

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Tempat penelitian



*Gambar Lampiran Gedung PT AKT*



*Gambar Lampiran Garasi Truck*

## Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

### TRANSKRIP WAWANCARA

#### Informan

Tanggal Wawancara : 18 Maret 2023

Tempat / Waktu : PT Argo Kencana Transindo (PT AKT)

#### Identitas Informan

Nama : Rizky Rusmawan Azhari

Umur : 36

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Jabatan : Pimpinan PT Argo Kencana Transindo (PT AKT)

#### Hasil Wawancara

1. Untuk saat ini PT AKT bergerak dalam sektor bisnis apa?

Jawab :

PT AKT adalah salah satu perusahaan trucking services dimana kita mengangkut barang dari pabrik ke customer mereka berdasarkan order (by order) dari pabriknya sendiri. Komoditas yang kita angkut itu baik bulding material, finish good, dan lain sebagainya tentunya kita bukan perusahaan yang berbasis contract, tapi kita berbasis dari by order, dia butuh kita kirim kurang lebih begitu.

2. Bagaimana proses bisnis yang berjalan pada PT AKT saat ini?

Jawab :

Bisnis prosesnya customer kita order ke kita, secara simple mereka order bisa by phone, bisa by WA (whats app), kemudian kita cek dulu persediaan armada yang ada di perusahaan kami, kemudian kami kirim kesana untuk melakukan loading. Tentunya ada jadwal loadingnya, kita sesuaikan dengan kebutuhan customernya karena tidak semua customer itu bisa loading di pagi hari, kadang – kadang bisa loading di malam hari, tergantung dari pesanan customernya sendiri. Kemudian kita loading, setelah loading kita lakukan pengiriman dengan jangka waktu yang sudah kita tentukan sesuai dengan komitmen kita dengan customer kita ke gudang – gudang mereka atau customer mereka langsung. Biasanya disini kita kirim ke gudang distributor atau ke gudang customer langsung tentunya yang sesuai dengan alamat yang dituju oleh customer kami.

3. Dengan persaingan bisnis saat ini, bagaimana cara yang dilakukan PT AKT untuk dapat tetap berjalan?

Jawab :

Tentunya dengan persaingan bisnis yang semakin gila sekarang dimana perusahaan trucking ini semakin banyak, kita harus bisa efisien dalam segala hal, baik kebutuhan informasi, kita bisa menekan cost di segala bidang tentunya karena memang sekarang service quality ini sangat penting, tapi harga jual jasa kami itu juga lebih penting, karena customer ini melihatnya dari harga. Semua itu melihat dari harga dan tentunya keakuratan informasi seperti GPS, Trucking Position, Utilitas truck kita berapa itu sangat kami butuhkan dan itu memang salah satu yang kita gunakan sebagai strategy untuk kita menekan cost tentunya disitu. Yang jelas dalam segala macam kondisi apapun, kita sebagai pengusaha bagaimana caranya kita untuk bisa survive.

4. Mimpi apa yang diinginkan ke depan untuk dapat mendukung kemajuan PT AKT?

Jawab :

Yang jelas kita butuh keakuratan informasi dan kita butuh kecepatan dalam pengolahan data – data yang ada untuk kita bisa membikin decision secara

cepat, baik untuk pembiayaan, untuk perhitungan kita harga jual, untuk pembiayaan pengeluaran kita baik fixed cost maupun flexible cost sehingga kita dapat menekan masing – masing component biaya dengan maksimal. Tentunya untuk meningkatkan performa kita, meningkatkan profit kita dan untuk memberikan memberikan service yang baik pada customer kami.

5. Apa yang perlu dilakukan untuk dapat mewujudkan mimpi PT AKT ke depan?

Jawab :

Yang jelas kami butuhkan adalah kecepatan dalam pengolahan data informasi yang ada. Disini mungkin didukung dengan software dan mungkin bisa order by online yang selama ini kami masih merupakan salah satu mimpi yang nantinya itu akan terintegrasi dengan pengiriman. Jadi pengiriman ini dari order id berapa yang mereka order by system, kemudian ada ya kurang lebih seperti perusahaan logistic yang sudah modern ya ada trucking servicenya nanti truck sampai dimana dan sebagainya, sampai di pembongkaran. Jadi tentunya yang jadi goal utama kami adalah kepuasan customer, seperti itu.

6. Berapa divisi pada PT AKT saat ini?

Jawab :

Divisi kami yang pertama itu Marketing, terus ada Operation, Operation ini membawahi seluruh operasional yang ada disini, ada Finance dan ada Maintenance. Sebenarnya kita ngga terlalu banyak karena memang dalam meng-create perusahaan ini memang kita ngga banyak resource, ngga banyak orang tapi perusahaan ini memiliki performa dan utilitas yang baik, tentunya seperti itu.

Bagaimana kita berkembang kalo memang basic kita ngga kuat, nah penguatan basic itu tentunya harus didukung dengan pengolahan data dan informasi yang baik, sehingga semua komponen – komponen yang menyebabkan overhear cost bisa kita tekan, karena dalam akuntan ini yang paling tidak terduga adalah overhear cost yang bisa muncul sewaktu – waktu, begitu.

7. Apa fungsi dan tanggung jawab setiap divisi yang ada pada PT AKT?

Jawab :

Untuk Marketing tentunya mereka untuk memasarkan jasa kami sebagai trucking service ya. kemudian untuk Operation dia yang ngatur semua utilitas truck kita, posisi dimana, terus kapan akan dapat order lagi sehingga utilitas dari armada kami bisa tinggi. Kemudian kalo Finance yang membawahi semua urusan masalah keuangan dan Maintenance tentunya disini sebuah perusahaan trucking sangat erat sekali dengan Maintenance ya, karena kita dalam sebuah perusahaan trucking, maintenance itu suatu komponen yang tidak terpisahkan dari usaha ini, sehingga disitu juga butuh ketepatan untuk Preventive Maintenance, ketepatan untuk bagaimana untuk menekan cost tentunya. Tentunya dengan data – data yang ada harus olah sehingga kita bisa tau nih berapa sebenarnya untuk masing – masing komponen dari Fast Moving, Slow Moving dan semua komponen yang ada dalam truck itu dan kita bisa estimasi berapa sih umurnya dan bagaimana kita untuk menekan biaya tersebut sehingga biaya tersebut bisa kecil. Karena sekarang tahu sendiri spare part itu harganya ga ada turun mbak, naik terus, jadi setiap tahun itu semakin naik. Nah, bagaimana sih kita bisa berkompetisi dengan yang lain tapi kita bisa tetap dengan tidak mengorbankan kepuasan dari pelanggan, begitu.

8. Setiap Divisi pada PT AKT tentunya memiliki data yang harus diolah, bagaimana cara mengolah data yang ada untuk menjadi laporan di PT AKT saat ini?

Jawab :

Kita sudah menggunakan software, cuma masih belum mengcover untuk semua ya dan pengolahan data ini masih sangat – sangat minim sekali, dan kita masih banyak dibantu oleh excel dan software – software yang sifatnya sederhana sekali ya. Ada GPS cuman itu belum terintegrasi juga, jadi itu masih sebuah mimpi mbak untuk mewujudkan sebuah perusahaan trucking dengan basis IT. Tentunya kalo sudah basis IT lebih mudah ya, mbak. Memasarkannya juga mudah, mengobralnya juga mudah, dan tentunya untuk menekan biaya dan menaikkan profit tentunya. Sekarang perusahaan mana yang ngga mau profitkan, intinya begitu.

9. Berdasarkan laporan yang sudah ada, apakah dari laporan tersebut bisa dijadikan acuan untuk perkiraan kedepannya ?

Jawab :

Bisa mbak, sebenarnya bisa dengan laporan yang sudah ada, yang sudah dibikin dan sudah berjalan sekarang itu tentunya bisa, cuman kecepatan dari pengolahan datanya itu yang masih manual ini yang butuh waktu yang lebih. Nah, kadang – kadang kita berorientasi pada kita ngga mau terlalu banyak resource karena terlalu banyak resource sekarang ini bisa menimbulkan macam – macam lah, costnya tinggi, informasi jadi ngga akurat, nah sehingga kita harus bagaimana caranya dengan resource yang ada tapi pengolahan data dan informasinya itu bisa cepat, nah itu yang kita butuhkan di dalam perusahaan ini untuk mengimprove menjadi perusahaan yang sangat efektif dan efisien, begitu.

10. Dalam keterkaitan pengolahan data apakah ada sistem yang digunakan saat ini dan jika ada, apakah ada kendala dari penggunaan system saat ini?

Jawab :

Ada sih mbak, masih gunain excel, kita juga ngga tau itu ada satu software yang sebetulnya software pembantu untuk Operation, tapi memang itu semua belum integrated mbak, masih sendiri – sendiri, sehingga masih dibutuhkan kalkulator dan perhitungan manual disitu yang tentunya akan memperlama proses pengolahan data, gitu.

Nanti bisa ketemu sama Finance atau present aja, nanti di share aja untuk aplikasi yang udah jalan dan silahkan mbak bisa lihat sendiri bagaimana kalo kita ngolah data itu butuh waktu yang agak lumayan lama mbak disitu.

11. Seperti apakah infastruktur sistem yang ada pada PT AKT saat ini?

Jawab :

Jadi kita itu memang servernya masih local ya, artinya ada server dalam satu computer, computer itu juga satu server barengan sama user juga barengan sama admin juga jadi sebenarnya masih sangat sangat sederhana sekali, tapi

yang kami butuhkan kenapa kita bikin yang simple tentunya ya mimpi kita sih tetep harus bisa kesana ya. Cuman ya ini yang digunakan yang tadi saya bilang mbak, system-nya masih sangat manual masih sangat banyak dibutuhkan kalkulator mbak disini.

12. Sehubungan dengan sektor bisnis pada PT AKT saat ini tentunya berhubungan dengan Client. Bagaimana cara Client untuk mendapatkan jasa angkutan yang ada PT AKT saat ini ?

Jawab :

Untuk saat ini karena kita Marketing juga masih door to door, masih konvensional sekali kita datang ke customer, kita nawarkan jasa kita dan kalo memang cocok secara pelayanan dan secara biayanya, mereka akan order kita by phone. Jarang sekali yang by email apalagi paling by WA sekarang mbak karena memang belum ada aplikasi yang untuk integrated pada system tersebut masih manual semua jadi masih konvensional sekali.

13. Dalam hal pelayanan PT AKT kepada Client saat ini, apakah ada cara untuk Client untuk dapat memonitoring jasa angkutan yang sudah di pesan oleh Client ?

Jawab :

Bisa mbak, cuman kita masih manual ya jadi artinya si customer kita nanya nih “Sudah sampai mana kiriman saya?”, kita masih bukannya manual, kita masih screenshot by GPS ya, mereka masih belum bisa akses secara langsung ke GPS kita, nah idealnya itu setiap kali pengiriman mereka bisa akses hanya seperti perusahaan – perusahaan kurir – kurir yang ngetop – ngetop itu lhoh mbak, jadinya mereka tau sampai dimana, idealnya seperti itu. Ada portal client dan mereka hanya memasukkan aja ID pengirimannya berapa, di tracking keluar, idealnya begitu.

14. Selain itu, adakah proses atau cara untuk mengetahui indikator kepuasan dari Client terhadap jasa yang di sediakan oleh PT AKT ?

Jawab :

Kalau survey secara langsung kami belum melakukan mbak, cuman kami bisa test dari repeat order-nya si customer kita sendiri dan berapa sih nilai complainnya dari mereka. Mereka complain banyak ngga dengan jasa kita, kita sudah menyediakan jasa ke mereka apakah mereka banyak complain atau engga, nah itu salah satu parameter dari kami tentunya. Sekarang susah mbak, pelayanan baik, harganya mahal mereka ngga mau, maunya pelayanan baik harganya murah, ya mungkin manusiawi ya mbak prinsip ekonomi kan seperti itu. Cuman yang jadi concern kita adalah bagaimana kita dapat berkompetisi dengan competitor kita dengan pelayanan yang terbaik, dengan harga yang efisien menurut mereka, tapi mereka tetap puas, ngga ada complain, zero incident, zero accident, dan tentunya safety untuk barang yang kita bawa ngga ada complain. Pengirimannya ngga ada yang rusak, pelayanannya cepat sampai, komunikasi antar driver dengan customer kita baik, sampai barang diterima oleh customer – customer kita itu mereka ngga ada complain. Intinya begitu sih mbak, jadi goal kita seperti itu. Untuk saat ini complain itu ngga lebih dari 10%, artinya kalo dilihat dari segi kepuasan konsumen dan repeat order-nya mereka, artinya sudah dalam kata baik ya meskipun harapan kami zero complain ke depannya. Artinya mereka kirim tanpa ada complain dan mereka tetep repeat order terus, itu yang paling penting mbak.