form penolakan** yang di TTD oleh pengirim
- Jika menggunakan asuransi, maka akan digantikan sesuai dengan invoice atau maksimal Rp. 2.000.000,-
- Jika tidak menggunakan asuransi, maka akan diganti 10 x Ongkos kirim, maksimal Rp. 100.000,-

➤ TATA CARA KLAIM ASURANSI



01. Surat Pengajuan Claim Asuransi



02. Invoice Asli



03. Kartu Identitas



04. AWB





PERHITUNGAN BIAYA TAMBAHAN



➤ OVERWEIGHT & OVERDIMENSI

1. **51 – 70 kg** per koli dikenakan tambahan **50%** dari biaya pengiriman
1. **71 – 100 kg** per koli dikenakan tambahan **75%** dari biaya pengiriman
1. Dimensi melebihi **150 cm** per koli dikenakan tambahan **50%** dari biaya pengiriman

**Ketentuan Overweight dapat berubah sewaktu-waktu berpatokan pada kebijakan maskapai penerbangan*



DANGEROUS GOODS



➤ AKIBAT DANGEROUS GOODS

3 September 2010, Pesawat Kargo UPS Boeing 747-400 **terbakar 22 menit setelah lepas landas** dari Dubai, tindakan penyelamatan landing. Hasil Investigasi menyatakan bahwa pesawat membawa barang **Dangerous Goods Batre Lithium** dalam jumlah banyak bersama dengan benda yang mudah terbakar lainnya yang **tidak terdaftar** dalam “shipment declaration” saat transit dari Terminal Cargo di Hongkong.



➤ DANGEROUS GOODS

- *Dangerous goods* adalah bahan atau zat yang memiliki potensi untuk membahayakan baik secara nyata terhadap keselamatan, kesehatan, atau harta.
- *Dangerous goods* merupakan produk yang memiliki kategori berbahaya dan apabila dikirim memiliki penanganan khusus dalam proses pengiriman. Produk-produk ini memiliki ketentuan dalam pengiriman yang membedakan dengan produk lainnya.m melalui jalur udara. Oleh karena itu, *dangerous goods*.

KENAPA BERBAHAYA ?

Mengandung zat / bahan / barang berbahaya yang sangat peka terhadap :



SUHU



TEKANAN



GETARAN

dapat mengganggu kesehatan dan membahayakan manusia maupun binatang
dan membahayakan keselamatan penerbangan serta dapat menyebabkan
kerusakan peralatan pengangkutan.



CLASS DANGEROUS GOODS



➤ CLASS 1 – EXPLOSIVE / LEDAKAN

Bahan / Zat yang mudah meledak seperti Peluru ,Petasan dan benda lainnya.

TAHUKAH KAMU ??



PUPUK AMONIUM NITRAT

+



DIESEL

=



SENYAWA ANFO
(Bahan Peledak)



- CLASS 2.1 – GAS BERACUN
- CLASS 2.2 – GAS MUDAH TERBAKAR
- CLASS 2.3 – GAS TIDAK BERACUN & TIDAK TERBAKAR



CLASS 2.1 – GAS BERACUN



CHLORIN



HIDROGEN

Gas Kimia yang berupaya menyebabkan kesan keracunan



CLASS 2.2 – GAS MUDAH TERBAKAR



GAS KOMPOR



DEODORANT



KOREK API

Gas yang mudah terbakar adalah Gas yang terkompresi yang bila bercampur dengan udara



CLASS 2.2 – GAS TIDAK BERACUN & TERBAKAR



MADU



➤ CLASS 3 – FLAMMABLE LIQUID

Cairan yang mudah terbakar

1. CAT
2. MIRAS
3. TINER
4. ASETON
5. PARFUM



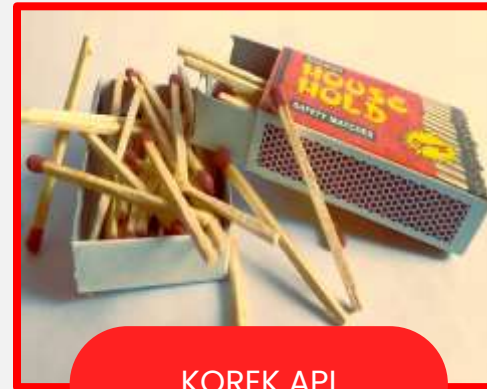
- CLASS 4.1 – FLAMMABLE SOLID
- CLASS 4.2 – DANGEROUS WHEN WET
- CLASS 4.3 – SPONTANEOUSLY COMBUSTIBLE



CLASS 4.1 – FLAMMABLE SOLID



SULFUR
BELERANG



KOREK API

Benda yang mudah terbakar bila terjadi gesekan



CLASS 4.2 – DANGEROUS WHEN WET



KALSIUM KARBIT

Benda yang mudah terbakar bila terjadi kontak dengan air



CLASS 4.2 – SPONTANEOUSLY COMBUSTIBLE



FOSFOR PUTIH

Benda yang mudah terbakar secara spontan



- CLASS 5 – ZAT OKSIDATOR & PEROKSIDA ORGANIK



CLASS 5 – OKSIDATOR & PEROKSIDA ORGANIK



GENERATOR
OKSIGEN KIMIA



PUPUK AMONIUM
NITRAT

Zat yang dapat menghasilkan oksigen dan mampu menimbulkan efek kebakaran dan lainnya



➤ AKIBAT DANGEROUS GOODS

Pada 12 Agustus 2015, Tianjin, China. Mengalami Ledakan hebat, dikarenakan benda berbahaya terbakar spontan “nitrocellulose” bereaksi dan terbakar berada di dekat 800 ton ammonium nitrate.



70 HILANG



722 CEDERA



114 TEWAS



- CLASS 6.1 – RACUN
- CLASS 6.2 – INFECTIOUS SUBSTANCES



CLASS 6.1 – RACUN



SIANIDA



PESTISIDA

Beracun akibat dihirup, kontak kulit, dan konsumsi



CLASS 6.2 – INFECTIOUS SUBSTANCES



VAKSIN



YOGURT

Mengandung wabah penyakit (Bakteri , Virus)



➤ CLASS 7 – RADIOACTIVE / RADIASI



CLASS 7 – RADIOACTIVE / RADIASI



URANIUM



MEDICAL
ISOTOP

Benda atau zat yang dapat memaparkan radiasi dan mempunyai efek buruk bagi kesehatan



➤ CLASS 8 – CORROSIVE



CLASS 8 – CORROSIVE



AKI BASAH



AIR AKI



HF JAMUR
KACA

Benda atau zat yang dapat menimbulkan efek karat dan iritasi apabila adanya kontak langsung



➤ CLASS 9 – MISSCELLANEOUS DANGEROUS SUBSTANCES



CLASS 9 – MISSCELLANEOUS DANGEROUS SUBSTANCES



MINYAK BAWANG



BATERAI LITHIUM



MAGNET



BIANG ES

Zat yang dapat menimbulkan bahaya selain ke 8 kelas tadi. Efek yang ditimbulkan seperti : Bau, Asap, Medan Magnet dan sebagainya

MSDS (Material Safety Data Sheet) / LDKB (Lembar Data Keselamatan Bahan)

Memuat informasi mengenai sifat-sifat zat kimia, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan zat kimia, pertolongan apabila terjadi kecelakaan, penanganan zat yang berbahaya

Section 12: Ecological Information

Ecotoxicity: Not available.

BOD5 and COD: Not available.

Products of Biodegradation:

Possibly hazardous short term degradation products are not likely. However, long term degradation products may arise.

Toxicity of the Products of Biodegradation: The products of degradation are less toxic than the product itself.

Special Remarks on the Products of Biodegradation: Not available.

Section 13: Disposal Considerations

Waste Disposal:

Waste must be disposed of in accordance with federal, state and local environmental control regulations.

Section 14: Transport Information

DOT Classification: CLASS 6.1: Poisonous material.

Identification: : Sodium cyanide UNNA: 1689 PG: I

Special Provisions for Transport: Marine Pollutant

Section 15: Other Regulatory Information

Federal and State Regulations:

Connecticut carcinogen reporting list: Sodium Cyanide Illinois chemical safety act: Sodium Cyanide New York release reporting list: Sodium Cyanide Rhode Island RTK hazardous substances: Sodium Cyanide Pennsylvania RTK: Sodium Cyanide Minnesota: Sodium Cyanide Massachusetts RTK: Sodium Cyanide Massachusetts spill list: Sodium Cyanide New Jersey: Sodium Cyanide New Jersey spill list: Sodium Cyanide Louisiana RTK reporting list: Sodium Cyanide Louisiana spill reporting: Sodium Cyanide California Director's List of Hazardous Substances: Sodium Cyanide TSCA 8(b) inventory: Sodium Cyanide TSCA 4(a) final test rules: Sodium Cyanide TSCA 8(a) PAIR: Sodium Cyanide TSCA 8(d) H and S data reporting: Sodium Cyanide TSCA 12(b) one time export: Sodium Cyanide SARA 302/304/311/312 extremely hazardous substances: Sodium Cyanide CERCLA: Hazardous substances.: Sodium Cyanide: 10 lbs. (4.536 kg)

Other Regulations:

OSHA: Hazardous by definition of Hazard Communication Standard (29 CFR 1910.1200). EINECS: This product is on the European Inventory of Existing Commercial Chemical Substances.

Other Classifications:

WHMIS (Canada):

CLASS B-6: Reactive and very flammable material. CLASS D-1A: Material causing immediate and serious toxic effects (VERY TOXIC). CLASS E: Corrosive solid.

Waste Disposal:

Section 14: Transport Information

DOT Classification: Not a DOT controlled material (United States).

Identification: Not applicable.

Special Provisions for Transport: Not applicable.

Section 15: Other Regulatory Information

Federal and State Regulations: TSCA 8(b) inventory: Boric acid

Other Regulations: OSHA: Hazardous by definition of Hazard Communication Standard (29 CFR 1910.1200).

Other Classifications:

WHMIS (Canada): CLASS D-2A: Material causing other toxic effects (VERY TOXIC).

DSCL (EEC):

R36/38- Irritating to eyes and skin. R40- Possible risks of irreversible effects. R62- Possible risk of impaired fertility. S24/25- Avoid contact with skin and eyes.

HMIS (U.S.A.):

Health Hazard: 2

Fire Hazard: 0

Reactivity: 0

Personal Protection: E

National Fire Protection Association (U.S.A.):

Health: 1

Flammability: 0

Reactivity: 0

Specific hazard:

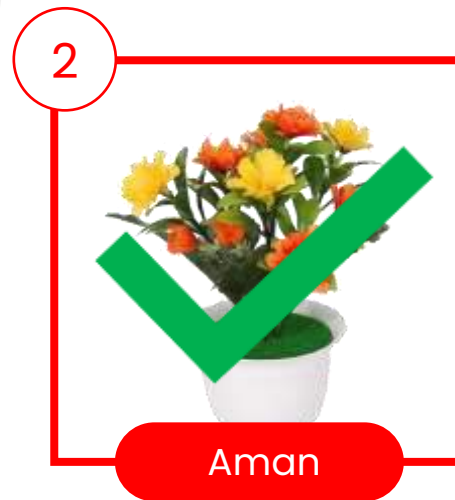
Protective Equipment:

Gloves. Lab coat. Dust respirator. Be sure to use an approved/certified respirator or equivalent. Wear appropriate respirator when ventilation is inadequate. Splash goggles.

BARANG DILARANG KIRIM

NO	KATEGORI	JALUR DARAT	JALUR UDARA
1	Segala jenis cairan	Barang kebutuhan sehari-hari	Dilarang untuk dikirim
2	Semua jenis senjata dan imitasinya	Dilarang untuk dikirim	
3	Segala jenis narkotika		
4	Dokumen rahasia negara		
5	Segala jenis mata uang		
6	Bukti peninggalan sejarah yang berharga		
7	Barang yang kemasannya tidak baik, mungkin membahayakan keselamatan orang, mencemarkan atau merusak paket kiriman lainnya atau fasilitas dan lainnya.		
8	Barang yang dilarang impor oleh berbagai negara atau daerah dan lainnya.		
9	Binatang dan tumbuhan langka serta produk hasil olahannya.		
10	Segala jenis binatang		
11	Organ Tubuh		
12	Pornografi		
13	Kendaraan Motor		

Sebutkan diantara barang dibawah ini mana yang termasuk **DANGEROUS GOODS / DILARANG KIRIM / AMAN** ?





PENANGANAN PAKET BERMASALAH

PAKET RETURN

Pengiriman paket yang tertunda, terlambat, berhenti, dan kembali, dari pihak penerima, pihak ketiga maupun IDexpress.

Penyebab

1. Penerima berada di luar kota dan tidak meminta penjadwalan ulang
2. Data AWB rusak
3. Penerima merasa tidak memesan paket atau menolak menerima paket
4. Penerima membatalkan pembelian
5. Penerima tidak dapat dihubungi dan tidak terdapat penerima lain
6. Kurir telah melakukan tiga kali percobaan pengiriman
7. AWB ganda
8. Penerima meminta
9. AWB Tertukar (Crosslabel)

PAKET RETURN

Pengiriman paket yang tertunda, terlambat, berhenti, dan kembali, dari pihak penerima, pihak ketiga maupun IDexpress.

Akibat

1. Customer tidak puas dengan jasa pengiriman
2. Customer melakukan complain
3. Penurunan Service Level Agreement (SLA)
4. Kontrak dari penyedia layanan dengan IDexpress sebagai pengguna yang memberikan jaminan tingkat pelayanan yang dapat diharapkan

PAKET RETURN

Pengiriman paket yang tertunda, terlambat, berhenti, dan kembali, dari pihak penerima, pihak ketiga maupun IDexpress.

Penanganan

Transit hub

1. Membuat form serah terima
2. Mengirimkan paket + form serah terima
3. Membuat laporan paket return + perbaharui di Laporan POD
4. Info CX MA

Main hub

1. Admin menyusun serah terima return dari main hub ke tujuan asal paket
2. Mengirim paket serta serah terima ke tujuan asal paket
3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah
4. Report grup dan CX HQ

PAKET RETURN

Pengiriman paket yang tertunda, terlambat, berhenti, dan kembali, dari pihak penerima, pihak ketiga maupun IDexpress.

Syarat Penanganan

Kondisi paket harus dalam keadaan baik dan sama pada saat diterimanya paket. 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.

PAKET DAMAGE

Paket mengalami kerusakan fisik maupun kehilangan value-nya

Penyebab

1. Kemasan atau paket rusak, bocor, atau pecah
2. Penanganan paket tidak sesuai SOP

PAKET DAMAGE

Paket mengalami kerusakan fisik maupun kehilangan value-nya

Penanganan

Transit hub

1. Menyusun serah terima return dari transit hub ke tujuan asal paket
2. Mengirim paket dan serah terima ke tujuan asal paket
3. Report dalam excel terkait paket bermasalah

Report grup dan cx master agent main hub

1. Admin menyusun serah terima return dari main hub ke tujuan asal paket
2. Mengirim paket serta serah terima ke tujuan asal paket
3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah
4. Report grup dan CX HQ

PAKET DAMAGE

Paket mengalami kerusakan fisik maupun kehilangan value-nya

Syarat Penanganan

1. Kondisi paket harus dalam keadaan baik dan sama pada saat diterimanya paket
2. 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

PAKET NO COVERAGE AREA

Paket yang tidak termasuk ke dalam area cangkupan atau coverage dari pengiriman IDexpress

Penyebab

Kesalahan admin atau client dalam menginput data

PAKET NO COVERAGE AREA

Paket yang tidak termasuk ke dalam area cangkupan atau coverage dari pengiriman IDexpress

Penanganan

Transit hub

1. Menyun 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

Main hub

1. Tanyakan kepada koordinator, team leader, atau supply chain
2. Admin menyusun serah terima return dari main hub ke tujuan asal paket
3. Mengirim paket serta serah terima ke tujuan asal paket
4. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah
5. Report grup dan CX HQ

PAKET NO COVERAGE AREA

Paket yang tidak termasuk ke dalam area cangkupan atau coverage dari pengiriman IDexpress

Syarat Penanganan

Kondisi paket harus dalam keadaan baik dan sama pada saat diterimanya paket Alamat tidak termasuk coverage area IDexpress

PAKET PENDING

Paket yang tertunda pengirimannya

Penyebab

1. Penerima tidak dapat ditemui maupun dihubungi
2. Alamat tidak jelas/tidak valid/tidak bisa ditemukan
3. Masih dalam proses pengiriman
4. Terjadi bencana alam
5. Kantor, Toko, Ruko, atau Gedung tujuan pengiriman sedang tutup
6. Melewati jam operasional
7. Penerima meminta penjadwalan ulang
8. Akses tidak memungkinkan
9. Paket Missroute

PAKET PENDING

Paket yang tertunda pengirimannya

Penanganan

Transit hub

Untuk kendala bertemu penerima :

1. Hubungi pihak penerima
2. Informasikan paket yang akan diantar
3. Antarkan paket kepada penerima
4. Apabila telah dilakukan tiga kali percobaan pengiriman, maka paket wajib di return.

Untuk kendala akses dan bencana alam :

1. Lakukan percobaan pengiriman dengan menghubungi penerima agar dapat bertemu di titik penjemputan lain.
2. Jika tidak memungkinkan, maka proses return paket dilakukan.

Untuk kendala missroute di transit hub:

1. Admin menyusun serah terima return dari transit hub ke asal paket
2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan seharusnya
3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah
4. Report grup dan CX Master Agent.

PAKET PENDING

Paket yang tertunda pengirimannya

Penanganan

Main hub

Untuk kendala penjemputan :

1. Hubungi PIC transit hub atau main hub yang terkait dengan pending paket

Untuk kendala AWB rusak :

1. Lakukan return jika tidak bias terbaca sama sekali

Untuk kendala missroute di main hub:

1. Admin menyusun serah terima return dari transit hub ke asal paket
2. Kirimkan paket beserta serah terima ke tujuan seharusnya
3. Buat report dalam excel terkait paket bermasalah
4. Report grup dan CX HQ

PAKET PENDING

Paket yang tertunda pengirimannya

Syarat Penanganan

1. Paket pending maksimal 3x24 jam
2. Paket missroute wajib diselesaikan maksimal 24 jam setelah status paket dinyatakan missroute

PAKET HILANG

Kondisi dimana keberadaan fisik paket tidak ditemukan

Penyebab

1. Paket terjatuh pada saat pengiriman
2. Tindakan kriminal oleh salah satu pihak baik dalam maupun luar yang dengan sengaja mengambil paket demi kepentingan pribadi
3. Paket diberikan kepada penerima yang salah

PAKET HILANG

Kondisi dimana keberadaan fisik paket tidak ditemukan

Penanganan

Transit hub

1. Laporkan kepada koordinator terkait paket yang hilang
2. Koordinator melakukan investigasi terkait paket yang hilang
3. Laporkan hasil investigasi terhadap master agent
4. Laporkan hasil investigasi terhadap team leader

Main hub

1. Laporkan koordinator terkait paket yang hilang
2. Koordinator melakukan investigasi terkait paket yang hilang
3. Laporkan hasil investigasi terhadap team leader

PAKET HILANG

Kondisi dimana keberadaan fisik paket tidak ditemukan

Syarat Penanganan

1. Pelaporan dilakukan maksimal 1x24 jam setelah paket terbukti hilang
2. Pengecekan cctv diijinkan untuk mencari jejak paket setelah mendapa ijin supervisor atau koordinator



iD
EXPRESS
NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

MATERIAL HANDLING

➤ PEMASANGAN VEHICLE TAG

1. Pemasangan vehicle tag dilakukan apabila paket yang akan dikirim telah sesuai dengan surat jalan yang diberikan oleh admin
2. Vehicle tag hanya dapat dipasang pada mobil engkel
3. Vehicle tag tidak dapat dipasang pada blind van
4. Pasang vehicle tag pada bagian kanan mobil engkel
5. Masukkan bagian ujung vehicle tag kedalam bagian depan vehicle tag
6. Tarik bagian ujung vehicle tag hingga vehicle tag terkunci



➤ FUNGSI VEHICLE TAG & BAGGING TAG

- Fungsi Vehicle Tag adalah Untuk mengikat mobil pengiriman dari satu tempat ke tempat lain
- Fungsi Bagging Tag adalah Untuk mengikat karung dan mewakili jumlah paket dalam karung



Format Cable ties IDExpress berupa :

Vehicle Tag = VA/VM+ XXXXXXXXXX (10 Digit angka)

*VA = Vehicle Agent, VM = Vehicle Main Hub

Bagging Tag = BA/BM+ XXXXXXXXXX (10 Digit angka)

*BA = Bagging Agent, BM = Bagging Main Hub





➤ UNLOADING PAKET

1. Pastikan mobil terpasang vehicle tag
2. Pastikan driver membawa surat jalan dan sesuaikan dengan vehicle tag yang terpasang pada mobil
3. Foto vehicle tag mobil
4. Potong vehicle tag menggunakan cable ties cutter apabila sudah sesuai dengan surat jalan
5. Jangan copot vehicle tag apabila vehicle tag tidak sesuai dengan surat jalan
6. Foto kondisi paket didalam mobil menggunakan aplikasi Timestamp Camera
7. Pengambilan foto dilakukan oleh bagian QC atau Processing
8. Foto vehicle tag dan kondisi paket didalam mobil dikirimkan ke group koordinasi Agent



➤ LOADING PAKET

1. Pastikan seluruh paket sudah sesuai dan masuk kedalam mobil
2. Foto kondisi paket didalam mobil
3. Tutup mobil dan gembok bagian kanan belakang mobil
4. Pasang vehicle tag dan pastikan sudah terpasang dengan benar
5. Foto vehicle tag mobil menggunakan aplikasi Timestamp Camera
6. Pengambilan foto dilakukan oleh bagian QC atau Processing
7. Foto vehicle tag dan kondisi paket didalam mobil lalu kirimkan ke group koordinasi Agent

PROSES PEMINDAHAN PAKET

1. Rencanakan proses pengangkatan. Apakah memerlukan alat bantu atau bantuan dari orang lain
1. Tentukan posisi kaki yang seimbang. Pastikan posisi kaki berada dekat dengan beban yang diangkat
1. Tekuk lutut, posisikan tubuh untuk berjongkok. Pastikan tulang punggung tegak pada saat mengangkat beban
1. Posisikan beban tetap dekat dengan pinggang
1. Pastikan pandangan bebas dari hambatan dan tidak ada gangguan
1. Jaga kepala tetap tegak dan pandangan lurus kedepan
1. Beban paket maksimal diantaranya yaitu:
 - **Untuk Pria < 16 tahun adalah 14 kg**
 - **Untuk Pria 16 – 18 tahun adalah 18 kg**
 - **Untuk Pria > 18 tahun adalah tidak dibatasi**
 - **Untuk Wanita 16 – 18 tahun adalah 11 kg**
 - **Untuk Wanita > 18 tahun adalah 16 kg**

PROSES PEMINDAHAN PAKET

8. Proses pemindahan paket dilakukan dengan mengangkat paket dan menyimpannya pada keranjang sesuai dengan lokasi Main Hub (MH) / Transit Hub (TH) tujuan
8. Untuk barang-barang “Fragile”, maka paket tersebut tidak boleh dibanting



PENYUSUNAN PAKET



Berikut ***Tips n Trick*** dalam menyusun paket dalam karung :

Bagian ATAS, isilah dengan paket dokumen atau fragile.

Bagian TENGAH, isilah dengan paket yang berukuran jauh lebih kecil.

Bagian BAWAH, isilah dengan paket yang berukuran besar



id
EXPRESS
NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

STICKER PADA PAKET

1



Pengembalian Kiriman

Pengembalian Ulang

Kode Area Tujuan:

Nomer Waybill:

☐ Pengembalian Kiriman

Alasan pengembalian:

☐ Pengembalian Ulang

Alamat baru pengiriman ulang:

Telepon:

Nama Penerima:

PAKET RETURN



Sortir paket ke tujuan pengembalian berdasarkan kode area tujuan

2



PENGIRIMAN BERMASALAH

No	Alasan	ID Karyawan	Tanggal

PAKET PENGIRIMAN BERMASALAH



Lapor ke QC Main Hub dan proses paket berdasarkan alasan yang tertera pada sticker

3



PAKET MAKANAN BEKU



Segera masukan chiller ketika sampai di Main Hub



Tangani paket dengan hati-hati

4



PAKET DANGEROUS GOODS



Prioritas pengiriman menggunakan jalur darat



Tangani paket dengan hati-hati

Rambu-rambu Kesehatan & Keselamatan Kerja



Keterangan

- Kuning produksi : Rambu kuning menandakan bahwa area tersebut merupakan area mesin, area kerja, serta area produksi
- Hijau P3K : Rambu hijau menandakan bahwa area tersebut merupakan area raw material, bahan baku, dan area P3K
- Merah : Rambu merah menandakan bahwa area tersebut merupakan area reject, defect, dan scrap
- Jingga : Rambu jingga menandakan bahwa area tersebut merupakan area material yang akan diinspeksi
- Biru : Rambu biru menandakan bahwa area tersebut merupakan area work in progress
- Hitam : Rambu hitam menandakan bahwa area tersebut merupakan area finished goods product
- Hitam & Kuning : Rambu hitam & kuning menandakan bahwa area tersebut merupakan area berbahaya
- Merah & Putih : Rambu merah & putih menandakan bahwa area tersebut merupakan area emergency, electrical panel, dan perlengkapan pemadam

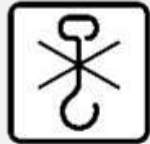
SIMBOL PADA PAKET

1



Fragile

2



Use No Hook

3



Top

4



Protect From Heat

5



Keep Dry

6



Center of Gravity

7



No Hand Truck

8



Stacking Limitation

9



Clamp Here

10



Temperature
Limitation

11



Do Not Use
Forklift Truck

12



Photographic
Materials