

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terdapat masalah pada pemilihan vendor ekspedisi karena ada beberapa kasus yang terulang dengan jenis kelegalitasan tertentu.
- b. Ada 5 dimensi kriteria yang digunakan dalam pemilihan vendor ekspedisi pada PT. Asia Cakra Ceria Plastik yaitu *cost*, *vendor performance*, *service quality*, *operational performance*, dan *management risk*. Masing-masing dimensi memiliki kriteria yang sudah didiskusikan dengan narasumber.
- c. Model pemilihan vendor ekspedisi dapat dilihat pada gambar 7.1.
- d. Model pemilihan vendor ekspedisi ini dibuat dengan memperhatikan penekanan dimensi kriteria. Hal ini dilakukan karena calon vendor berSIUP dan tidak berSIUP memiliki kasus yang berbeda, maka penekanan kriterianya juga berbeda. Maksud penekanan kriteria sendiri adalah bobot pada dimensi penekanan akan jauh lebih besar daripada dimensi kriteria lain. Penekanan dimensi dapat dilihat pada tabel 7.1

Tabel 7.1. Penekanan Dimensi

Jenis Usaha	Penekanan Kriteria
Tidak memiliki SIUP	<i>Service quality</i>
	<i>Management risk</i>
Memiliki SIUP	<i>Operational performance</i>
	<i>Cost</i>

- e. Terdapat hubungan saling keterkaitan antara 1 kriteria dengan kriteria lain yang didapatkan dengan cara wawancara dengan narasumber lalu dilakukan kembali validasi hubungan antara kriteria satu dengan kriteria yang lain.
- f. Hasil sintesis pemilihan vendor ekspedisi PT. Asia Cakra Ceria Plastik menyatakan bahwa alternatif SIUP adalah vendor yang diprioritaskan untuk dipilih. Hasil sintesis dapat dilihat pada tabel 7.2.

Tabel 7.2. Tabel Hasil Sintesis

Name	Ideals	Normals
SIUP	1,000,000	0,51101
Tidak SIUP	0,95691	0,48899
		1

- g. Langkah berikutnya adalah menentukan vendor ekspedisi mana yang akan dipilih. Cara menentukannya dengan cara mengalikan bobot *cluster* alternatif dengan *cluster* SIUP dan tidak SIUP. Hasil perkalian dan urutan bobot tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada tabel 7.3.

Tabel 7.3. Urutan Bobot Alternatif Vendor

Nama vendor	Bobot
Vendor 1 tidak SIUP	0,16759
Vendor 3 tidak SIUP	0,11835
Vendor 2 SIUP	0,11452
Vendor 4 tidak SIUP	0,1069
Vendor 4 SIUP	0,1049
Vendor 2 tidak SIUP	0,09615
Vendor 1 SIUP	0,08501
Vendor 3 SIUP	0,0758
Vendor 5 SIUP	0,06596
Vendor 6 SIUP	0,06483

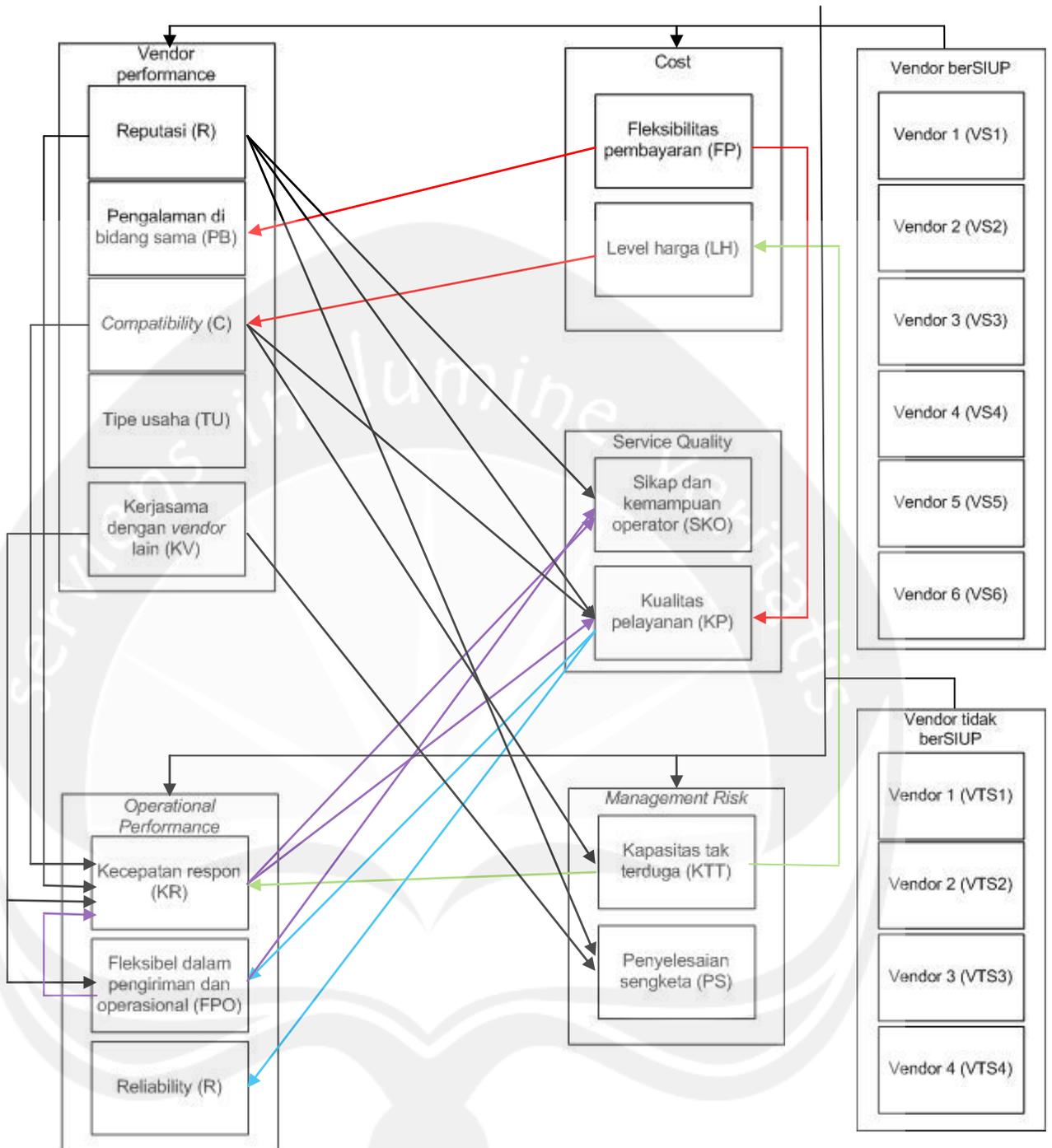
- h. Pada tabel 7.3. dapat disimpulkan vendor 1 tidak SIUP menjadi prioritas pertama dalam memilih vendor ekspedisi untuk wilayah Jawa Barat khususnya diwilayah Jakarta dengan bobot 0,16759.
- i. Hasil yang bertentangan dengan hasil sintesis disebabkan karena penilaian yang dilakukan narasumber yaitu *marketing manager* memiliki persebaran nilai yang selisihnya tidak jauh. Hal ini menyebabkan bobot alternatif tidak memiliki selisih yang jauh. Jika ada bobot dari *cluster* vendor SIUP atau tidak SIUP yang tinggi, tidak akan berpengaruh banyak dengan keputusan yang akan diambil. Karena bobot alternatif memiliki nilai yang hampir sama dan jika dikalikan dengan bobot *node* yang ada pada *cluster* vendor SIUP atau tidak SIUP, tidak akan berpengaruh banyak. Yang kedua adalah adanya penilaian yang sama pada *cluster* tertentu. Hal ini terjadi karena ada beberapa *cluster* yang memiliki

penekanan penilaian yang berbeda yang relatif pada kasus yang sering terjadi pada jenis usaha dari vendor ekspedisi tertentu.

- j. Model pemilihan vendor ekspedisi ini dapat dipakai untuk vendor ekspedisi yang sudah pernah *dicasting*. PT. ACC dapat menilai dari hasil casting sesuai dengan semua kriteria yang sudah dimodelkan. Contoh model pemilihan vendor lama dapat dilihat pada bab 5 tugas akhir ini yaitu pemilihan vendor ekspedisi untuk wilayah Jawa Barat pada area Jakarta.
- k. Model pemilihan vendor ekspedisi ini juga dapat dipakai untuk vendor ekspedisi yang baru (vendor ekspedisi yang belum pernah *dicasting*). Vendor baru dapat dipilih dengan memperhatikan beberapa aspek kriteria atau dimensi yang bobot dalam limit matriks paling besar. Dimensi dan kriteria tertinggi dapat dilihat pada tabel 7.4. Langkah terakhir adalah menanyakan kepada konsumen dari beberapa kriteria yang sudah *dilist*, vendor mana yang memiliki penilaian paling baik menurut konsumen.

Tabel 7.4 Dimensi dan Kriteria Tertinggi

Dimensi (<i>cluster</i>)	Kriteria (<i>node</i>)
<i>Operational performance</i>	Kecepatan Respon (KR)
<i>Service quality</i>	Sikap dan Kemampuan Operator (SKO)
<i>Vendor performance</i>	Pengalaman dalam Bidang sama (PB)
<i>Management risk</i>	Kapasitas Tak Terduga (KTT)



Gambar 7.1. Model Pemilihan Vendor Ekspedisi Di Pulau Jawa

7.2. Saran

Pemilihan vendor ekspedisi adalah hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya. Oleh karena itu diharapkan penelitian serupa dapat diperbanyak dan penelitian tersebut melibatkan hal-hal yang bersifat unik dan khusus yang ada dalam perusahaan tempat penelitian tersebut. Karena jarang sekali penelitian melibatkan hal-hal yang sifatnya memodifikasi model dan pengambilan

keputusannya dengan cara yang lebih kompleks. Diharapkan penelitian selanjutnya melibatkan kasus-kasus yang sifatnya khusus sehingga semakin banyak model dan cara pengambilan keputusan yang berbeda antara satu penelitian dengan penelitian lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Aghazadeh, S.M. (2003) "How to choose an effective third party *logistiks* provider?", *Management research news*, Vol. 26, No. 7, pp 50-57.
- Aguezzoul, A., Rabenasolo, B., & Jolly-Desodt, A. M. (2006, October). Multikriteria decision aid tool for third-party *logistiks* providers' selection. In *Service Systems and Service Management, 2006 International Conference on* (Vol. 2, pp. 912-916). IEEE.
- Andersson, D., & Norrman, A. (2002). Procurement of *logistiks* services—a minutes work or a multi-year project?. *European Journal of Purchasing & Supply Management*, 8(1), 3-14.
- Chen, K. Y., & Wu, W. T. (2011). Applying analytic network process in *logistiks* service provider selection—a case study of the industry investing in Southeast Asia. *International Journal of Electronic Business Management*, 9(1), 24.
- Ellram, L. M., Tate, W. L., & Billington, C. (2008). Offshore outsourcing of professional services: A transaction cost economics perspective. *Journal of Operations Management*, 26(2), 148–163.
- Gupta, R., Sachdeva, A., & Bhardwaj, A. (2010, October). Selection of 3PL service provider using integrated fuzzy Delphi and fuzzy TOPSIS. In *Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science* (Vol. 2, pp. 20-22).
- Jharkharia, S., & Shankar, R. (2007). Selection of *logistiks* service provider: An analytic network process (ANP) approach. *Omega*, 35(3), 274-289.
- Langey, C. J., Allen, G. R., & Tyndall, G. R. (2003). Third-party *logistiks* study 2003: Results and findings of the eighth annual study. Retrieved February, 26, 2009.
- Liou, J. J., & Chuang, Y. T. (2010). Developing a hybrid multi-kriteria model for selection of *outsourcing* providers. *Expert Systems with Applications*, 37(5), 3755-3761.

- McCarthy, I., & Anagroustou, A. (2004). The impact of *outsourcing* on the transaction costs and boundaries of manufacturing. *International Journal of Production Economics*, 88(1), 61–71.
- Moberg, C. R., & Speh, T. W. (2004). Third-party warehousing selection: a comparison of national and regional firms. *American Journal of Business*, 19(2), 71-76.
- Selviaridis, K., Spring, M., Profillidis, V., & Botzoris, G. (2008). Benefits, risks, selection criteria and success factors for third-party *logistiks* services. *Maritime Economics & Logistiks*, 10(4), 380-392.
- Subagya M S.1994. "Manajemen *Logistik*" cetakkan keempat. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Vijayvargiya, A., & Dey, A. K. (2010). An analytical approach for selection of a *logistiks* provider. *Management Decision*, 48(3), 403-418

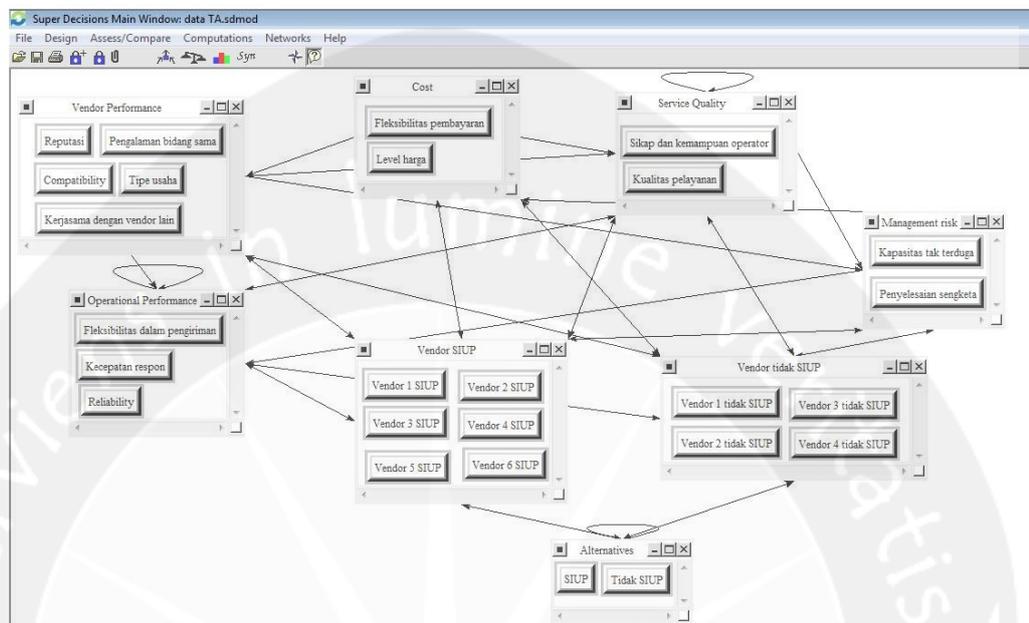


LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Model dan Pairwise Comparison pada Super Decision

Struktur Model Akhir pada Super Decision



Gambar 1. Struktur Model Akhir Pemilihan Vendor Ekspedisi

LAMPIRAN 2

Kuesioner Penilaian Perbandingan Antar *Cluster* dan Antar *Node*

A. Kuesioner Penilaian Perbandingan Antar *Cluster*

1. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster Cost*

Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
Vendor SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor tidak SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP

2. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster Management risk*

Cost	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP

3. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster Operational performance*

Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP

4. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster Service quality*

Management risk	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP

5. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster Vendor performance*

Management risk	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP

6. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster Vendor SIUP*

Alternatif	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cost
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Management risk
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Cost	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Management risk
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Management risk	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance

	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance

7. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster* Vendor tidak SIUP

Alternatif	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Cost
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Management risk
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Cost	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Management risk
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Management risk	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance
Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor Performance

8. Kuesioner penilaian perbandingan pada *Cluster* Alternatif

Management risk	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Operational Performance
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Operational Performance	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Service Quality
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Service Quality	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP

	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor tidak SIUP
Vendor SIUP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor SIUP

B. Hasil Kuesioner Penilaian Perbandingan Antar Node

1. Kuesioner penilaian perbandingan fleksibilitas dalam pembayaran dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

2. Kuesioner penilaian perbandingan fleksibilitas dalam pembayaran dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

3. Kuesioner penilaian perbandingan level harga dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

4. Kuesioner penilaian perbandingan level harga dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

5. Kuesioner penilaian perbandingan kapasitas tak terduga dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

6. Kuesioner penilaian perbandingan kapasitas tak terduga dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

7. Kuesioner penilaian perbandingan penyelesaian sengketa dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

8. Kuesioner penilaian perbandingan penyelesaian sengketa dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

9. Kuesioner penilaian perbandingan fleksibilitas dalam pengiriman dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

10. Kuesioner penilaian perbandingan fleksibilitas dalam pengiriman dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

11. Kuesioner penilaian perbandingan kecepatan respon dalam *cluster service quality*

Kualitas pelayanan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Sikap dan kemampuan operator
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------

12. Kuesioner penilaian perbandingan kecepatan respon dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3

	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

13. Kuesioner penilaian perbandingan kecepatan respon dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

14. Kuesioner penilaian perbandingan kualitas pelayanan dalam *cluster* operational performance

Fleksibilitas dalam pengiriman	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reliability
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

15. Kuesioner penilaian perbandingan kualitas pelayanan dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5

	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

16. Kuesioner penilaian perbandingan kualitas pelayanan dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

17. Kuesioner penilaian perbandingan sikap dan kemampuan operator dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

18. Kuesioner penilaian perbandingan sikap dan kemampuan operator dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

19. Kuesioner penilaian perbandingan *compatibility* dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

20. Kuesioner penilaian perbandingan *compatibility* dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

21. Kuesioner penilaian perbandingan kerjasama dengan vendor lain dalam *cluster* operational performance

Fleksibilitas dalam pengiriman	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kecepatan respon
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------

22. Kuesioner penilaian perbandingan kerjasama dengan vendor lain dalam cluster vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

23. Kuesioner penilaian perbandingan kerjasama dengan vendor lain dalam cluster vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

24. Kuesioner penilaian perbandingan pengalaman di bidang sama dalam cluster vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

25. Kuesioner penilaian perbandingan pengalaman di bidang sama dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

26. Kuesioner penilaian perbandingan reputasi dalam *cluster* service quality

Kualitas pelayanan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Sikap dan kemampuan operator
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------

27. Kuesioner penilaian perbandingan reputasi dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

28. Kuesioner penilaian perbandingan reputasi dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

29. Kuesioner penilaian perbandingan tipe usaha dalam *cluster* vendor SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 4	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 5
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6
Vendor 5	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 6

30. Kuesioner penilaian perbandingan tipe usaha dalam *cluster* vendor tidak SIUP

Vendor 1	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 2
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 2	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 3
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4
Vendor 3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Vendor 4

31. Kuesioner penilaian perbandingan untuk semua *node* vendor SIUP (vendor 1 SIUP sampai vendor 6 SIUP) dengan *cluster*

Cost

Fleksibilitas pembayaran	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Level harga
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Management risk

Kapasitas tak terduga	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Penyelesaian sengketa
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

Operational performance

Fleksibilitas dalam pengiriman	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kecepatan respon
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------

Service quality

Kualitas pelayanan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Sikap dan kemampuan operator
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------

Company performance

Compatibilty	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kerjasama dengan vendor lain
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pengalaman bidang sama
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reputasi
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha
Kerjasama dengan vendor lain	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pengalaman bidang sama
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reputasi
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha
Pengalaman bidang sama	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reputasi
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha
Reputasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha

32. Kuesioner penilaian perbandingan untuk semua *node* vendor tidak SIUP (vendor 1 tidak SIUP sampai vendor 4 tidak SIUP) dengan *cluster*

Cost

Fleksibilitas pembayaran	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Level harga
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

Management risk

Kapasitas tak terduga	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Penyelesaian sengketa
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

Operational performance

Fleksibilitas dalam pengiriman	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kecepatan respon
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------

Service quality

Kualitas pelayanan	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Sikap dan kemampuan operator
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------

Company performance

Compatibilty	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kerjasama dengan vendor lain
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pengalaman bidang sama
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reputasi
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha
Kerjasama dengan vendor lain	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pengalaman bidang sama
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reputasi
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha
Pengalaman bidang sama	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Reputasi
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha
Reputasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Tipe usaha

LAMPIRAN 6

Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara dengan Narasumber Bidang Ekspedisi Di PT.
ACC (*Marketing Manager*)

Lampiran 6 dalam bentuk softcopy yang dapat dilihat pada

Lampiran 6. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara dengan narasumber yang ahli dalam bidang ekspedisi di PT. ACC (*marketing manager*), folder lampiran, nama file daftar wawancara, format file .doc



LAMPIRAN 6

Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara dengan Narasumber Bidang Ekspedisi Di PT. ACC (*Marketing Manager*)

Wawancara 1 dengan

Nama/ kode : Pak Adi selaku *marketing manager* PT. ACC/N

Tanggal : 30 Agustus 2014

Isi Deskripsi Hasil Wawancara

1. P: Apa saja yang menjadi kriteria pemilihan vendor ekspedisi?
N: Lihat lagi catatan yang ada dulu
2. P: Bagaimana cara seleksi vendor yang dilakukan?
N: Dengan cara pembobotan yaitu dengan memberikan nilai kepada vendor dengan nilai range 1-5, jika baik diberi nilai 5 dan jika tidak baik akan diberi nilai 1

Wawancara 2 dengan

Nama/ kode : Pak Adi selaku *marketing manager* PT. ACC/N

Tanggal : 6 September 2014

Isi Deskripsi Hasil Wawancara

1. P: Apakah masalah yang ada dalam pengantaran barang?

N: Hubungan pengantaran barang secara gambar besar dulu ya. Kita mulai dari barang keluar dari pabrik lalu kita terbitkan dokumennya surat jalan dan nota kalau dari kita ada *double cek* dari pihak *security* jadi dalam hal untuk melakukan *cross cek* apakah barang yang sudah dicek dengan gudang kita anggap yang mengetahui detail barang-barangnya apa itu dicek dengan satpam lagi untuk memastikan bahwa jumlah yang dimuat itu sesuai dengan permintaan pelanggan berupa surat jalan sama dokumen untuk satpam yang namanya resi. Kita bicara dari poin pertama dahulu dari pabrik dulu. Pabrik mengeluarkan itu sejumlah berapa misalkan kita berangkat dari sini 1000 bal gitu ya 1000 bal nanti nyampai kesananya ke ekspedisinya ketujuan akhir jadi kalau kita bilang ekspedisi sendiri itu ada 2 macam deryll bisa dicatat dulu kalau yang pertama betul-betul dari pabrik sampai ke tangan penerima misalkan kita bicara dengan jarak tepuh yang tidak terlalu jauh misalkan kita bilang area pulau jawa tengah sampai Jawa timur itu bisa langsung ketangan penerima akan tetapi *cover* kita satu nusantara dari ujung Sumatra sampai ke Timor timur ada semua kalau yang kita bicarakan di luar pulau Jawa itu biasanya blangko pelabuhan 2 titik di Jakarta dan Surabaya dan biasanya mobil dari pabrik akan berhenti di ekspedisi dulu di Jakarta atau di Surabaya itu untuk kemudian dilanjutkan lagi sampai ke tujuan akhir biasanya bisa lewat kapal kontainer entah bagaimana model transportasinya itu sampai ke tujuan akhir sana karena akan mungkin dilaju sempat pindah-pindah kendaraan saya juga kurang tahu. Kita tahunya blangko sampai ke ekspedisi Surabaya, di Jakarta Semarang juga ada kontainer juga ada kalau Surabaya Tanjung priuk, Semarang Tanjung emas Jakarta nanti masuknya ke ke.... sorry priuk Jakarta Semarang Tanjung emas dan Surabaya Tanjung perak beda-beda saja (sedang berbicara dengan *staffnya*) jadi gitu deryll ada 2

moda itu ada 2 cara itu. Lah setelah sampai ke.. tadi poin pertama dari pabrik kemudian sampai ke ekspedisinya dalam hal yang menyambung lagi ke tujuan akhir keluar pulau Jawa, atau yang langsung ke tujuan akhir itu akan dilanjutkan cross cek lagi. Kita akan cek lagi dimana pelanggan atau ekspedisi akan melakukan perhitungan ulang bongkar kan. Jadi proses awal tadi proses memuat proses memasukan barang sampai tujuan dikeluarkan dibongkar lah itu harus sama dilakukan lagi *cross cek* lagi kalau dihubungkan dengan ekspedisi. Nah, mana kala barangnya dikeluarkan. Kita kan tidak tahu ya dalam perjalanan dari titik a ke titik b apa yang terjadi hanya supir saja yang tahu. Ada kejadian mungkin di tengah jalan ada kapak merak, bajing loncat, atau supirnya nakal cari uang barangnya dijual lagi sampai disini tujuan akhir tiba-tiba barang tidak sesuai dengan surat jalan suratnya 1000 barangnya 800 kurang 200 kurangunya kemana. Ya sudah dalam hal seperti itu kembali ke perjanjian awal dengan ekspedisi bahwasanya barang keluar dari pabrik kamu sudah satu langkah keluar dari ACC itu sudah tanggung jawab ekspedisi pabrik sudah tidak mau tahu. Kita ngomong kasar saja misalkan yang tempo hari saya sudah cerita sama deryll apa belumnya keluar dari pabrik barang *tibo* (jatuh) ditemu ACC *digawa balik* lagi. Ganti, sampai sana kurang satu bal meskipun barang kita *stock* kita tidak *geseh* balik lagi. Duit kita tidak ilangkan kita tetap klaim ekspedisi. Saya tidak mau tahu, kamu sudah *erek-erek* teken keluar dari ACC 100 bal jatuh 1 bal sampai sana 99 ya sudah kamu ganti satu bal. Loh barangnya bapak kan tidak ilangkan, masuk lagi kan. Lah iyo kalusa perjanjian awal kita gimana. Kamu kan sudah dianggap membawa barang 100 bal sampai sana 99. terserah, silahkan dipikir sendiri *di/ogis* sendiri. Berarti siapa berarti pabrik harus minta ganti sama siapa, lengganan harus minta ganti sama siapa. *Ndak* mau tau saya pokoknya itu urusan ekspedisi. Lah itu yang terjadi disitu begitu barang sudah sampai disitu kan otomatis lengganan akan atau ekspedisi tadi kan akan tanda tangan dibagian penerimaan barang dinyatakan bahwa barang yang mereka terima dengan baik dan benar. Baik dan benar ya... sejumlah dengan surat jalan tadi kemudian *copy* kita pegang asli dipegang supir ekspedisi untuk dibawa pulang dan ditagihkan ke ACC. Prosedurnya seperti itu. Lah tinggal penagihannya utuh atau *Ndak* jumlahnya

100% *Ndak* kalau berkurang ya sudah bayarannya kita potong klaim kita munculkan. *Genten ana ijolono parake seng kono* silahkan dituker jadi seperti itu. Tadi saya bilang baik dan benar kenapa. Kadang-kadang kita kirim 100 barang sampai disini 100 betul tapi basah terpalnya harusnya kan peraturan di kita: mobil masuk, bak harus dalam kondisi bersih dan kering karena pantangan plastik ada 2 yang saya bilang kemarinkan, bukan bau dan basah kalau aturan saya itu bak harus kering, bersih, tidak bau, dikasih terpal satu terpalnya mau yang bekas saya tidak masalah mau baru terserah. Setelah dimuati barang itu seharusnya standar idealnya harusnya standarnya ada 2 jadi terpalnya jadi di dalam dan di luar menghindari hujan deras. Kita tidak tahu kondisi bahan terpal sekarang ini kan jelek-jelek harus sudah beli. Itu standar saya, manakala terpaksa tidak bawa saya kembalikan ke ekspedisi mau supirnya yang beli sendiri potong uang sangunya dia atau nomboki sek itu urus sama supir saya tidak mau tahu. Pokoknya standar saya begitu sampai mandor saya saya kerasin. Kalau tidak mengikuti standar kita, standar pertama pasal pertama harus ada lemek bawahnya itu tidak ada dan tidak ada tidak lanjut dari ekspedisi saya kembalikan ke mandor mau dilanjutkan muat ga papa resiko sampai sana basah. Saya akan klaim kamu ikut tanggung jawab atau muatan dikeluarkan. Tidak boleh muat. Mereka kan selama ini mereka tidak mau tanggungan juga kan saya akan tanggung renteng pokoknya saya ada masalah saya akan gandeng semua yang baik yang tanggung jawab *tanggungen kabeh* saya nggak mau tahu. Lah karena seperti itu yang terjadi mereka begitu ada kondisi *brek* begitu mereka lapor kesaya, saya akan bantu *follow up*. Gimana ganti nggak, saya dapat jawaban sorry pak mau ya itu nggak ya sudah, saya kembalikan ke mandor lagi. *Ra gelem i pak yo wis pak kon metu wae*. Ya sudah keluar tidak jadi dimuat. Jadi nggak, nggak segampang itu proses itu muat masuk sesuai bongkar. Banyak kompleks sekali elemen-elemennya. Ada kesepakatan dan perjanjian yang sudah kita kita sepakati diawal bersama mereka bergabung dengan kita jadi bergabung berarti sudah ada proses-proses yang kemarin saya anu kemaren ya. Jadi sebelum saya mengatakan ya begitu ada seleksinya dulu, oke masuk. Jadi saya sudah sampaikan beberapa poin yang mereka harus tau

dari awal. Saya mending ribut diawal dari pada saya ribut dibelakangkan (pak adi sedang menerima telepon). Jadi begitu derry yang terjadi seperti itu.

2. P: Apakah pihak pabrik pernah melakukan kunjungan pada vendor?

N: Contohnya banyak, bisa dari beberapa *channel*, itu harus kita sifatnya tidak boleh kaku. Jadi kita harus fleksibel karena kalau kita kaku toh kenyataannya kemarin saya bilang apa kalau menurut standarnya minimal harus berbadan usaha yang legal dalam hal punya SIUP, NPWP, TDP bergerak dalam bidang ekspedisi. Bisa dijadikan jaminan bahwa dia bisa diandalkan dan bisa dipercaya. Tapi nyatanya kan *Ndak*, saya saat itu jalanpun ada ada yang istilahnya eee.... dulunya bekerja disini. Karena dia tau seluk beluknya di sini keluar. Dia usaha sendiri kontak lagi ke sini untuk menawarkan dia sudah dipercaya untuk memegang armada ada yang dia beli sendiri punya sendiri, ada yang ti.....titipan titipan orang lain. Itupun sampai saat ini ya.... Alhamdulillah ga ada masalah. Jadi ya itu *variabelnya* banyak sekali kembali lagi ya. Kita harus fleksible tidak melulu metodenya istilahnya itu itu metode konvensional ya kita harus datang sendiri kita survei. Nggak juga itu sama seperti pemilihan pelanggan. Kalau dari dari *big bos* saya harus dateng. Saya harus tahu *background* pelanggan seperti apa, loh kalau caranya begitu ya pelanggannya pasti tanda tanya. *Koe ra percoyo karo aku*. Saya gampang, kamu pesan ya sudah, pelanggan baru ya duit masuk dulu baru saya kirim. Oa... alasan apapun saya tidak bisa. Karena pelanggan baru, kalau sudah berjalan sekian lama, kalau kita sudah punya hubungan baik saya bisa mampir ke sana, saya bisa survei saya mungkin ada perkembangan lebih lanjut lagi seperti apa kita bicarakan. Jadi prosedur tetap ada, kita istilahnya bicarakan prosedur yang baik dan benar yang amat segera. Tetapi selepas dari pada itu kita harus sefleksibel mungkin. Kondisinya seperti ini kita tidak bisa kaku. *Nek kaku ya bubar ga jalan*. Muatan ACC tidak ada yang mau ambil lagi nanti disini repot saya. Hehehehe..... (pak adi sedang berbicara)

Sorry tadi tadi gimana

3. P: Bagaimana cara untuk mengurangi masalah yang terjadi pada vendor?

N: Oooo maksudnya meminimalisir supaya itu tidak terjadi. Kita bicara yang

sudah *join* dengan kita atau yang baru, sudah *join* sama kita. Eeeee.... biasanya itu berupa apa *feedback* dari pelanggan atau ekspedisi dulu. Saya akan cek, saya akan denger testimoninya. Pengakuan dari mereka *feedback* dari mereka kalau bahasa resminya *feedback*. Ceritanya mereka gimana ada komplain nggak. Tingkat *complainnya* banyak atau tidak. Ke saya dulu itu pertama, kemudian yang ke 2 bisa saja langsung masukan dari yang punya ekspedisi. Karena beberapa muatan yang bersifat krusial, yang penting sekali kadang-kadang saya mengabaikan beberapa poin yang saya yang selain poin vital ya kan poin vital yang kemarin saya bilang armadanya minimal ya.. mungkin saya belum sebut ya. Kondisi armada, tahun mobil. Karena kalau terlalu tua atau gimana kan saya kadang-kadang tolak kan untuk beberapa kondisi contohnya muatan krusial, saya diharuskan untuk kirim untuk hari itu juga. Saya ada beberapa yang saya abaikan. Salah satunya misalkan kondisi armada pokoknya asal layak, tidak harus bagus ya, supirnya mau rewel, cerewet apa ya hajar saja sudah diladeni saja. Kadang-kadang mandor saya juga kadang-kadang juga ada tingkat kesabarannya juga batas kesabarannya juga ada. Kadang-kadang *supire ngene ngene ngene ngene* saya mulai main main ini prioritas penting nggak sebetule seberapa penting level muatan itu kiriman hari itu. Kalau tidak begitu penting atau gimana segala kalau menyulitkan kita, saya *cut*. Saya ... dulu pernah itu ceritanya itu hubungan itu kita sudah berhubungan lama dengan satu ekspedisi ini tapi dulu sempet putus. Saya nggak tau ada masalah dengan dengan manajemen yang sebelumnya. Esss... apa *kedesester* saya pengang tiba-tiba sekarang saya dihadapkan dengan satu masalah. Saya harus dengan cepat mencari pengganti ekspedisi. Armada tambahan ekspedisi untuk kiriman tapi ada masalah waktu itu masalahnya belum dapet *balen*. *Balen* itu istilahnya kalau mobil saya dari Solo kirim ke Jakarta ya. *Ndak* mungkin dari Jakarta kondisi kosong ya pulang ke Solo lagi nggak mungkin. Mereka akan mencari muatan di Jakarta untuk dibawa pulang ke Solo. Kalau nggak kan ngongkosi solarnya pulang pergikan *Ndak* cukup. Terserah mau ambil muatan apa yang penting harus balik ke Solo lagi lapor sama kantor pusat di Solo dicarikan muatan lagi berangkat ke sana. Biasanya seperti itu, eee itu kondisinya Solo Jakarta lah Jakarta ke Solonya *stack* berhenti. Jakarta itu

Ndak ada *balen*, supir pulang nggak mau kosong nggak mau. Nasarkan, padahal bosnya sudah *ngabani iki loh neg Solo ana DO ana muatan*. ACC minta muatan, *lah piye sepi kok* Jakarta misalkan begitu. *Nyantol* Jakarta semua mobilnya. Solo cari mobil berangkat Jakarta mobilnya kosong song. Saya cari alternatif dapatkan saya saya waktu itu diminta mengkontek lagi yang lama. Kita buka lagi pintu yang sudah tertutup duluan, kita kontak lagi. Dulu mobilnya sudah sampai ke depan sini, sudah mapan mau dimuat. Tapi ternyata supirnya rewel alamatnya yang inilah, ya itulah barangnya standar muatannya untuk dia musti berapa ton nggak bisa masuk apa segala macem. Saya bilang saya memang butuh tapi tidak sebutuh itu. Nggak krusial banget saya bilang begitu, saya kalau bilang butuh butuh saya ya saya butuh tapi nggak tidak level kepentingan ini prioritasnya ini belum masuk yang *urgent* krusial tapi masih di tengah-tengah medium. Saya masih punya alternatif lain katakanlah. Saya telepon bosnya, *supirmu iso dikandani apa ora, manut aku sing bayari koe sapa. Sing metu duit ti sapa to asline aku apa koe bayar aku. Aku ngei gawean karo koe to kok malah aku sing mbok atur*, saya tidak mau. Langsung saya telepon satpam saya bilang terpal suruh *ngeluntungi kabeh leboke*, mobil silahkan keluar. Dia ngomel dia ngomel tapi tapi nggak keluar, ada yang ngomel juga tapi minta keluar. Tapi waktu itu dia ngomel tapi nggak keluar *mumet ndase to* dari pada pusing udah itu tutup terpal suruh gulung lagi keluarkan mobilnya dari pabrik. Udah dilepas, tinggal dilihat tingkat kepentingannya saja, prioritas pemuatan pada saat itu seperti apa, penting atau tidak. Kalau penting saya kadang-kadang harus mengabaikan beberapa hal yang sifatnya bukan komponen utama ya tetep ya kalau komponen utama ada beberapa faktor yang memberatkan saya tidak akan menggunakan. Ada loh pelanggan kita sudah gathuk sama supir kalau tidak dikasih supir itu tidak mau, ada. Rewel ya...ya pelanggan kita nggak bisa apa-apa, ada.... kalau *Ndak* dia gak mau alesannya konyol banget dia punya anjing yang njaga saya nggak tau jenis anjingnya. Itu kalau yang datang bukan itu *kirik'e njegog, mbribeni kupingku*. Ada yang kayak gitu juga ada derryl pertimbangan untuk memutuskan satu itu gampang-gampang sudah karena banyak pertimbangan saya harus kan ini mau berangkat kemana, yang dituju tempat siapa, dia maunya apa, ya itu kadang-kadang begitu.

Kadang-kadang harus ada yang dimuat cepet karena itu, *ra iso montore sing dijuluk lengganane si A kui supire kudu si B. Ora si B ora gelem, montore si B lagi rusak lagi dandan titenana* kadang-kadang teriak-teriak oooo udah siang kok ga masuk-masuk. Lah ini nggak bisa, ganti no pak, *ora gelem*. Lengganan *njaluke si B kok*. B dikasih si C teriak kok komplain kok. Tapi ya memang ada kalanya bener-bener si B tidak bisa diganggu gugat, misalkan si B ya ada berita duka cita, atau mungkin dia ada keperluan lain atau gimana, mobilnya bener-bener rusak parah. Saya terpaksa harus ganti supir lain yang minimal sayapun harus tahu bahwa supir ini pernah mempunyai *trek record* pernah berangkat kesana tau alamat dari sana saya baru berani kasih kalau nggakpun ya dengan sangat terpaksa saya akan telepon ke sana *sorry* saya tidak bisa berangkat kita akan cari alternatif lain dengan persetujuan lengganan saya, kalau mereka nggak ACC saya tidak mau. Tetep saya tidak memutuskan jadi variabelnya banyak hehehe... banyak variabel-variabel yang istilahnya bisa berubah-ubah hehehehe

4. P: Mengapa perusahaan memakai cara *waiting list* untuk calon vendornya?

N: Ya..... ini *by sequence* dari urutan urutan yang masuk ke saya saja. Tapi yang biasanya terjadi saat ini mereka mereka yang ada di *waiting list* saya sudah tidak tidak memasukkan saya jadi dari sisi saya, saya anggep mereka masuk di *waiting list* saya tapi mereka yang masuk di *waiting list* saya tidak berpikir sebaliknya. Soalnya mereka tidak bisa kan menggantungkan sepenuhnya ke saya mereka harus mencari makan, cari pemasukkan kan. Masuk ACC pintu *digedor*, *Ndak* bisa pintunya sudah ditutup dia akan mencari pabrik lain terus-terus sampai bisa masuk. Satu itu dia dapat penghasilan. Lah manakala saya butuhpun *waiting list* ini tidak berupa daftar yang produktif lagi. Dalam artian bisa saya saya angkat telepon pak *sorry* ya dulu saya belum bisa sekarang saya butuh, *Ndak* bisa mereka pasti yes itu *Ndak* juga. Wah ya *sorry* pak dulu saya *Ndak* dikasih jawaban, saya istilahnya digantung. Sekarang saya sudah jalan sama ini pak. *Ndak* bisa mbantu pak adi, ya sudah. Terpaksa ya cari lagi, atau mengaktifkan atau istilahnya merubah komitmen awal kita perjanjian kita dengan ekspedisi yang sudah jalan misalkan masalah tarif, trayek atau apa ya. Kita duduk bersama bicara bersama mari kita bahas ulang lagi. Kalau sudah kepepet ya kepepetok

seperti itu. Kalau saya sudah bilang kepentok seperti itu ya susah, taruhannya lengganan kita. Kita kirim barang bisa nggak kita kirim. Jadi masalahnya tidak hanya memproduksi atau menghasilkan barang tapi juga mengirimkan barangnya juga. Krusial sekali.

a. P: Jadi sebenarnya itu apa namanya kalau *waiting list* itu sendiri, kemarin itu sama mikirnya kayak gini ya ini kalau dari pihak ACC ini kan. Disini ada yang tetap berapa sih pak?

N: Untuk masing-masing trayek ada sendiri, treknya banyak Jawa ada Bali ada

P: Jadi itu misalkan dari Jawa ya pak dari Jawa misalkan

N: Saya punya dua begitu

P: Lah punya 2 disini itu 2 ini eh... pertimbangan 2 ini apa pak? Misalkan kalau....

N: Kan sudah jalan sama kita

P: Jadi inikan 2 dibawah itukan ada *waiting-waiting list*

N: Betul-betul manakala 1, begitu satu dari 2 itu bermasalah saya akan langsung mengkontak *waiting-waiting list* saya untuk mencek kesiapan mereka *ready* apa tidak

P: Oooo gitu ya, saya...

N: Lah bayangannya kemarin gimana sudah diyesin semua tinggal saya bagi begitu?

P: Nggak jadi sebenarnya itu *waiting list* itu sudah ada, udah *deal* itu

N: *Ndak... Ndak..... Ndak deal* seperti orang wawancara nyari kerja. Tidak bisa saya tolak dikali kesempatan pertama ketemu misalkan saya HRD ya *Ndak* langsung saya wah *sorry* saya *Ndak* bisa gabung kan ga bisa seperti itu. jawabannya akan selalu klise. Ya sudah tunggu kabar dari saya sementara saya *filing* dulu. Mesti jawabannya seperti itu. a iya sama saya akan jawab seperti itu, saya seolah-olah jadi tukang *interviewnya* yang cari kerjanya ekspedisinya. Mereka pelamar kerja, nyari nyari nyari nyari pekerjaan. *Ngolek* proyek kasarannya nyari gaji kalau ini nggak nyari gaji tapi nyari proyek mau *deal* sama saya. Jawaban saya akan menggantung sekali tidak ada kepastian saya juga mempunyai kewajiban untuk mengkontak mereka. Saya baru akan mengkontak manakala saya butuh. Saya nggak

butuh saya nggak akan kontak, saya *Ndak* punya beban moral untuk *menfollow up* mereka-mereka yang berada di *waiting list*. Intinya *nek sabar tunggu ana, nek ora sabar ngolek liya*. Saya deal semua saya nggak itu. kemaren itu saya pernah bilang kalau saya semua yang bergabung dengan ACC sudah *deal* dengan saya, saya punya tanggung jawab moral untuk *ngopeni* mereka, untuk memelihara dan memaintain mereka memberikan apa... perputaran muatan. Saya kalau tidak begitu saya akan terima, saya akan pakai manakala saya butuh, *aku ra butuh koe ra tak gagas*. Kira-kira mau nggak derryll kerja kayak gitu. *Ra entuk duit no pas pabrik butuh ngoyak-oyak ra butuh pas lagi-lagi anu selo sak karepmu di sekekerke gitu. Mati no, pabrik ngolek menange dewe* kasare begitu. Saya nggak gitu, mereka akan saya puter rata semua. Kecuali ada masalah ditengah perjalanan. Saya akan ambil saya akan banting setir juga.

b. P: Jadi dasarnya dari jawa itu kan 2, nah ini itu dasarnya bapak milih 2 itu apa? dari *waiting list* lainnya?

N: Kalau *waiting list* saya belum deal ya, kita sudah *closing* ya, tidak bahas lagi. Belum *deal* untuk cadangan saya saja, dari dua itu yang pertama kesiapan armadanya dahulu. Saya akan kontak dulu, dua dua e... satu dari dua dulu begitu satu *deal* otomatis ini akan *off*. A sama B ya, saya telepon A ok pak *ready* pak saya ambil. Udah saya nggak akan telepon B. Itu itu akan mendatangkan masalah buat saya sendiri. Nyari masalah sendiri kalau begitu, *wong* saya sudah dapat A, A sudah iya. Saya telepon B lagi A-nya dateng B-nya mau dikasih muatan apa? kan cuma satu muatannya cuma satu macam *tok*. Dulu pernah begitu dalam hal kejadian si A saya telepon saya digantung, saya telepon si B. B juga sama nggantong juga, saya nggak masalah mana yang masuk duluan. Pikiran saya kalau B yang dapet, saya tinggal telepon A saya tinggal batalkan selesaikan. A juga nggak ngasih jawaban pasti kesaya kan. Tapi waktu itu saya telepon A saya telepon B. B-nya masuk A-nya saya belum sempet konfirmasi belum sempet telepon, wah saya kurang cepet. Mobilnya A itu dateng duluan baru telepon saya.

N/E: *Bos entuk bos montore mlebui.*

N: *Telat koe si B wis mapan kat mau.*

N/E: *Yo ra iso, loh koe mau telepon aku njaluk.*

N: *Lah mangkane kui aku kedisikan koe, montormu wis mlebu posisine. Aku mau ngebel si B yo ngolek.* Ternyata dia datang duluan, udah masuk lah aku meh ngebel koe montormu wis mlebu koe lagi ngebel aku, aku kedisikan koe. Telat, ya sudah saya nggak bisa ngomong apa-apa lagi terpaksa si A saya batalakan. Kalau saya begitu saya tidak bisa antrian disini sudah masuk B. B sudah lapor ke satpam sudah *dianggap* masuk ke antrian muatan kita hari ini sudah masuk saya nggak mungkin memulangkan si B, saya pulangkan si B *aku iso dikuyo-kuyo karo supir.* Dulu saya pernah begitu, apa namanya kan ada satu komponen lagikan namanya ee.... respon armada. Respon armada itu jadi minimal sekarang jam kantor kita buka jam 8 tutup jam 4 sore lah. Saya pangkas muatan kalau muatan itu tidak krusial kayak tadi jam 4 akan saya batalakan. Mobil itu jam 4 kurang peperempat *on the way on the way* tapi *ora teko-teko.* Dari jam 3 saya tunggu nggak ada kabar 4 kurang peperempat jam 4 closing saya bilang ke satpam muatan itu dibatalkan. 4 lebih 5 ato 10 menit yang punya ekspedisi itu telepon kesaya, *bos montore wis cedak pabriki. Ora iso tak batalke,* ok perjanjiane kan jam 4. Jam 4 lewat ya ga bisa. Ternyata yang punyai itu mobil mobil apa... rekanannya dia jadi critanya dia dia pake jasa makelar untuk mencarikan mobil dia supaya bisa masuk pabrik. Ya ada sistem seleksinya dia juga ya.. harus yang dia dipercaya nggak asal mobil cegat kasih ACC nggak. Mereka tanggungan juga cari mobil yang nanggung ya tetep si bendera. Kamu didaftarkan bendera atas ekspedisi siapa itu yang tanggung jawab terserah *koe nego-nego sedulurmu, adikmu karepmu.* Saya nggak mau tau. Kamu masuk bawa bendera A ya si A yang akan bertanggung jawab penuh atas pekerjaanmu. Masuk, sebenarnya yang punya ekspedisi sudah *temelek,* sudah tidak ada masalah tapi yang yang yang ga terima makelarnya. Kan dia kehilangan uang, *Ndak* dapet uangkan masuk 1 mobil sudah dapet 100, 50 rb. Gara-gara mobil ditolak dipulangkan kan dia dibayar sama bos ekspedisi saya. Saya dicegat ditunggu di depan sini, orangnya gede tinggi item gitu, kayak preman gitu kan dia tanya *sing ngatur muatan kene sopo.* Satpam ga tau apa-apa kan karena saya nggak *sharing.* *Closing* kan urusan internal saya saya dicegat des pak adi

N/M: saya pengen ketemu pak adi.

S/N: *Lah koe sopo? Ndak bisa prosedur kalau tidak ada perjanjian sebelumnya tidak ketemu saya tidak bisa.*

N: *Ditunggu, saya ditunggu didepan situ, ditungguin semua. Karena dia dia kan dari informasi orang dalem entah siapa ngomong kasih tahu informasi pak adi ciri-cirine piye. Keluar jrek saya dicegat didepan.*

N/M: *Ngapunten njenengan pak adi?*

N: *Saya sudah tau itu saya sudah saya pikir masak saya saya takut nggak pulang gara-gara itu. bukan salah saya juga. Peraturan kok. Saya ketemu, kita adu mulut. Saya mikir saja apes-apesnya paling ya dianu, njotos ya saya ya karena ada satpam juga di sana ya sudahlah. Bener kita adu mulut disitu, saya bilang pokoknya saya urusan bukan sama kamu saya urusannya sama yang punya mobil saya sudah deal dia sudah terima kenapa kamu Ndak terima. Toh kan kita urusan saya tau, pasti dia juga mbantu nyari mobil tapi kita tidak kerjasama hanya sekali. Jangan dijadikan besar masalahnya. Ndak Ndak bisa dimuat hari ini belum tentu saya besok ganti muatan. Ini bisa saya muat besok pagi juga nggak apa-apa. Besok masuk pagi kesini jam 8 dah muat. Kan bukan berarti duite ilang to? Mung duite mundur. Koe nompo duite mundur ra dina iki tapi sesuk. Geger dia tetep nggak terima, dia maunya hari ini saya nggak bisa. Mau tetep dimasukan leboke muaten dewe. Barange kleru tekan kono bayaren tanggungan dewe saya bilang gitu saya nggak mau tau. Ya akhirnya nggrundelan gitu saya sudah resiko nanti dijalan saya sudah nggak tahu. Saya mikir kata istri saya, saya dibuntutin dicegat dijalan. Ya sudah lah apes lah Tuhan yang taulah ya sudah akhirnya puji Tuhan ya nggak ada apa-apa. Dan tapi memang betul saya saya konsekuen dengan omongan saya keluar dari mobil keluar dari pabrik keluar sampai rumah saya telepon besok kalau masih mau muat di ACC besok datang pagi dimuat dengan armada, makelar yang sama Ndak masalah. Saya ambil tetapi saya jam'i pagi, kelewat pagi agak siang batal. Saya cari lain. masuk akhirnya pagi masuk, saya konsekuen meskipun mungkin pagi itu hari itu selanjutnya besok itu saya punya pilihan lain yang bagus. Mungkin sing dalam tanda kutip tidak banyak masalah tapi tetep saya karena ada kejadian seperti itu saya konsekuen dengan omongan saya. Saya ambil, saya tetep pake. Itu tadi balik lagi kefleksibel itu itu harus jalan di situ. Ndak bisa kalau saya Ndak itu,*

saya ambil cari muatan lain saya nggak masalah. *Ndak* ada peraturan pada pasal yang yang menyalahkan keputusan saya tidak ada. Saya bisa yang ngatur saya kok. Keputusan ada di tangan saya. Karena saya inget ada kejadian seperti itu, saya konsekuen tetep saya pake. Susah derryl supir supir itu lebih kuasa dari yang punya mobil. Ada satu kesimpulan di lapangan bisa di di ACC seperti itu . Padahal supirkan tidak punya mobil, yang punya mobil jurangannya yang beli mobil. *Jawabane gampang kok koe tuku montor montormu akeh* boleh bos boleh kalau punya mobil. Situ yang punya montor, ngaji saya boleh. Nggak ada saya mobil bisa jalan nggak? Gitu kok jawabannya eda kok dan itu bener konyol tapi mereka berani njawab begitu sama bosnya mereka karena *nek ra ana aku apa mlaku montormu, sing ngentoke setoran koe sapa?* Gitu kok. Kadang-kadang bos-bosnya tobat *gedeg-gedeg* sama saya. Mobil banyak nganggur sopir nggak ada *ra mlaku* kok bos. *Meh piye* dia bilang begitu. Susah komponennya tidak hanya mobil dan ekspedisi tapi supir ikut andil bagian juga. Cuma kadang-kadang kalau masalah ini kita angkat ke atas, kita ada masalah apa ada yang tidak apa istilahnya itu apa tidak etis untuk kita jadikan alasan padahal prakteknya kita harus turun ke bawah sampai menyentuh ke level supirnya juga. Saya kalau nggak begitu susah. Tapi sekarang ekspedisi kadang-kadang saya *nicknamenya* sudah tidak pakai nama ekspedisi lagi kadang-kadang saya karena saya sudah menyentuh level supir saya manggil namanya supir misalkan untuk pengiriman ke Nggombong namanya misalkan ngombong *iki nganggone mas* Budi saya ngomongnya sudah langsung Nggombong budi. Saya sudah tidak pakai bendera lagi. Saya benderanya... mereka tahu anak-anak sudah tau karena *style* saya begitu. Karena satu untuk memastikan dia harus berangkat menggunakan supir itu, menggunakan mobil itu dan di pegang oleh supir itu. itu sudah *mengcover* begitu saya ngomong Nggombong Budi mereka tahu Nggombong *kui supire* budi ekspedisi *A jenenge* Budi. Sekali informasi mereka jalan. Mereka juga sama-sama, saya aman pasti yang muat budi satpam juga tau oooo klarifikasinya kan cek mobil masuk kalau sudah lengganan nggak pake DO yang belum lengganan biasanya saya suruh pakai DO. Menghindari mobil masuk muatan ngaku-ngaku dari ekspedisi itu. kompleks kan hehehehe....

5. P: Bagaimana cara perusahaan mempertahankan vendornya? Misalkan Jawa ada dua ya. Cara bapak mempertahankan hubungannya sama dua vendor ini supaya dua ini tidak lari-lari kemana-mana?

N: Ya itu sih anu ya kembali ke tadi kita me... apa membagi jatah harus adil.

Merekapun harus tahu dalam hal ini ada beberapa komponen juga mereka juga ikut ikut menyadari bahwa hasil dari e.... kita bicara soal kuantiti. Kuantiti jumlah kiriman persatu periode itu kan sepenuhnya tergantung dari hasil produksi saya. Kalau pas produksi saya sedikit ya otomatis jumlah kiriman saya berkurang dan saya mbaginya juga berkurang. Kalau itu satu produksi yang kedua *marketnya*, kalau *marketnya* lagi sepi lagi mereka lagi ada masalah dengan kita atau dari muncul pesanan baru atau kan juga sepi kan mereka juga harus maklum dengan itu. lah itu ya istilahnya sama-sama pinter-pinter luwes-luwesnya kita hubungannya dengan merekalah kan mereka tidak bisa sakleknya tidak boleh jalan harus fleksibelkan kadangpun merekapun juga ada kondisi misalnya kemarin itu panas-panasnya hubungan, biasanya hubungan saya dan ekspedisi mulai bermasalah karena ada goncangan-goncangan. Kemarin kenaikan bensin yang terakhir kemarin itu. itu goncangan itu sebetulnya. Saya sama saya sama ekspedisi itu semua *spaneng* telepon sama saya. Ada saya maunya ada kenaikan *rate* harga kirimannya ya. Harus disesuaikan dengan *rate* bbmnya. Yang terjadi mereka nggak mau, *aji mumpung*. Aku taunan hubungan *karo ACC ra tau diunggahke regane sak iki wis ana* harga bensin naik kan *event* kan momen kan ini kan. Dijek, masuk dengan harga baru diluar dengan akal sehat. Hehehehe... nggak bisa saya main iya iya iya jebol ACC bangkrut. Ya *Ndak* mau saya ya mereka tetep berhitung ayo kita berhitung bersama. pada saat itu *spaneng* saya *spaneng*, ada yang ya waktu itu untungnya tidak ada yang putus. Kalau misalkan tidak bisa dipake karena tidak *deal* tarifnya ya gimana kan nggak bisa berangkat kan tarifnya nggak bisa masuk buat beli solar saja nggak nutup asal pada waktu itu kan. *aku ra iso, supir isone tuku solar tok lah ra mangkat no bos kirimanne* rugikan dia tekor, kerja bakti itu namanya kan. Nggak mau kadang-kadang itu juga jadi, intinya setiap kali ada goncangan seperti apa biasanya itu akan menjadi krikil akan menjadi masalah buat saya. Dalam hal hubungan dengan ekspedisi. Kalau nggak selama ini *Ndak* ada

tidak ada masalah yang berarti dalam hal memaintain komunikasi dengan mereka. Kecuali ada masalah kayak tadi barangnya hilang contohnya itu, itu mulai *spaneng* lagi tapi itukan itukan penyelesaiannya semua kan claim sudah selesai masalahnya. Masalah klaimnya mau dicicil gimana ya terserah mereka itu. misalkan nggak ada kita *maintain-maintain* aja kita komunikasi contohnya kayak-kayak pacaranlah telepon- telepon nan. Nanti ada semacam ada apa ada apa. kalau tidak *dimaintain* hubungan kan putus ditengah jalan juga kan. Ya sama ilustrasinya juga sama. Komunikasi saja. (pak adi sedang berbicara dengan staff)

6. P: Berapa kali kesempatan yang diberikan perusahaan untuk vendor memperbaiki diri?

N: Kalau vendor itu sendiri membuat masalah apakah ada toleransi nggak vendor tersebut berbuat masalah. Selama itu tidak tidak krusial, tidak istilahnya masih bisa diberi kesempatan kalau saya kita main itu saja *case per case* kasus per kasus. Istilahnya rapot merahnya dia untuk poin itu sudah berapa kali. Tapi untuk hal yang krusial sekali biasanya sekali sekali *njeblog*. Lapornya baru merah sekali langsung saya *cut*. Tergantung poin mana poin mana yang disentuh sama dia waktu waktu *mbedosnya* masalah dikita itu bicara di poin yang mana. Kalau untuk poin vital yang tidak bisa ditoleransi *Ndak* perlu ditunggu untuk kesempatan kali kedua. Langsung saat itu juga langsung saya (pak adi sedang bekerja)

7. P: Dari *suppy chain* sendiri itu kan ada pengembangan. Biasanya kalau kalau ada pesanan khusus atau apa jadi perusahaan ini mbantu mbantu pihaknya ini untuk berkembang lebih baik. Lah kalau ACC sendiri apakah ada program yang semacam itu?

N: Lah ini maksudnya pelanggan saya

P: *Ndak*, dari ekspedisinya

P: Lah apakah perusahaan ACC ini itu eee... ada nggak program untuk ngembangin vendor

N: Oooooo sorry kebalik tadi, tadikan pertanyaannya kan yang mengembangkan dari pihak vendor ke ACC, ini saya tegaskan lagi maksudnya dari pihak ACC ke....

P: Vendornya

N: Oooo program dari kita ke vendor. Kita kita kita tentunya kita bicara

masalah ekspedisi itu kita akan membicarakan kuantiti deryll ya, kuantiti dari satu muatan yang kita percayakan untuk ekspedisi itu. tentunya kan bergantung pada beberapa faktor yang sudah saya sebut. Produksi saya menghasilkan barang banyak, marketnya. Lah manakala market ini mengalami perubahan otomatisasi opsi saya hanya 2, menambah apa namanya kapasitas dengan jumlah armada yang sama jadi pakainya mobilnya 2 ya... situ itu aja saya seringi saja misalkan satu minggu hanya sekali sekarang bisa sampai 2 kali. Atau manakala kapasitas sudah tidak tercover lagi kita akan ambil opsi yang ke 2 kamu harus tambah armada lagi. Beli armada lagi, *it's mean grow* kan? Iyakan itu kan sudah masuk program. Ada satu di kita saya ambil contoh kasus dulunya dia bergabung kita menggunakan, hanya punya 2 mobil engkel engkel colt diesel. Mobil truk bak truk 7,5 ton. Biasanya karena biasayan bisa dipercaya dia dan marketnya sendiri mengalami perubahan untuk pengiriman arah destinasi wilayahnya dia. Dia sampai menyediakan 1 mobil fuso untuk saya. Berkembang, itu saya selalu jadikan motivasi setiap kali ada ekspedisi yang keok dalam artian mulai bermasalah, mulai mempertanyakan saya, kenapa kok muatanku sepi, kenapa kok nggak dikasih jatah itu buat itu selalu saya jadikan contoh itu contoh riil. Ada kalau saya dibilang ngada-ngada *tak duduhke iki ekspedisine jenenge apa, montore sedurunge mlebu* pak adi apa boleh dicek. Jadi bosnya dia sampai saya kontak sama orang kepercayaan bosnya. Itu sampai sudah mentok *Ndak* bisa lagi. Kapasitasnya ACC dengan yang lain armada yang lain sudah tidak bisa karena mengalami perubahan ya sudah. *Wis tukok no montor anyar bos sing gede tak openi aja wedi, tak openi openi*. Beli, dan itu di parkirkan distandkan untuk kita. Ya selepas dari *marketnya* grafik grafik *marketkan* pergerakannya *Ndak* bisa ditebak ya, kadang naik kadang ke turun mungkin dia cari muatan lain. ya *Ndak* masalah cuma dulunya pengadannya fuso itu diadakan untuk saya. Itu khusus untuk melayani ACC tidak bisa mengcover kapasitas baru harus tambah armada baru. Lah pilihannya tinggal itu gampang kok mau ditambah dengan armada yang sama itu tadi 2 opsi tadi armada mau beli colt diesel diesel lagi atau beli yang gede sekali. Saya posisi begitu ayo to kita tumbuh berkembang bersama.

ACC mengalami perubahan koe melu mengalami perubahan. *Ra mungkin ACC mengalami perubahan koe malah kepenyet kepidak nganti ngisori ra eneng.* Semua akan kebagian dampaknya akan kena semua. Karena kita kerja sama-sama, kita sepi. Saya untuk *koe yo* untung. Ada itu itu betul itu itu itu itu contoh kasus yang sudah.... saya tidak tau dia menambahkan armada lagi saya tidak tau perkembangan yang terlihat signifikan ya itu. programnya berhasil dan dia menambahkan 1 mobil fuso meskipun dalam perjalanannya banyak ganjelan segala macam kan. Ekspedisi yang satu iri yang satu... itu kan sudah biasa kan lirik-lirikan kan *wah kono dileboke kene ra dileboke* itu sudah biasa. Itu sarapan saya tiap hari. *aku ra dikei muatan to bos kene aku ngerti koe dikekke kae to.* Itu sudah biasa. Saya bilang. Wah ada yang lebih parah lagi ngakunya

N/E: supir sing mbok leboke supirku saiki melu kono. Koe ra ngono no bos koe mateni rejeki ku

N: saya anu tak panggil supirnya. Supirnya ekspedisi saya panggil saya tanya *koe koe wonge sapa?* Saya nggak mau tau itu urusannya ekspedisi cuma saya harus menyentuh ke level paling bawah karena biar *clean*. Kalau kamu memang dia meskipun kamu mantannya gimana ya *teges no* pacaran *koe karo aku wis pedot loh aja dieret-eret meneh koe sapa ku.* Jelaskan dengan tegas kalau *Ndak* mau sama dia lagi. Tapi kadang-kadang supir *nganyelke kok Ndak* dikasih muatan kesana kesini, nggak ada muatan kesini lari kesana. Dia tinggal *ngeker* lihat saja ini ada objek yang mana ya itu yang saya nggak seneng kayak gitu. Dulu begitu ada yang ketawan kayak gitu langsung saya *black list* jangan dia lagi. Ada supir tau nomor saya aja ada nomor saya ada telepon saya malam-malam begitu. Saya *Ndak* mau ambil pusing. Putuskan sendiri mau ikut bendera mana, si A atau si B. Jangan mendayung di 2 kapal. Satu satu saja. *Neg diwalik sing nduwe mobil koe gelem po ra.* *Ndak* mau kan diselingkuhi satu pegang satu setia *pedot* sudah jangan hubungan lagi. Dulu ada yang kayak gitu pikirnya yang satu bosnya yang satu *mbelain* ini anak buah saya *Ndak* pernah ngambil muatan lain-lain. Yang sana juga kekeh itu mantan anak buah saya dulu juga ikut sama saya kenapa dikasih, diambil kedua. *Yo mbuh takono supire dewe* saya bilang kayak gitu kan supirnya harusnya tegesin, supirnya telepon kesana.

*Aku ra hubungan karo koe loh bos, aku ra dikei karo koe tapi saya sudah bilang supirnya konsekuensinya nek aku ndelalah muatan rame kono entuk jatah muatan akeh koe yo aja mbalik rana. Tetep saya akan ngopeni tadi yang saya bilang. Pedoten kana meluo kene yo setialah disitu tetep disitu. Jangan lari-lari pindah-pindah kemana-mana. Dia dapet ya ada rejekinya ada yang ngatur sendiri-sendiri saya bilang seperti itu. akhirnya diputus tek dia telepon saya. Yo ra ngono to bos nganti supire moro nggonanku bareng ngomong. Yo kudu harus, ben masalahe ben rampung ora ngene aku mbok eret-eret terus omongane ra enak nang kuping saya Ndak mau. Wis to jelas to sing masalahe dudu seka supir to supire wis ngomong karo koe to. Sesuk nek supire njikuk muatan seka bendera liya koe aja lara ati. Ngoleko supir liya, openono armada baru, ayo mlaku bareng karo aku meneh. Jangan dibikin pusing lagi, ya sudah akhirnya bisa jalan ya jalan. Tapi tengah perjalanan supirnya bikin ulah lagi, ya udah saya bilang sama bos yang baru ini, guwaken supir kui, ngoleko supir anyar. Wah tanggaku dewei ra penak ngene³. Lah koe ngeboti tangga pa ngeboti gawean? Saya bilang gitu, koe ngeboti tangga penak, lah mengko gaweanmu dadi mawut kabeh. Tak bel'i terus bendina tak onek-oneke terus ben dina. Ya udah kalah lama-lama. Ada ada kalau secara resmi kita tidak ada program tapikan itu bisa dibilang program kan derryl. Membesarkan apa..... e..... istilahnya apa ya *continual maintenance* jadi kita maintain-maintain terus sampai kapasitas mengalami perubahan meskipun grafiknya bisa naik turun. Tapi dengan pengembangan kapasitas ini kan tentunya akan memerlukan penambahan armada-armada yang yang mungkin tadi itu mungkin program pengembangan itu tadi. Perubahan kapasitas harus diimbangi ada yang lebih lagi.*

8. P: Bapakkan punya vendor-vendor setiap vendor-vendor itu sudah punya kayak asuransinya gitu kan pak?

N: Di kita tidak ada, dulu pernah ada yang waktu, saya pada waktu eee...

lagi melakukan *filtering* vendor baru, ada satu vendor yang ngomong sama saya dia bilang ini apa namanya.... pak diasuransikan nggak barangnya pertanyaannya ke saya barang ACC diasuransikan nggak. Kalau dalam arti dapat terjadi apa namanya hilang, barang dimuat dia bacanya itu *fostr marger*. *Fostr marger* pak kerusakan, banjir, kebakaran, saya nggak mau ganti rugi loh

pak kalau kejadian. Lah saya mengambil satu contoh kasus kasusnya gini aja pak bapak berangkat dari sini bawa 1000 ball ditengah jalan dirampok, jadi kita bikin 1 kasus. Dirampok tapi apa namanya.... kasus kan saya *blow up* sekalian aja kan *barange ilang kabeh dijikuk, montor ra po-po supire ra po-po*. Apa respon dari perusahaan ekspedisi bapak kesaya ke ACC? Wah saya nanti akan ke anu pak polisi kan saya akan urus dulu sampai selesai begini-begini lah intinya kalau itu termasuk dari pasal *fost marger* yang bapak sampaikan dimuka tadi dan bapak tidak, bapak sudah saya kasih tau kita nggak ada asuransi barang tidak saya asuransikan. Nilai barang itu yang ganti rugi siapa itu? saya minta ganti rugi sama siapa? Dia bilang eeee... gimana ya pak ya kalau misalkan gini gini gini gini nanti ya paling nanti pengacara saya sama pengacara bapak

N: Saya nggak punya pengacara saya bilang begitu. Ya anggap saja saya tidak punya wawancara bapak punya gitu itu lanjutkan saja. Kita berbicara berandai-andai saja begitu

C/N: Ya e... kalau selesai ya kalau bisa kita minta pertimbangannya ya dibagi 2 pak ganti ruginya.

N: *Ndasmu kui aku ngomong ngono. Wis ra sah matur nuwun*, terimakasih kita tidak usah hubungan lagi aja. Untungnya calon vendor baru belum-belum bergabung karena kebetulan waktu itu dia sendiri yang nanya kita sudah sudah misalkan dari 10 poin sudah bicarakan panjang lebar. Sudah 2 hari waktu saya itu, hari ke 3 waktu kita ma *deal* waktu itu maksud saya saya mau saya kasih kesempatan dulukan saya saya cara *casting* saya kan saya *test* dulu muatan kecil dulu, oke lancar baru kapasitasnya saya besarkan saya gitu. Tiba-tiba dia sendiri yang nanya kalau gini gimana pak. Ya itu yang saya ceritakan tadi. Asuransi tadi lah itu ya udah saya kasih contoh kasus tadi ini ini ini *ngerti-ngerti ngomonge paron. Kok iso paron loh?* Loh kan itu bukan mau saya pak kan pelakunya setelah diselidiki bukan saya pak. Tadi kan kasusnya saya bilang itu apa namanya *fost marger* kan pak mobil saya dirampok lah sorry deryll (pak adi sedang telepon). Tidak ada asuransi tidak ada pembicaraan kembali ke poin pertama yang saya pernah saya sampaikan deryll pertama kali dulu. Satu langkah keluar dari pabrik tanggungan ekspedisi terlepas dari itu mau lah itu kan sebenarnya hal seperti

itu ya ya.... istilahnya siapa sah yang mau kena halangan ya. Kita sebisa mungkin kalau kejadian itu bisa kita hindari ya kita hindari contohnya kalau dulu derryll masih ingat Jakarta ujan tingkat curah hujannya tinggikan banjir. Dulu pernah saya pernah *ngopeni* supir 4 hari pernah 4 hari 4 malem karena dia posisi mau nyampai ke Jakarta mau menuju ketitik tujuan akhir itu *kebedeng* air wong itu lengganan yang mau saya kirim saja telepon saya bilang gudangnya aja kerendem air. Mobilnya dia sampai seatap kok airnya. Dia ngungsi kok saya keluarga sama pegawainya. *Ndak* bisa pak adi mau kirim caranya gimana. Sedangkan saya saja ngungsi, habis barang saya di gudang kena air semua. Airnya naik. Lah mobil saya mau menuju kesana kan berhenti, mau nuju nggak bisa, mau mundur dibelakang sudah ada antrian mobil-mobil semua nggak bisa gerak. Saya ngomong jangan pulang, bensin penuh kan solar penuh kan lah *saiki gari bensine supir'e* butuh makan kan saya bilang begitu. Cuma kan kita *deal* saya *deal* sama ekspedisinya butuh uang makan. Uang makan plus rokok plus lain-lain perhari minta berapa? Saya deal aja. Tinggal kita menghitung hari aja. Tiap hari saya telepon

N: *Wis surut durung banyune*

SE: *Wis Mudun pak sak senti*

N: *Yo tunggu sek, awan srengengene banterkan surut meneh banyune.*

N: Besok pagi, gimana sudah surut atau belum

SE: Belum pak, lah malemnya hujan lagi pak naik lagi airnya pak

N: Ya sudah

N: Seperti itu kejadiannya kejadiannya kadang-kadang *nganyelkene* seperti itu. Pernah saya ngopeni supir 4 hari 4 malem. Saya habis ongkos hampir 1 juta itu saya ngopeni supir. Hampir senilai ongkos pengiriman ke itu ke tujuan saya itu. saya nggak bisa apa-apa lagi, dari pada barang dibawa pulang lagi. Saya kena ongkos *double no* derryll nganter sama bawa pulang lagi kali 2 kan. Saya nggak mau. Hajar saja, mari kita berdoa bersama moga-moga besok airnya surut bisa masuk. Masuk itu juga posisi tidak bisa bongkar masih nunggu juga. Kan gudangnya basah semua sananya. Lah dicampur barang basah, basah semua *ciloko*. Disuruh nunggu, bener waktu itu sudah sampai ditempat tujuan, nggak bisa bongkar, nginep lagi sehari lagi karena

dia butuh untuk ngeringin dan mencari *space* untuk barang kiriman saya yang baru itu. ciloko meneh tu ya intinya ya komunikasi sudah harus lancar. Telepon-telepon saja, saya kadang-kadang, supir bilang tidak bisa dihubungi saya paling gemes. Sudah tidak usah dipakai supirnya, supir nyawanya diangkutan kok. Ngirim pabrik aja dihubungi caranya gimana. Saya caranya canggih globalisasi *koe tuku charger sing iso ditancepke ning aki itu kan yang buat korek apikan itu kan ada kan bisa. Pinter sitik to* saya bilang begitu. Emang harganya berapa sih *chargernya*. Tancepin aja taruh disitu dijok gitu. Kalau ada apa-apa kamu bisa terima telepon. Harus bisa dipantau supir, mobil nggak bisa dipantau *mblandang koe tak kon ngijoli sak* mobil saya bilang begitu. Saya nggak mau tau ada supir-supir kayak gitu saya sudah *black list*. Nggak mau pake.



Wawancara 3 dengan

Nama/ kode : Pak Adi selaku *marketing manager* PT. ACC/N

Tanggal : 13 September 2014

Isi Deskripsi Hasil Wawancara

N: Ke pelanggan kita ya, itu untuk armada yang kita sendiri itu masuk hitungan tidak

P: Ooooo kalau dari kalau dari

N: Ada armada dari kita sendiri

P: Itu ada ya pak

N: Ada lah mangkanya dimasukkan atau tidak? Kalu nggak ya bener-bener pihak ketiga ya

P: Iya, dari pihak ketiga saja

N: Oke informasi apa yang berarti kita persempit lagi

P: Kalau untuk pertanyaan-pertanyaan ini sifatnya masih luas

N: *Ndak* apa-apa entar nanti akan sama mengerucut juga

1. P: Pernah atau tidak vendor itu memberikan saran kepada perusahaan tentang masalah pengirimannya jadi misalkan kalau ada vendor vendor pokoknya aku ada masalah ini tapi itu ngasih saran kesini untuk ngapain atau nggak dari perusahaan ngasih saran ke vendornya gimana?

N: Sek pertanyaannya berbeda, dari yang pertama sama yang kedua tadi berbeda loh. Yang pertama tadi ekspedisi kasih saran kekita yang pernyataan derryl yang kedua tadi saya kasih saran ke ekspedisi yang mana dulu ini yang tadi dulu yang masuk dulu ya?

P: Kalau pernah kalau pernah yang pertama, kalau nggak pernah nomor yang kedua.

N: Ok jadi hubungan kita dalam hal pemilihan ekspedisi itukan hubungan antara pemberi kerja dan pelaksana kerja. Otomatis sebagai pelaksana kerja, itukan harus taat sepenuhnya dengan si pemberi kerja. Istilahnya juragan karo pegawe gitu kan. Boleh nggak pegawe ngasih saran ke juragannya secara etis boleh nggak?

P: Nggak

N: Itulah yang terjadi seperti itu, kurang lebihnya seperti itu. Tapi hubungan ini kan dua belah pihak. Istilahnya kita tidak bisa main ini ya otoriter. Komunikasinya tidak satu arah ada 2 tapi praktek di lapangan lebih sering kita yang memberikan peraturan-peraturan itu kepada pihak ekspedisi dalam hal baik dalam komunikasi dari mulainya ada *order* kerja sampai pada *closing* muatan kita bayar. Itu kan ada peraturan-peraturan poin-poin yang kita sepakati bersama kan. Nah kata kita sepakati bersama ini kan 2 belah pihak. Sudah main tidak bisa kita *tok*. Kita bilang ya tapi ekspedisi bilang *Ndak bubar*, perjanjian kesannya nggak jalan. Akan tetapi ya kembali ketadi hubungannya antara pegawe sama karyawan kita yang mengeluarkan uang membrikan uang jasa atas jasa yang diberikan otomatis mereka harus ikut main aturan main kita, bukan sebaliknya. Tapi ada juga beberapa ekspedisi yang sudah dalam tanda kutip pemain lama senior cukup lama berkecimpung dan dia sudah mempunyai nama biasanya itu mbalik hubungannya mbalik kalau kasusnya di ACC nggak. Karena kembali ke seperti saya bilang derryll kalau saya *kepengennya saya ngopeni*. Saya terima ekspedisi bukan sekedar terima, saya akan pakai pas saya butuh, *Ndak* butuh nggak saya pakai, *Ndak*. Tetep saya rangkul saya ajak berkembang bersama otomatis ACC mengalami perubahan kapasitas akan tambah banyak pula pekerjaan *order* untuk pengiriman yang dihandle untuk satu satu satu *scope* ekspedisi itu. Masing-masing kan punya areanya sendiri-sendiri. *Ndak* cuma itu kan.

P: Jadi kalau misalkan kalau emang bener dari pihak ACC itu pernah ngasih saran contohnya apa ke vendor?

N: Saran itu tidak kita lakukan setiap hari. Tapi biasanya itu lebih ke *follow up* atas komplain atau masukan dari dari baik pertama dari manajemen kita sendiri kan kita kan kinerja kita kan dinilai derryll saya selaku yang mengatur ekspedisi disini pemasaran saya harus bertanggung jawab penuh atas manajemen. Yang kedua lebih dari si yang punya barang, nanti yang ada komplain yang ada masukan seperti apa kita akan memfasilitasi penyambung lidah dari pabrik untuk me... sebagai *service* untuk lengganan kita. Saya akan menyampaikan ke ekspedisi dan itu akan segera ditanggapi. Baik itu masalahnya sepele sekalipun biasanya akan berbuntut panjang dan akan menjadi masalah yang lebih besar. Kalau nggak segera ditangani biasanya

begitu. Sepele kayak-kayak dulu pernah satu kasus itu ada kiriman ke wilayah tertentu ini kebetulan di luar wilayah Pulau Jawa. Sudah pernah sebenarnya sudah berjalan tauan tidak ada masalah tapi tiba-tiba gara-gara peraturan DISHUB ada perubahan *traffic*. Mobilnya kelabakan nyari jalan nggak ketemu. Dia putar puter putar puter lah aslinya sanakan yang memberikan *clue*, ngasih petunjuk. Lah karena armadanya ini selalu berganti-ganti supirnya juga berganti-ganti orang terus. Selalu setiap kali kirim selalu nanya, kalau nanyanya jam kerja nggak apa-apa. Nanyaknya itu pas subuh jam 2 jam 3 supirnya nyampai disana dicari jalannya. Kan ke tabrak perboden teruskan binggungkan dia telepon. *Ndak* cuma nanya, nanya suruh jemput *kon ngeterke tekan nggonne*. *Lah edan to*. Sepele sebenarnya sepele telepon naya yang jawabpun nggak masalah tapi jadi kesel karena kok setiap kali kirim jadinya nanya terus dan tau *wayah* gitu loh. *Sak wayahmu sak akrepmu teko ngerti ngerti ngebel jaluk dipethuk gitu loh*. Jadi sebetulnya simple tapi hal-hal sepele itu jadi tidak cepet ditangani jadi jadi ganjelan. Kadang-kadang lengganan kesel itu bisa jadi penilaian buat kita poin sendiri buat lengganan lah. Karena kan juga punya rapor juga kan tidak juga dari *supplier* ke pelanggan poin-poinnya mereka kan juga menilai kita jugakan seperti apa. mereka nggak itu meskipun harga kompetitor mereka bisa cabut, bisa nggak ambil dari kita lagi. Kita pertimbangkan sepele tapi saya kalau tidak segera saya tangani mbledos. Meledak nanti

2. P: Terus dari apa namanya operator vendor sendiri biasanya bawa apa. Jadi dokumen-dokumen apa saja?

N: Yang pasti 1 dari kita itu surat jalan surat jalan itu mencantumkan jenis dan kuantiti dan informasi sifatnya masih global dalam itu tadi kalau di kita kan ada warna macem-macem kan ada warna ijo putih kan itu warna yang pasti adalah tonase bobot. Ada jadi acuan kita untuk membayar mereka kalau barang diterima distempel dan ditanda tangan, diterima dengan baik masuk ke kita kan dasar kita untuk membayar ke ekspedisi. Itu kemudian yang kedua nota, nota biasanya kita sertakan disitu tapi sifatnya tertutup. Supir tidak bisa melihat, kita segel ada *seal*nya. Jadi kalau dibuka paksa dikembalikan lagi *seal*nya rusak. Dulu pernah sampai sana pernah ganti nota pernah kok kosong. Jadi amplopnya tok isinya tidak ada. Ini bikin ulah. Saya sudah tanya

nggak bisa jawab saya SP saya kasih surat peringatan. Saya ya saya ganti. Jadi informasinya bocor saya informasinya tertutup tidak boleh dibuka maksudnya kalau kita sudah kerjasama misalkan ke ekspedisi-ekspedisi otomatis tau kita buang barang ke mana saja. Itu sifatnya *clasified* tidak bisa dijelaskan ke pihak lain. Apalagi produsen plastik *ciloko* dia tau ACC buang *endi mengko diparani ditawake pedot*. Dulu pernah terjadi seperti itu, saya tidak ada ampun. Sekali saya dengar kabar, saya cek sendiri saya identifikasi betul langsung saya cari tempat lain, harganya waktu itu sebenarnya dulu saya nego harganya cukup alot saya cuma bilang seperti ini N: ini kita ada partai besar saya intinya merasa kecewa sama ekspedisi saya sekarang, kalau harganya masuk situ ikut harga saya, ya saya nggak janji cuma kalau partai ini saya cabut semua masukan ke tempat bapak. Tapi bapak ikut harga saya. Karena kalau paka harga bapak nggak masuk terlalu tinggi. *Gelem melu regaku, tak jabut tak kek'ke koe kabeh nyo.....* saya konsekuen betul.

N/E: Saya coba dulu pak

N: Ya coba, ya sudah yang lama saya tutup. Pernah nelp saya pak saya salah apa to pak. *Lah takono karo supirmu karo sing ngurusi ekspedisi salahmu ngopo. Saya Ndak* mau. Saya paling nggak paling nggak seneng udah tau salah pura-pura nggak tau nanya gitu. Saya paling kesel saya nggak akan jawab. Terserah cek aja kamu punya salah nggak. Kok saya tidak pernah dikasih muatan lagi to pak. Ya terserah, dulu pernah waktu transisi supir saya pernah nggak tau dia nggak baca surat jalan ada keterangannya lewat ekspedisi apa. tetep dikirim ke yang lama padahal saya sudah saya pindah trayeknya kemana mandor tau orang-orang saya tau lah supirnya yang nggak tau dikirim ke... ya diterima sama ini. Diterima pada waktu masukin ketagihan, *kefiltemya* sama bagian penagihan lalu dicocokin loh kok harganya beda, kan saya sudah *ngedeal* sama dia kan harga sudah ada perubahan naik turun naik turun jadikan kita sudah tidak *nggagas* yang ini lagi kan. Kok masih harga lama kok beda lapor ke saya. Loh ini yang lama *nok*, ini ekspedisi yang lama *nok* saya telepon tadi yang muat siapa supirnya panggil tak marah-marahin.

N: Saya bilang *mata-matamu nang endi koe iso maca po ra*

SE: Loh pak saya kira masih yang lama

N: *Penyakite ngene iki* apalan lain kali kalau nerima orderan dibaca.

Semua-semua kena saya semprot semua, saya nggak mau tau pokoknya semuanya harus ikut. Lain kali ada kejadian seperti itu ya, saya nggak ada ampun kamu harus kesana barang kamu cabut kirim ke ekspedisi yang betul.

SE: *Wah kula ya pekewuh no aku ngenten ngenten ngenten ngenten*

N: *Trus sing salah sapa koe po aku?* Yang salah kamu kan, saya *Ndak* salah kan. Surat jalannya *cetha* kok, ekspedisine ada kok kenapa kamu nggak kirim sesuai dengan surat jalan? *Nglanggar* perintah to berarti? Cabut lain kali cabut. Ada pernah kejadian kayak gitu juga. Saya nggak ada kompromi, *ngeyel* tetep ditabrak, udah sekarang kamu tolong dateng ke sana buarang dicabut, pindah kesini saya nggak mau tau.

SE: Siap pak

N: *Ora mbok cabut ora po-po sesuk ra sah njaluk akur karo aku tak jabut sirahmu tak* ganti ekspedisi lain. pelanggannya sebenarnya banyak yang komplain, pak kok nggak pake yang lama aja to pak, yang lama sudah bagus kok alesannya ada yang bilang bagus ada yang bilang deket sama tempatnya dia jadikan begitu barang masuk dari Solo kan *bleng*'kan dia langsung bisa ambil. *Ndak* perlu nunggu lama barang diecerkan lagi, didistribusikan lagi. Tapi saya bilang *sorry* ini *clasified* sifatnya pokoknya ada kebocoran data, saya nggak bisa pakai lagi. Terserah, mau tetep ambil barang ACC ikut aturan main saya *Ndak mau apa mbok urus dewe dah. Ndak* usah ambil gitu saja. Kalau sudah main-main sama data saya sudah saya nggak bisa saya nggak ada kompromi. Harus pokoknya harus ikut aturan main saya. Ya sudah silahkan nggak ambil muatan lagi saya ya nggak apa-apa. Soalnya resikonya terlalu riskan derry!, dari 1 akan menyebar kemana-mana. Efek domino saya takutnya saya itu, penting sekali. Pangkas 1 selesai daripada kena semua malah nggak karu-karuan. Itu tadi Cuma surat jalan, kemudian tadi apa nota ya. Tapi biasanya dari kita ya itu untuk verifikasi serkuriti tapi itu ditinggal di kita. Saya keluarkan tapi ditinggal di kita. (pak adi sedang menelepon). Ada satu lagi untuk verifikasi jadi pengecekan di kita kalau dimuat kan ada ada sekuriti yang mendampingi itu saya turunkan untuk di tinggal di kita untuk data kita *Ndak* dibawa sama ekspedisi.

Yang dibawa cuma surat jalan sama nota. *Copy* nota untuk pelanggan. Nanti sampai lengganan mereka akan terima 2 rangkap putih sama merah, yang merah untuk lengganan yang putih distempel ditanda tangan dikembalikan ke supir ekspedisi untuk dibawa kembali ke ACC untuk ditukarkan. Dulu pernah ada yang salah warna begitu, saya *Ndak* mau, saya nggak mau tau. Waktu itu di Jakarta, masuk *fotocopy*'nan. Saya tau supir ini *wegah* nunggu waktu disana. Masuke *bleng* barang ditruk dia cabut. Saya nggak mau tau istilahnya *wegah*, nggak mau nunggu *wegah repot ora gelem ngenteni alesanne selak mobile ngambil* muatan di tempat lain sudah janji sama orang. Saya nggak mau tau masuk sini *fotocopy des...* masuk kesini. Bahkan ada yang lebih konyol lagi ngomong barang udah nyampe tolong saya dibayar. Pabrik *mbahmu po*. Terus gimana pak sekali 2 kali saya bantu saya tinggal telepon lengganan kan kiriman tanggal ini nomor surat jalan sekian sekian troli sudah diterima belum. Sudah terima. Tolong difaxkan kesaya plus bukti stempel dan tanda tangannya. Sekali dua kali saya tolong, baleni terus ya sudah. Saya nggak ada kompromi lagi.

N: Kirim kemana kemarin.

SE: Jakarta

N: *Lunga'a ning Jakarta, dijikuk'o surat'e gawa mulih kene*

SE: *Loh ra ana muatan ning Jakarta kok bos*

N: *Ora tak bayar, tagihanmu ra tak bayar. Wis gen duduh no sek, ACC ra mlayu nang endi-endi*. Tetep ada disini, kita akan bayar kalau buktinya ada.

SE: *Alah biasane njaluk tulung iso*.

N: *Lah koe njagake aku kok*. Sekali dua kali *tak tulungi saiki ngono terus kok polah*. Saya nggak mau, ada muatan ke Jakarta supirnya suruh mampir ke yang itu tadi minta surat jalan masih disimpen disana itu loh. Alesannya kamu nggak mau nunggu, ditinggal nunggu aja kok nggak mau. Susahnya apa sih paling beberapa menit, ditantangi nunggu sampai seharian kan nggak mungkin. Paling banter sejam 2 jam. Ya ada prosedurnya juga tiap kantorkan ada peraturannya secara dokumentasi

3. P: Misalkan vendor mengalami masalah ditengah jalan, apakah pihak vendor itu sendiri pernah ngasih tau nggak kesini atau *diem-diem* aja?

N: Contohnya apa?

P: Misalkan saja macet lama lah kan nanti kan *lead timenya* dari sini ke pelanggankan nantikan

N: Mundur

P: Mundur, itu pernah nggak?

N: Biasanya bukan dari vendor tetapi eee... karena lengganan kita melihat sifat-sifatnya seberapa *urgent* kiriman yang dibawa pada saat itu. Kalau misalnya pada hari senen saya minta dikirim hari senen, selasa barang *selak kanggo* kirim luar pulau gitu kan. Ya saya otomatis harus dapet mobil hari senen itu juga. Itu biasanya lengganannya rewel. Mobil dalam perjalanan saya diteleponnin terus. Pak sampai mana, pak nomor HP supir'e berapa saya telepon kalau perlu *dijikuk aku pethuk. Lah ndelalah alangan* dijalan, mogok, *mledos*, atau rusak apanya nggak taukan kita kan. Misalnya bukan ekspedisi telepon kita, kita yang telepon ekspedisi atas masukan dari lengganan mengingat *urgent*, urgensi dari apa namanya barang yang sedang dibawa. Kalau nggak sih nggak masalah, Solo-Jakarta jarak tempuh sekitar 1 hari. posisinya sekarang *traffic* macet itu bisa 1 setengah sampai 2 hari kalau barnege nggak ditunggu ya anteng-anteng aja. Saya nggak monitor, lengganan juga santai aja tunggu barang masuk. Yang penting pak adi sudah kirim kan berangkat Solo hari senen. Ya sudah, dia tinggal nunggu selasa, selasa nggak masuk paling rebo. Lah akan mulai muncul masalah misalkan

N/PE: lah pak adi kirimnya kapan?

N: Senen

N/PE: Lah ini hari jumat pak

N: Lah itu tanda tanya. Kemana ini? Baru saya proses saya mulai jalan. Jadi tergantung siapa cepat yang cepat menekan tombol *panic buttonnya* saja. Saya lengganan apa ekspedisi tinggal liat. Tapi jarang ekspedisi langsung *mencet panic button*. Karena ekspedisi pihak ketiga biasanya mereka langsung ke bosnya ekspedisi dulu, dari bosnya baru ke saya. Karena disurat jalan kita tidak mencantumkan nama ACC, baik nama, alamat, telepon tidak ada. Jadi supir tidak tau. jadi supir taunya *nek ana apa-apa ngebel bos'e, bos'e ngebel saya*. Baru kita diskusi.

4. P: Terus dari operator ekspedisi sendiri itu biasanya ngasih *service* apa nggak?

N: Ngasih *service* maksudnya gimana?

P: Nah jadi gini istilahnya itu barang yang udah masuk itu. Udah masuk ke pelanggan itu nyediain alat *material handling*nya atau apanya itu

N: *Sorry* alat apa?

P: Material handling

N: Itu apa itu?

P: Jadi itu gimana ya misalkan kayak handtruk apa apa untuk ngangkut ngangkut

N: Mungkin mungkin harus tau deryll ada yang terlewat untuk prosedur pemuatan disini itu ada beberapa pihak yang terlibat satu pihak-pihak pabrik ya pihak pabrik itu diwakilkan apa namanya mandor saya kemudian ada lagi verifikator pengecekan ulang barang security kemudian ada lagi anak-anak barang jadi itu istilahnya kuli kita lah. Kuli kita yang mencari barang. Cari barang kemudian *digledek*, diantarkan sampai ke mulut bak mobil, satu lagi ada pihak ketiga yaitu tukang tata. Tukang tata barang tugasnya adalah apa namanya menata barang ini ke bak mobil baik kecil besar, dia yang bertanggung jawab penuh untuk menata. Lah masing-masing pihak ini punya *manual book* semua jadi punya perhitungan *sap sapan* barang dan semua masing-masing pegang itu. gimana selesainya satu *sap* gitu, satu tumpuk atas itu ya mau pindah *sap* baris 2 row 2 mereka akan masuk row 2 kalau row pertama tidak ada yang salah. Semua akan teriak mencocokkan barang. Dari dalam gudang udah keluar berapa? 50 dari mador 50 verifikator 50 ok cocok 50 tukang tata teriak 49, *mandeg*. Lah si tukang tata barang tadi adalah pihak luar yang kontraknya kontrak harian, kita bayar lepas harian permuatan, kita itung ke mereka perton. Itu itu apa namanya apa namanya itu seharusnya itu menjadi beban si ekspedisi yang ekspedisi yang seharusnya kita pakai kan ekspedisi kan. Karena ekspedisi ini ada beberapa yang sudah saya bilang tidak, ada yang tidak berbadan hukum. Ada yang sekedar orang punya mobil punya sopir masuk ke kita kan akibatnya kan dari segi peralatan dan kelengkapan kan tidak standar mangkanya kan minta tolong ke kita ada yang mewakilkan ada yang saya wakikan minta tolong saya dulu yang membayarkan. Saya bayarkan dulu terus nanti kita tagihkan ulang ke ekspedisi dipotong ongkos kirim, ada yang begitu juga ada. Tapi

ada juga yang masuk sudah *full* apa namanya *full arm* ceritanya, masuk sini sudah komplit bawa alat, bawa tenaga segala macam ya sudah tenaganya saya anggurkan. Saya lebih seneng begitukan saya itu semua orang ekspedisi semua. Jadi mereka yang tanggung jawab semua *full* saya tinggal bantu orang saya untuk nyariin barang di gudang saya nggak mungkin ekspedisi orangnya masuk ke dalam gudang kan *restrict* area. Hanya untuk konsumsi orang ACC saja. Jadi tetep yang nyari dan *nganter* ke depan mulut bak itu urusan kita. Dari mulut mobil kedalam bak itu urusan ekspedisi. Mungkin prosedurnya harus tau dulu jadikan untuk menjawab pertanyaan.

P: Itu bentuk ekspedisi itu sendiri apa saja sih, apa Cuma truk aja apa kereta api?

N: Ada apa sorry?

P: Kereta api

N: Oooooo medianya maksudnya, eeee... untuk saat ini sih kita...kita bicarakan kita sih sudah dipersempit lokasinya untuk Jawa ya. Untuk Jawa sendiri mobil. Mulai dari colt diesel engkel kapasitas 7,5 ton; kemudian fuso dari mulai kapasitas 9-10 ton; kemudian diatas lagi itu ada yang apa namanya tronton 12-15 ton; kemudian ada lagi yang namanya fuso tronton jadi tronton builup sekitar 25 25 sampai 30 ton. Sama perhitungan *basicnya* harganya dalam perkilo. Saya nggak mau hitung volume karena ada yang mau minta perhitungan saya volume. (pak adi sedang menelepon) jadi gimana derry!

P: Jadi ekspedisinya cuma mobil

N: He e he e, untuk yang Jawa mobil. Kalau yang luarkan kita kan ada yang *ekspor* juga. Ini lagi muatkan kalau derry! liat containerkan. Itu kapal masuk ke tanjung mas nanti dioper-oper pindah ke pelabuhan lalu masuk ke kapal yang lebih besar lagi berangkat ke UK. Kalau kita bicara Jawa ya mobil tok.

Wawancara 4 dengan

Nama/ kode : Pak Adi selaku *marketing manager* PT. ACC/N

Tanggal : 17 Oktober 2014

Isi Deskripsi Hasil Wawancara

N: Ini ambil dari buku ya, apa derryll yang bikin sendiri

P: He e ambil dari buku sebenarnya sih ada beberapa cuma beberapa saja nih yang pertama. Ini ngulang aja sih pak saya juga kurang itu kalau bisa kalau bisa ada datanya

N: *Ndak* apa-apa coba saya

P: Ini itu kriteria dalam pemilihan supplier apa namanya vendornya gimana.

N: Minggu kemarin derryll sempet catat itukan sudah kan ada poin-poinnya

P: Soalnya kemarin itu ada beberapa juga pak adi juga ngomong banyak dan lain-lain

N: Tapi sempet dicatetkan

P: Dan lain-lain jadi dan lain-lainnya itu apa saja?

(pak adi sedang berbicara dengan staffnya)

Jadinya intinya sudah sudah mengcover semuanya itu derryll.

1. P: Apa saja kriteria yang dipakai PT. Asia Cakra Ceria Plastik dalam memilih vendornya?

N: Kalau saya suruh *mbaleni* lagi mungkin jawaban saya akan berbeda lagi dengan yang kemarin pasti itu pasti karena *Ndak* apalan saya hanya secara *logis* saja *sequence* yang saya lakukan itu seperti apa seperti apa nanti mungkin akan terlompat mungkin akan berbeda. Nanti kan saya nggak mau terjadi jadi masalah. Jadi ya yang sudah ditulis kemarin itu ya kurang lebih seperti itu. nanti tinggal poin yang mana yang bahas lagi nanti kita rundingkan bersama lagi. Loh iya kan

2. P: Trus ini pak apa namanya ini kan gara-garanya pemilihan vendor gara-gara ada masalah dan lain-lain?

N: Sorry sebentar bisa diulangi Pemilihan vendor gara-gara ada masalah?

P: Soalnya gini kan saya *ngangkatnya* pemilihan vendor pemilihan vendor

plus minus vendor itu apa saja. Nanti siapa yang terbaik dipilih jadi inti pertanyaannya itu begini ada berapa banyak kejadian vendor itu melakukan kesalahan dalam satu periode misalkan perbulan itu ada datanya nggak pak?

N: Tidak ada karena tingkat toleransi kita kecil, saya berusaha untuk bersifat, bersikap fleksibel untuk *handle* setiap masalah yang muncul. Jadi saya mau koreksi sedikit dulu yang derryll sampaikan itu ada yang *miss perception* jadi pemilihan vendor bukan karena ada masalah, karena ini ini hukum kebutuhan dimana satu pihak berfungsi sebagai apa namanya eee.... vendor satu pihak berfungsi sebagai posisinya sebagai *client* dimana vendor memberikan jasa servis kepada client. Dalam hal ini vendor nya adalah ekspedisi *clientnya* adalah ACC. Saya sebagai perwakilan ACC sebagai perwakilan *client* karena kita sama-sama membutuhkan bukan karena ada masalah. Ada masalah poinnya kalau kita mau mengganti vendor lama dengan yang baru. Saya mencari untuk istilahnya saya akan melakukan *casting* awal lagi untuk pemilihan vendor baru karena vendor lama saya bermasalah. Lah itu poin yang disampaikan derryll tadi betul pemilihan vendor baru bukan bukan pemilihan vendor bukan seleksi vendor baru tujuannya untuk mengganti vendor lama tapi pada saat awalnya dulu pembentukan kali ini adalah memang 2 pihak ini sama-sama membutuhkan yang satu butuh-butuh pekerjaan *job*, yang satu butuh bantuan jasa pihak ke 3 yaitu ekspedisi itu untuk mengirimkan barang. Karena modal transportasi di kita ada, kalau derryll mau dikupas lebih dalam lagi di kita itu ada, karena lokasi gudang kita berbeda-beda jadi ada yang namanya "*langsir*" memindahkan barang dari unit produksi ke unit *warehouse* kita. Storage kita tempat penyimpanan, itu juga menggunakan tidak bisa menggunakan tenaga manusia. *Semplok boyok'e*, derryll. Itupun menggunakan unit armada sendiri. Yang mana mobil itupun bukan hanya sebatas untuk memindahkan barang ke *storage* kita tapi juga melayani pengiriman sifatnya lokal Solo dan sekitarnya menggunakan armada kita juga. Jadi armadanya ini multifungsi, kalau kita sudah berbicara seperti itu kan otomatis kita juga akan berbicara termasuk ekspedisi kitakan hanya saja, *dihandle* internal karena menggunakan armada dan biaya operasional untuk *support* armada itu, kita yang *cover*. Tapi kita kalau sudah berbicara *range* jarak tempuh yang lebih jauh lagi. Itu sudah menggunakan pihak ke 3 sudah

bukan jasa pabrik lagi betul-betul orang luar pihak ke 3 itu tu ya murni definisi mangkannya saya kupas dahulu, saya bedakan dulu, awalnya begitu. Lah kalo masalahnya kembali ketadi kenapa saya garis bawah dahulu, bawasanya toleransi tidak ada begitu perlu tidak perlu diadakan cacah, perhitungan berapa kali dia melakukan kesalahan maksudnya deryll begitukan baru saya *cut* kan. Saya tidak akan menggunakan metode seperti itu tapi metode adalah *case by case*. Kita lihat seberapa parah *damagenya* efek dari kasus yang baru saja terjadi ini baik untuk pihak pabrik ataupun pihak pelanggannya secara langsung. Dimana poin saya akan lebih berat untuk pelanggan. Apabila dari pelanggan ada masukan-masukan tertentu yang mengakibatkan si pelanggan itu jera atau istilahnya trauma, untuk menggunakan jasa yang bersangkutan lagi, otomatis opsi saya yang pertama adalah saya akan *black list* mobil dan supir yang bersangkutan pada saat hari h kejadian itu. mobilnya apa platnya berapa, supirnya siapa saya *black list* otomatis hal seperti itu hal hal sepele buat kita tapi itu akan menjadi masalah besar buat pelanggan. Pelanggan sudah muncul kata kuncinya trauma, pak *aku wegah suk nek ketok montore iki njedul ora tak* tanpa barangmu. Saya nggak mau liat mukanya dia lagi, karena dia bikin masalah terlepas masalahnya nanti apa nanti kita bahas lagikan itu. saya akan mencoba langkah pertama saya tidak langsung saya *cut* nggak kan, saya mencoba bersifat fleksibel tapi toleransi saya akan kecil sekali. Kalau sudah menyangkut poin besar saya dalam masalah pelanggan saya. Masukan dari pelanggan saya dan kalau saya cek itu ada proses pengecekan juga. Tidak satu satu sisi saya saya ngeiyakan pelanggan saya akan mengamini saya *cross* nggak. Saya akan mengecek juga saya akan menginvestigasi juga kalau misalkan ini ok, paling langkah pertama paling saya itu saya *black list* dulu. Armada dan supir yang bersangkutan, kalau ternyata memang terjadi lagi kasus yang sama, akan saya coret, akan saya hilangkan saja. Tentu saja akan melewati mediasi dahulu saya akan panggil dulu ekspedisinya. Dulu saya tegor ada kejadian sekali, kenapa kok kejadiannya tetapi akan lebih parah lagi kalau kejadiannya sama persis meskipun menggunakan armada dan supir yang berbeda. Kalau topiknya sama kejadian kesalahannya itu sama, *zero tolerance*. *Cross* langsung saya coret, tapi sebelumnya saya akan mediasikan dulu pasti itu

prosesnya. Saya panggil saya tanya dulu kok kejadiannya jadi seperti ini. Ya biasa kejadian mereka standar, pasti mereka akan berkelit mereka punya alibi, wah pak nanti nggak gini gini gini gini lain kali. Loh nggak ada lain kali ini sudah 2 kali. Dulu kejadian kamu salah pertama itu bilang lain kali nggak apa-apa, sudah kali ke 2 kok. Lain kali lagi, *mengko wis peng telu njaluk meneh sing kepatat*, minta lagi yang kelima. Kalau caranya begitu, *waiting listnya* nggak geser-geser *no* berarti. Saya kan punya *waiting list* deryll yang saya bilang kemarin, pokoknya begitu satu coret sudah terjadi kali ke 2 terjadi lagi ya.... berarti saya merasa tidak ada etiket baik untuk memperbaiki kinerja yang bersangkutan. Akan saya *cross*. Jadi saya tidak melakukan pencacahan mungkin metode deryll yang akan melakukan itu ada juga *company* yang istilahnya kayak rapor merah sekali aman, 2 kali aman, begitu ketiga dicoret mungkin ada yang seperti itu juga ada. Jadi mereka mengikuti SOP yang ada, kalau disini nggak ada SOPnya deryll. Saya lisan saja pokoknya saya berusaha untuk bersifat fleksibel saya juga berusaha untuk istilahnya tidak memihak salah satu eee.. salah satu bagian baik itu.... kalau tiap ada masalah saya tidak pernah memposisikan saya sebagai perwakilan dari pabrik, saya akan berusaha netral nggak di *blog* barat nggak di *blog* timur. Misalkan dengan kasus misalkan dengan pengiriman barang saya pelanggan dan ekspedisi, kan ada tiga pihak deryll kan. Saya berusaha di tengah-tengah saya *Ndak* mau saya di posisi pabrik atau saya belain pelanggan atau belain ekspedisi. *Ndak* mau saya akan berusaha di tengah dahulu. Saya timbang dulu penyelesaiannya seperti apa lah baru, hubungannya dengan perjanjian kerja yang sudah dibicarakan awalnya saya akan bertindak sebagai perwakilan pabrik akan saya pinalti seperti apa. dalam hal kasus barangnya hilang rusak atau gimana. Lah itu baru pasalnya menggunakan pasal apa lah saya akan me..menggunakan apa namanya pasal-pasal memposisikan sebagai perwakilan dari ACC. Kalau nggak saya akan berusaha netral, karena melihat sesuatu netral lebih-lebih enak. Kita liat netral dulu posisinya gimana lah lalu kita putuskan des..... kalau pada waktu memutuskan itu kita harus berpihak kalau kita gitu kita tidak bisa. Tiba-tiba ada muncul *statement-statement weh ki jan'e koe ning pihake sapa?* kadang-kadang muncul *statement* seperti itu tapi kan keputusannya belum selesai, jadi ya netralkan

dulu, baru nanti pada saat keputusannya menggunakan posisinya sudah kita mainkan kita ada di posisi mana kalau nggak gitu kan seolah-olah akan berat sebelah karena akan selalu muncul omongan seperti itu. Ya jangan gitu pak kok pak adi seolah-olah nggak mau tau istilahnya begitu kan nggak mau mikir ekspedisine *piye*, lengganannya gimana. Kalau kita terlalu memikirkan lengganan terkadang lengganan itu *yo nasar* gitu. Kadang-kadang bikin ulah juga, nggak semua lengganan itu *support* dan baik ke kita itu nggak. Ada yang mau menangnya sendiri cari untung sendiri juga ada. Jadi nggak bisa kadang-kadang saya juga nggak mau *ngujengi ngujengu lengganan dewe*, posisi, saya memposisikan diri sebagai perwakilan pabrik, saya *Ndak* mau saya tengah netral dulu, baru putuskan. Jadi tidak ada cacah atau perhitungan harus berapa kali tidak ada. Saya akan berusaha fleksibel tapi toleransinya akan saya tekan seminim mungkin. Toleransinya ya jadi ya tergantung dari responnya ekspedisi sendiri lah. Bandel nggak, kalau sudah pernah jatuh di satu lubang ke lubang, kasarnya ini ya kalau besok lagi ngelewati jalan itu sudah tau tetep masih jatuh lagi *sing kebangeten* siapa sebenarnya. Lah kalau kena lubang di tempat lain masih wajar, saya nggak tau pak ada lubang disitu, lah ini sudah tau lubangnya disini, besok kamu lewat lagi ke *jeblos* lagi di lubang situ yang sama salahnya siapa. Jadi saya tidak ada main hitung tidak ada soalnya saya fleksibel tapi tetep toleransi akan saya tekan seminimal mungkin. Saya nggak mau ada banyak toleransi, kalau kebanyakan toleransi akan manja ekspedisinya, *nggampangke*. Dulu ada satu ekspedisi waktu dulu ada kasus yang saya ceritakan ke derryl kan ada kita kan prosedur penagihan kan menggunakan surat jalan yang sudah ditanda tangani, lengganan sudah diterima dengan baik dan benar. Baik dan benar loh ya. Baik nggak rusak benar secara pencacaha kualitas iyakan. Kadang-kadang ada supir yang *nggampangke* yang dulu sekali dua kali saya bantu jadi surat jalan masih dipegang supir, supirnya posisinya kan nyari muatan kembali kesini kan lama gitu loh berbulan-bulan. Setelah tagih tagih tagih istilahnya dia butuh suntikan dana untuk operasional ekspedisinya. Nggak bisa jalan *keentekan dit*. *Nggo nyangoni* supir nggak ada uang lah dia ngomong sama saya,

N/E: *bos notane sing kae kae kae wis nompo to bos, mbok tolong dicairke.*

N: *Surat'e endi, saya tanya*

N/E: *jik nang kono supire ra balik-balik*

N: *lah kui kadadeanne kapan?*

N/E: Satu bulan yang lalu

Oooo ya sudah saya bantu, saya telepon pelanggan saya cek aja kiriman tanggal bulan ini nomor surat ini sudah diterima atau belum

N/PE: Sudah pak adi, loh kenapa pak Adi?

N: Oooo *Ndak*, suratnya belum balik kesaya lah ini mau ditagih sama dia.

N/PE: Ooo sudah pak

N: Lah tolong saya difax'in suratnya tolong dikasih stempel dan tanda tangan. Berarti yang nakal supirnya kan. Supirnya nakalkan *blandang* bawa suratkan. ok *fax* neet... saya kasih lampiran ke *accounting*, *accounting* ngeluarin uang bayar. Saya nggak boleh begitukan saya mem-*by pass* prosedur yang harusnya kita lakukan kan? tapi itu diulangi lagi berkali-kali dua kali 3 kali 4 kali. Kalau saya seperti itu sudah kapan waktu dateng lagi dia ngomong wah bos ngene ngene ngene ngene. *Sorry ra iso*. Loh jahat *men* to bos *ra* mbantu aku. Loh bukannya saya jahat, bukannya saya pelit, saya mbantu dah gak keitung loh. Sudah banyak kali saya bantu kamu. *Lah koe ngene terus kok* nggak berubah kok. Kan saya berani menjawab kayak gitu karena saya mendapat masukan dari akutansi, pak ini nggak bener, ini nggak sehat. Kalau begini caranya dia menyepelekan prosedur. *Sing mumet awak'e dewe terus*. Lah kalau lain kali ada kejadian kayak gitu lagi perkara surat nggak nyampe itu ya. Lah lain kali suratnya itu ada di Jakarta ya, ada kiriman ke Jakarta kamu berangkat ke sana ya *paranono saya bilang paranono, koe njaluk fotocopy kon nyetempel* dan tanda tangan. Bahwa surat sudah diterima dengan baik, *gowonen rene nggo bukti nagih ACC*. *Ndak* kamu bawa itu, saya nggak bisa bantu. *Sorry* duit nggak bisa keluar. Bilang saya mau main itungan, nggak. Ini demi prosedur karena ini dulu sudah saya bantu berkali-kali tapi berkali-kali juga kamu memakai alasan yang sama untuk minta tolong sama saya. Saya bukan nggak mau tolong loh, saya sudah bantu tapi sama seperti itu mau gimana lagi saya juga ditegur bagian keuangan. *Ndak* bisa ini pak adi, ini harus diluruskan lagi. Ya sudah jadi di kita *cek and balancenya* selalu jalan. Respon atau masukan dari unit lain yang ada hubungannya dengan unit yang kita punya ya divisi kita ya harus

kita cermati juga. Kita perbaiki kalau itu memang betul, *dual improve* yang bersifat perbaikan ya harus kita lakukan segera kita lakukan. Tidak bisa ditunda-tunda lagi, biasanya seperti itu. contohnya kasusnya seperti itu.

3. P: Pertanyaan berikutnya pak, jadi berdasarkan ini itu sebenarnya ada datanya nggak pak?

N: Kalau data secara tertulis itu tidak ada tapi itu merupakan akumulasi data data kecil yang cuma hanya di memo derryll hanya di memo. Di buku yang di pisah satu dengan yang lainnya. Contohnya saya ambil di di bacakan salah satu.

P: Identitas, *storage*, terus kecepatan pengiriman, *reliability*

N: Lah kecepatan pengiriman aja yang ketiga, saya ambil contohnya dulu aja. Kecepatan pengiriman ya. Kecepatan pengiriman berarti kan tinggal indikasi barang tinggal sudah sampai di tempatnya kan kita bisa lacak pada saat surat jalan itukan kembali ke kita. Lah tanggalnya yang ngenote kan bagian *accounting* bukan dari saya. Bagian dari *accounting*, begitu dari bagian *accounting* mendeteksi hal yang tidak wajar, mereka akan membunyikan alarm saya dia akan menghubungi saya. Itu tersebar di masing-masing unit di masing-masing unit yang me.. apa terlibat dalam hal ini. Jadi ekspedisi ini tidak hanya murni di tempat saya saja di tempat pemasaran saja tapi kita melibatkan banyak pihak. Termasuk *security*, kecepatan respon itu, kecepatan respon berarti kan saya teleponnya misalnya saya jam 9 pagi saya telepon, *security* lapor pak mobilnya masuk jam, pak mobilnya masuk, saya liat jam 10 di buku satpam di tulis. Mobil datang jam 10 keluar jam berapa, nanti data-data itu kan saya nggak nyateti tapi kan ada catatannya *log* nya itu ada di *security*, di satpam. *Log* saya telepon ada yang nyatet jam berapa, operator telepon depan karena ini telepon saya tidak bisa langsung mendial nomor sendiri tapi lewat operator. Operator mbak tolong saya sambungkan dengan nomor ini, sambungkan bapak ini nanti dia yang nyambungin sampai saya sudah *dial*, teleponnya sudah nyambung. Jadi terseb.. jadi *log*nya itu *log* notenya itu tersebar di divisi divisi yang lain. Yang mana saya tidak tidak ada semuanya di tempat saya. Ada yang di tempat saya ada tapi kebanyakan untuk yang poin-poin itu tersebar. Contohnya di dua poin yang saya contohkan tadi itu melibatkan

satpam, operator telepon, dan *accounting*. Itu kan 2 3 unit yang di luar kekuasaan saya semua itu. itu sudah di luar saya, di luar pemasaran kan. Ada, *log* nya kalau deryll mau liat semua ada tapi tersebar semua gitu loh. Kita harus metani satu persatu karena masing-masing *log* kan, *log* book kan tanggung jawab masing-masing divisi. Saya nggak nggak mungkin dong *log* book satpam saya yang nyimpeni, saya ya hanya nyimpen *log* book saya sendiri. Perkara aktivitas keluar masuk mobil tercatat di buku satpam, iya. Bukan buku pemasaran. Nanti kalau mau diminta, nanti diminta *flow* seperti apa nanti saya bantu contohnya pun saya rasa juga ada, tapi seperti yang disampaikan pak Sofian tadi mungkin hanya sebatas format nanti deryll yang anu sendiri kan, karena kita nggak bisa mengeluarkan data tapi kita bantu secara formatnya. Nanti kan deryll bisa di di edit edit sendiri kan. Seperti itu. Lah itu termasuk dokumen resmi yang disampaikan pak Sofian seperti itu yang tidak bisa kami berikan ataupun fotocopy kan nggak boleh, he'e nggak boleh di fotocopy. *Diengreng* aja kan misalkan dicoret-coret begini-begini sajikan saja. Saya rasa tidak perlu ada pas masuk itupun harus berupa berupa *draft* yang rapi kan tidak berupa *attachment* contoh *log* book dari compay kan. Karena kan saya nggak pernah melihat skripsi yang ada begitunya. Pastikan dengan format *draft* seperti ini, ini kan deryll bikin di *excel* ini kan ya itu. itu sama sama se se senada dengan arahnya pak sofian kan mengeluarkan dokumen dari kita sebenarnya kan dulu kan tidak perlu menampilkan dokumen *attachment* dokumen itu sebagai lampiran di skripsinya deryll kan nanti begitu.

4. P: Ini kan tentang pemilihan vendor lah itu sebenarnya di pulau jawa udah ada berapa vendor?

N: Untuk di Jawa?

P: He'e, ada datanya atau tidak?

N: Untuk di Jawa ada, data tetep anonim. Saya nggak bisa kasih, nggak bisa sebut nama ya. Untuk, kita main *mapping* aja ya. Untuk jawa sendiri kita bagi 3, Jawa Tengah kemudian Jawa Timur dan Jawa Barat, itu di wakili Jakarta. Di wakikan Jakarta. Nah untuk 3 area ini sendiri kita pisahkan lagi menjadi beberapa. Untuk Jakarta sendiri itu saat ini itu dilayani 2 2 vendor kita sebut saja si A dan si B. Lah untuk Jawa Tengah, untuk Jawa Tengah sendiri itu

ada beberapa trayek Jawa Tengah itu itu kita ambil contoh kota-kota besar-besar saja ya Jogja Semarang sama Kudus. Itu area Jogja Semarang, Kudus. Lah kita ambil 3 itu. 3 itu saat itu di *diserve* oleh 1 2 3 4 kita sebut saja 4 vendor deh termasuk si A dan si B. Mangkanya saya bicara dari itu dulu kan A dan B Jakarta dan ini bisa juga untuk A dan B. A oooo..... *sorry* 4, A B C D misalkan gitu. Dicatat dulu saja. Kemudian untuk apa namanya area Jawa Timur tadi ya Jawa Timur itu kita bagi lagi kita pecah jadi ini Surabaya, kemudian Kediri sama Tulungagung. 3 ya kita bicara Jawa ya. Surabaya Kediri Jawa. Untuk untuk Surabaya kita punya sampai D ya kita punya E sama F. E sama F. Nah kemudian unit Kediri dan Tulungagung itu untuk saat ini kita punya B sama G. Dari dari ilustrasi itu derryll bisa beberapa vendor itu *multiarea* jadi tidak hanya apa namanya *mengcover* satu area pengiriman saja tetapi *mengcover* untuk beberapa area sekaligus. Tidak, eee... kalau dulu sistem saya adalah jadi lebih ke pasar itu monopoli. Di monopoli dengan beberapa pemain besar saja yang istilahnya sudah berhubungan lama apa sudah berhubungan apa berhubungan dengan baik dengan kita cukup lama jadi kita percayakan jasa ini ke mereka. Tapi kembali lagi, mangkanya pemerintah bikin bikin satu badan usaha namanya KPPU kan? Komite Pengawas Persaingan Usaha. Tidak membenarkan hukum dagang monopoli itu betul karena efek adanya monopoli itu tidak baik, nggak bagus. Tidak ada opsional, kita hanya punya 1 pilihan ya itu. kita mau ambil tempat lain nggak bisa. Karena kita sudah *pasrah bongkokan*. Bahasa kasarnya. Itu lama-lama saya melihat tidak efektif, karena apa namanya seolah-olah perputaran barang, distribusi barang ACC itu hanya tergantung pada satu apa pemain besar-pemain besar tadi itu. dulunya di kita seperti itu kemudian lambat laun kita rombak sekarang kita menggunakan sistem kompetisi. Tadi saya bilang ada A sama B tadi itu ya itu satu muatan biasanya akan akan menggunakan sistem kompetisi. A akan saya telepon dulu saya saya akan mempunyai datanya A dan B ini kira-kira nilainya itu apa namanya armada yang dimiliki, kemudian kecepatan responnya, kan saya data saya kan ada saya akan memilih kemungkinan besarnya bisa masuk dulu. Misalkan si A poinnya lebih tinggi dari si B. Si A akan saya telepon dulu, sukur-sukur *nyantol* dia bilang ok siap langsung dateng. Misalkan si A bilang *sek pak anu* ya tunggu dulu

sebentar ya. Ya saya akan tunggu tapi nggak lama mungkin 1 2 jam saya tunggu tidak ada respon saya langsung telepon B. Itu bicara kasus muatan normal ya tidak *urgent* ya, kalau kasus *urgent* sekali saya bisa tiap ½ jam sekali saya telepon. Saya akan rewel sakali, saya akan tanya terus. Kalau dulu saya pasrahkan, soalnya monopoli tadi kan saya nggak punya pilihan lain kecuali pemain besar tadi itu akhirnya ya maaf2an kalau dia bilang sek ya pak saya tunggu sek. *Sek seka jam 9 esuk* lagi ngabari jam 3 4 sore ya saya tunggu. Dulu sekarang tidak bisa muatan yang penting setiap sejam setengah jam sekali saya akan telepon saya akan tanya. Ada nggak ada nggak sampai dia *jengah* sendiri. *Judeg dewe* kalau kadang-kadang saya telepon dia, saya sudah telepon dia 2 3 kali *timbangan aku mbok oyak-oyak pak wis aku gendro putih wae pak ora eneng* pak. Ya itu yang saya tunggu jawabannya. Iya ya bilang iya, nggak ya bilang nggak. Ada bilang ada nggak ada bilang nggak ada. Jangan bilang nggak ada bilang ada. Kan kurang ajarkan *nggawe-ngaweke* saya kan berarti. Lah biasanya 2 3 kali telepon biasanya dia menyerah. Lah begitu si A menyerah, saya akan telepon si B. Andaikata si A dan si B meleset semua, saya akan mencoba mencari alternatif di luar itu saya kan punya *waiting list*. Saya akan coba pakai. Kalau misalnya nggak ada biasanya terjadi adalah saya akan memakai 2 opsi ini A dan B saya akan coba telepon selama 1 2 hari selama *waiting time* saya begitu 2 3 hari tidak ada alarm saya akan bunyi. Saya akan menggunakan mencari si ketiga ini. Meskipun anggap saja saya nggak punya *waiting list* ya, saya akan memunculkan *waiting list* itu. caranya gimana contohnya C tadi saya kasih muatan yang di dimana tadi jawa mana tadi pertama tadi?

P: Kalau C itu

N: Kalau A sama B tadi Jakarta ya. Misalkan C tidak pernah saya kasih untuk Jakarta kan saya akan cross area saya akan tanya, hey C *koe biasane tak kei Jawa Tengah to ki aku nduwe Jakarta i iso ra manut supirmu sing mangkat.*

N/E: Wah gimana ya pak ya tarifnya berapa?

N: Nego nego masuk *deal* masuk akhirnya si C ini *multiareanya* bertambah.

Tidak hanya area Jawa Tengah saja tapi juga me apa namanya merambah area Jakarta. Tapi resikonya bertambahnya si C bergabung dengan di area Jakarta, menguntungkan saya tetapi tidak menguntungkan si A sama si B karena sistem saya kan kompetitif. Begitu A bilang sek B bilang sek C ada. Ini 2 saya telepon saya batalkan. Perkara yang A atau yang B yang satu mobil sudah *nyantol* perjalanan kesini begitu ini sudah mengiyakan siap pak saya berangkat ini saya *cancel*. Batalke, *wah ra iso bos montore wis mangkat o*. Urusanmu saya bilang. *Lah aku mbok gandulke kok kon nunggu yo ra iso*. Yo kadang-kadang keputusannya memang berat karena mereka terus merasa saya kok nggak sabar nggak mau nunggu karena dulunya sudah sudah terlanjur menggunakan metode monopoli itu tadikan merasa pabrik *nduwene mung aku tok liyane ra eneng ra iso mangkat*. Sekarang kan dari 2 ada masalah itu saya akan memunculkan si C *multiarea* saya tarik yang baru yang belum pernah dirambah sebelumnya. Masuk ke situ saya untung, seneng saya kan jadi punya 3 opsi kan dari saya punya 2 opsi saya punya 3 tapi buat A sama B apakah itu menguntungkan. Tidak mereka akan mencari tau *weh iki sing dileboke pak adi kui sopo yo? Garasine endi? Bos'e jurangan'e sopo?* Mereka dengan sendirinya mereka akan ber merespon seperti itu. karena mereka merasa jatahnya mereka diambil sama si C ini kan. Pemain baru ini saya belum pernah tau selama Jakarta A ngertine B B ngertine A gitu kan. Cuma 2 ini, tiba-tiba muncul baru si A mikir B si B mikir si A ternyata bukan. Berartikan ada satu pemain baru lagi. Lah kadang-kadang mereka juga kadang-kadang efeknya ada yang komplain ke saya kok sekarang jatah muatan saya berkurang kok begini. Saya ya sekarang kompetisi, siapa yang *ready* itu yang saya ambil. *Lah sok jatahku ra ana suk aku ra iso mangan no, bos? Lah mulo piye carane tak baleke koe*. Mau nambah armada apa apa mau di sewa armada yang lain titipan. Model titipan itu ada istilahnya mobil bukan punya bosnya tapi rekanan bahasanya rekanan *associate*. *Nggonanmu montore*, misalkan punya mobil 2 begitu. *Dudu'i bos. Lah montore sapa? lah ngerti ngono sampe barangku ngopo-ngopo aku ngertine koe loh*, saya bilang begitu. Terserah *meh nganggo montore tanggamu*, *koe nemu montor tengah ndalan dijikuk mbok gowo rene ACC* ya terserah. *Pokokmen* saya taunya muatan itu masuk sudah

menggunakan *genderomu*. Yang saya telepon si A kan dia masuk istilahnya menggunakan benderanya logonya si A tidak secara harafiah ya tapi didaftarkan. Pak saya dari ekspedisi A mau muat Jakarta gitu. Saya taunya itu mobilnya si A. *Perkoro kui montore sapa mbuh ra urusan* saya bilang begitu. Kalau sampai ada terjadi sesuatu hal muatan saya kan kan mobil itu masuk terdaftar sebagai mobilnya si A, si A akan saya sikat. Saya nggak mau tau. *Wah sorry bos iki dudu nduweanku mbiyen.....* saya nggak mau denger omongan seperti itu. *Lah mbiyen mlebu nganggo gendra ne sapa? Genderaku apa genderamu?* Saya kadang-kadang gitu. Itu *montore ACC* apa *montormu* saya bilang begitu. *Yo montorku*. Ya sudah itu *montormu*, berarti itu bukan mobil saya kan? Ya urusen saya nggak mau tau. Yang terjadi seperti itu. *multi multiarea*.

P: Kalau *waiting list* sendiri itu, selain A B C D E F G itu ada lagi nggak pak? Dan itu ada datanya juga nggak?

N: Ada, semuanya ada cuma ya saya *anonymous* juga kan. Kalau data selalu ada. Cuma kan dulu kan deryll namanya langsung dari *waiting list* ini begitu *colaps* coret satu ini kan ini kan nggak *colaps* tapi karena pada saat hari H waktu saya butuh dari ekspedisi yang ada tidak dapat mensuplai armada. Jadikan kejadiannya bukan tempo hari saya saya tidak itu saya coret otomatis. Saya akan naik kan posisinya itu tapi kan itu kan dalam hal mereka bikin ulah, saya harus hilangkan saya harus mengurangi ekspedisi saya satu. Ini kan saya tidak menghilangkan, mereka kan nggak salah. Tapi pada saat itu mereka salah karena tidak bisa menservis saya, saya butuh armada, mereka tidak punya armada. Ya saya anggap mereka lalai. Tapi kan lalainya bukan yang disengaja, pas kebetulan tidak punya armada mau bilang apa lagi. Saya kasarnya begitu, saya akan menggunakan itu tadi lintas area. Area-area itu akan saya tarik dulu misalkan nggak harus saya munculkan baru baru opsi saya selanjutnya saya akan ambil dari *waiting list* saya. Tapi rata-rata *waiting list-waiting list* itu nggak semuanya *valid* kok deryll. Jadi dalam artian kasarnya begini. Kita bicara kurun waktu lah, ini 2014 ya dulu mungkin pada saat apa namanya misalkan deryll pernah nawarin kesaya bulan 5 seiring perjalanannya waktu kan *waiting listnya* deryll akan dimasukan ke *waiting listnya* ACC kan. Saya nggak pernah kontak

sama deryll sama sekali. Iya no sama saja saya kontak deryll sama saja ngasih angin surga. *Mengko nek ada tak kabari nek ora yo ora* gitu kan. Saya mending nggak. Saya tidak akan telepon sama sekali. Lah pada saat. Kan kontaknya deryll saya simpan. Pada saat ini September des saya ada masalah saya telepon deryll. Kira-kira kalau deryll dari posisi deryll itu bisa memastikan nggak 100% bahwa pada saat itu deryll bisa langsung mensupport saya?

P: Nggak

N: Ya gitu kasarnya, mangkanya *waiting list* itu saya bilang tidak valid tidak 100% valid. Karena seiring perjalanan waktu dari mei bulan 5 sampai bulan 9 kan deryll nggak mungkin kan *nganduli* saya tok kan. *Ora mangan*. Saya tidak pernah telepon tidak pernah apa kok deryll mau telepon tapi saya rasa komunikasi mengganggu saya *cut* itu. aku repot *ngurusi gawean liya mbok gae repot ngurusi mbok takon ana muatan ra muatan ra* saya bilang kamu kan anda kan masih *waiting list*. Nanti saya hubungi manakala apa namanya ada bermasalah untuk ekspedisi saya yang melayani saya. Kasarnya *mengko aku butuh tak kabari nek ra butuh ora ra sah ngerusuhi aku kasare* kan begitu. Bahasa kasarnya begitu deryll cuma kadang-kadang ada yang terus nelepon terus nanyain juga ada deryll tapi selalu saya cuekin saya nggak pernah respon sama sekali. Lah pas saya butuh saya telepon, kadang-kadang ada yang *seleyeh*, sakit hati apa *piye wis suwi banget pak aku njaluk kapan-kapan ra mbok kei saiki lagi njaluk aku*. Tapi yang *welcome* juga ada, woh terimakasih pak adi masih ingat saya. Tapi memang itu jarang sekali, *akeh-akehe isine mung muni2 tok ra penak tok isine*. Karena itu tadi pada saat saya tutup telepon *glek* itu diasumsikan jawaban saya gitu tadi. *Suk nek aku butuh tak kabari, nek ra butuh ra sah ngerusuhi aku kasare* gitu. Saya sudah ngomong seperti itu cuma bahasanya saya perhalus. *Kasare* seperti itu, mereka sudah tau mereka sudah maklum lah dengan jawaban seperti itu. kayak orang ngelamar kerjakan. *Tak tompo tak filing sek mengko nek aku butuh tak bel ra butuh ya ra takon-takon*. Itu kan salah satu pihak itupun juga hubungannya juga begitu. Jadi *waiting list* itu dibbilang penting ya penting di bilang nggak penting juga nggak penting juga. Karena sifatnya cuma cadangan saya saja dan rata-rata selama ini *waiting list* itu juga tidak

pernah saya jadikan alternatif. Saya selalu yang tadi *multiarea* tadi, *multiarea* dulu langsung nggak bisa saya akan mencoba mencari yang baru. Mencari *channel* yang lebih baru lagi. *Waiting list* akan saya pake. Bukannya nggak pernah tapi jarang, karena menghindari efek-efek nggak enak tadi efek sosialnya itu yang nggak enak, karena saya kita sama-sama tau mereka sama saya hubungannya seperti apa setelah telepon tidak pernah saya ulang-ulangi kan. Kita sama-sama tau gitu. *Mung gari mana yang tamblek aja muka tembok saja saya telepon dionek2-oneke mbuh* dihubungi dulu pokoknya. Tapi seringnya saya jarang menggunakannya tapi lebih ke luar.

5. P: Terus gini sebenarnya dari pihaknya bapak sendiri ACC mau ngerubah nggak sistemnya itu jadi sistem pemilihannya evaluasinya ada yang mau diubah kedepannya?

N: Dirubah untuk kearah lebih baik kenapa tidak, kalau perubahan sifatnya *improvement* kita sendiri saya sendiri mengatakan setiap kali kita masuk kerja kita hari baru itu ada masalah baru disini, jarkonya kita begitu. Hari baru *news days means new problem*, jadi akan muncul masalah yang tidak kita duga. Jadi kalau misalkan ada metode yang lebih baru apa lebih bagus, dalam hal ini lebih efektif, dan bisa lebih cepat memecahkan masalah kita, saya akan adopsi itu. tapi tentunya perlahan-lahan karena tentunya perlu transisi. Ada masa transisi nggak kan kalau diibaratkan perpindahan-perpindahan sistem ini ya kita menggunakan ini ini gitu ya itu gitu aja grafik gini ya ini tabel begitu. Ini metode A ini adalah metode B. Saya nggak mungkin saya metode A langsung metode B nggak mungkin. Yang terjadi kan adalah begini, kita jalan perlahan-lahan dahulu yang lalu kita tinggal. Itu, saya akan mengadopsi dengan cara transisi, perlahan-lahan, yang baik kita pake, yang jelek kita tinggalkan. Kita ganti dengan cara yang baru saya tidak menutup kemungkinan, seperti yang saya bilang tadi. Saya juga mencoba fleksibel juga. Tidak semata-mata *pokokmen ra eneng cara ku paling apik aku ra nemu cara... wis* itu itu nggak boleh karena kan kita ga pernah tau o kita ketemu dengan cara bagaimana. Sukur-sukur derryll ini nanti bapak poin ini belum dipakai sistem ini belum dipakai kalau memang lebih bagus ya.. bagus berarti kita nggak perlu membicarakan nggak perlu *back date* lagi kan. Muncul yang baru lebih bagus ya nggak apa-apa. Kita akan pakai itu, tapi

tentunya kan tidak bisa semerta-merta saya yakin pasti ada kondisi-kondisi tertentu yang mungkin tidak terpikirkan juga sama mungkin cara yang deryll sampaikan ke saya tidak terpikirkan sama saya tapi kan juga *basicnya* juga *basicnya* secara teori, teoritikal saja. Saya kan sudah basic kejadian di lapangan selama ini. Saran dan masukan deryll nanti juga akan cross cek kan lagi dengan kondisi-kondisi seperti itu. Biasanya akan berbenturan dengan mungkin juga tidak terpikirkan sebelumnya sama deryll. Sama dengan saya, mungkin cara deryll yang disampaikan ke saya betul pernah terpikirkan. Pasti ada. Orang namanya reverensi itu bisa dari mana saja kok. Tapi pasti ada yang berbenturan. Ooo nggak bisa, deryll karena ini ada ini faktor-faktor. Kadang-kadang ada faktor yang namanya faktor X itu. Kadang-kadang ita akan nemu mungkin ke depannya itu faktor X itu. apa kalau nggak ada dan bisa jalan ya kenapa nggak saya malahan terima kasih malahan. Saya kan dengan-dengan begini *sharing* kan deryll nanya saya jawab deryll nanya saya jawab siapa tau kan ada usulan begini bisa saya adopsi, kita akan adopsi. Lebih bagus malah. Nanti skripsinya saya pajang disitu nanti tak bingkai tak pajang *nggonanne* pak budi. Hahahahaha.

Wawancara 5 dengan

Nama/ kode : Pak Adi selaku *marketing manager* PT. ACC/N

Tanggal : 6 November 2014

Isi Deskripsi Hasil Wawancara

ini mau tanya pak

1. P: Tahun lalu sampai sekarang sudah berapa kali ganti vendor?

N: Pergantian vendor? Sifatnya bukan pergantian vendor tetapi pengurangan lebih tepatnya. Pengurangan vendor, ada terjadi ada... itu sebentar saya ingat-ingat dulu... ada 2 vendor seingat saya. Dari 2012 sampai awal 2014. Saya ada mengurangi. Mungkin derryl muncul pertanyaan apa tidak perubahan ada yang dikurangi ada ditambah tapi ada satu faktor yang derryl harus perhatikan disini adalah kapasitas. Kapasitas sebuah *job* pekerjaan itu apa bila makin lama makin besar, tentunya vendor yang bersangkutan kan akan dia apa namanya cukup jeli mengamati misalkan 1 minggu saya telepon saya punya 2 vendor si A dan si B. Si A saya telepon seminggu cuma 1 kali, tiba-tiba derryl yang saya inisialisasi A tadi saya telepon cuma satu kali tiba-tiba saya telepon 3-4 kali. Beda hari loh, saya telepon misalnya senen tok, tiba-tiba senen telepon selasa telepon rabu telepon. Karena kapasitas derryl awalnya kecil tidak punya tambahan. Kalau derryl jeli apa yang derryl lakukan.

P: Nambah-nambah terus pasti

N: Nambah armada lagi kan. Itulah yang terjadi jadi disini saya ada 1 faktor lagi kenapa saya tidak cari pengganti, karena saya melihat kapasitas vendor lama saya semakin besar. Dia jeli melihat peluang yang ada. Saya nambah kapasitas, dia nggak nambah kapasitas. Kita nggak bisa nggak bisa gampang membalikan telapak tangan kita membicarakan kapasitas. Karena kan harus penambahan armada, biaya peralatan juga nambah, supir harus cari lagi, belum kita bicarakan listing atau tunai, tempat garasinya muatan apa nggak kalau nggak harus nyari tempat lagi beli lagi. Itu kan *costnya* gede tapi ternyata ini cukup jeli jadi kapasitas mereka bertambah seiring dengan penambahan kuota pesanan saya. Jadi kenapa begitu 1 rontok kenapa

waiting list saya tidak naik keatas karena masih bisa dicover sama mereka. Saya telepon ada Saya telepon ada. Saya merasa saya tidak butuh tambahan kok ngapain saya pusing mencari yang baru lagi. Wong yang sudah ada istilahnya sudah tingkat *reliability*nya tinggi aja ada. Ngapain saya harus *casting* dari awal lagi, jadikan tingkat kepercayaannya jadi balik ketingkat awal lagi kan jadinya dari nol lagi. Dari saya harus kasih muatan yang nggak banyak-banyak, kita *test* dulu bagus apa nggak supirnya bisa dipercaya apa nggak. Ngapain saya harus ngulangi itu lagi kan. Sudah ada yang baik, kita sudah kenal lama yan sudah. Posisi kemarin itu ada 2 vendor. Satu untuk daerah Bali satu untuk daerah Jakarta. 2 itu masing-masing ada 1 vendor seinget saya. Ada 2 vendor yang saya coret.

P: Jakarta ada 3 kan pak, kemarin kan A sama B, A B C

N: Itukan cuma inisial aja untuk menunjukkan apa namanya pembagian areanya saya kan menggunakan inisial seperti itu.

2. P: Terus misalkan pak ya vendor tu ada nggak kriteria yang sering dilanggar, jadikan pak ada beberapa kriteria kan pak *reliabilitas* apa ketepatan waktu itu yang paling sering dilanggar apa pak?

N: Yang paling sering dilanggar nanti hubungannya dengan kesinambungan *order* dari saya. Kalau yang dilanggar adalah poin yang sifatnya kritical tentunya sejauh mana saya untuk fleksibel untuk bisa membicarakan itu dulu. Tadi kita sudah bicara poin yang kritical saya sudah nggak mau ada nego lagi tawar menawar lagi di situ tapi kalau kita bicarakan poin yang biasanya sering dilanggar itu itu poin-poin *simple* ya misalkan kelengkapan armada, kan kemarin saya bilang saya lupa saya sudah sampaikan derryl nggak terpalkan harus ada 3. 2 itu mutlak harus ada karena cover 2 lapis 2 kadang-kadang yang dibawah itu suka lupa. Lupa kalau posisi baknya posisi baknya bersih ya masih baru nggak banyak lubangnya mungkin bisa saya toleransi tapi tetep keputusan saya kembalikan lagi ke mandor saya, mandor gudang saya. Kalau menurut informasi mandor saya dia bilang nggak berani menjamin meskipun baknya besihkan mungkin ada lubang-lubangnya kan kita kan kalau ke sorot sinar matahari kan kelihatan kan

N/M: *akeh bolonge pak*

N: *lah koe wani ra*

N/M: *ra wani pak aku pak*

N: begitu dia bilang nggak berani, saya gampang, saya tinggal telepon bosnya saja. *Bos mbok kirim terpal po tak ulihke montormu.* Kan gitu bisa di nego, sesuatu yang bisa di nego. Tetapi kalau kita sudah bicara dipanggil datangnya terlambat, dipanggil datangnya nanti-nanti dulu atau apa. Kalau sekarang saya nggak ada kompromi kita pakai sistem kompetisi sekarang siapa yang bisa *supply* saya armada, dia dapat lebih banyak *job* dari saya. Salah satu contohnya terpal itu, kedua yang respon *driver*. *Driver* kadang-kadang suka rewel dalam artian misalkan satu mobil keberangkatan misalkan kita bicara Jakarta ya, *order* nggak mungkin kan 1 mobil satu alamat. Kadang-kadang kita campur ada yang 2 alamat, 3 alamat lah kadang-kadang *drivernya* suka nawar. Apalagi kalau dia tau diatas meja. Ya ini kadang-kadang yang kita sayangkan administrasi kita kurang tertib padahal sudah saya jauh-jauh hari sudah saya arahkan. Kalau diatas meja ada 2 partai keberangkatan, yang satu *disumputi* dulu, *didelike* dulu. Jangan dikasih liat ke supir, kalau supir tau ada 2 begini kan dikasih gitu. Kan supirnya *ngadep* bidang

Pak aku muat ning endi? langsung kasih. Dia liat ada satu disini, dia kan baca.

Wah nengklengi pak adoh banget, iki Jakarta barat iki Jakarta utara i pak. Iki piye iki. Dia nginguk gitu kan. *Iki Jakarta to pak. Lah iki wae pada barat'e.* Dan kadang-kadang kalau ngomongnya enak nggak apa-apa. Kadang-kadang intonasinya kasar. Mandor saya belakang komplain sama saya, nggak nurut. Gitu kan kadang-kadang saya suka kasi kasi kasi kode kan di suratnya itu yang harus berangkat dulu yang mana. Kita main prioritaskan. Kan karena dia lihat ada ini lagi dia milih. Kadang-kadang saya marahi mandor saya, *koe pekok kok wis tak weling* yang harus berangkat yang ini. yang tau sing satu *didelike sek.* Taruh ditempat lain dulu. Jadi taunya *pak aku mangkat endi sek?*

Nyoh, wis. Dek'e nginguk-ninguk meh nggolek apa nggak ada. Ini surat lain bukan Jakarta. Jakarta hanya ada itu mau sudah, nggak mau ya sudah. Dulu sempet ada yang ngotot omongannya juga nggak enak di kuping. Ini saya telepon ke bosnya, bosnya juga dikembalikan ke supir lagi. Ya sudah saya keluarkan. Asal muat lagi besok supir itu *diblack list*, saya nggak mau liat batang hidungnya nongol lagi di ACC. Sekali saya liat, saya dilaporin mandor saya supir itu nongol lagi di ACC, *ora tak kei muatan.* Buang supir itu sudah terserah mau

dilempar ke *client* lain boleh jangan keluar masuk ACC lagi. Dia tau begitu saya bilang begitu, dia nyatet besok masuk supir itu dah nggak pernah keliatan lagi. Armadanya sama tapi supirnya sudah ganti biasanya begitu. Nanti perkara sampai di rumah dioper supirnya lagi ngambil itu, saya nggak masalah terserah. Yang penting urusan kita kan selama di area pabrik kan jadi tanggung jawab kita, harus ikut peraturan kita. Lepas gitu begitu 1 meter, satu langkah keluar dari pabrik itu sudah urusan ekspedisi, bukan urusan pabrik lagi. Pabrik sudah lepas tangan. Tanggung jawab 100% ditangan ekspedisi. Itu contohnya memang masih ada beberapa contohnya yang sering terjadi seperti itu. hal-hal seperti itu adalah hal-hal yang bisa ditolerir. Sifatnya kritikal kritis ya sudah tidak bisa ditolerir lagi. Langsung saya coret.

3. P: Terus ada nggak pak sebenarnya itu dari sendiri itu pelanggan komplain sampai nggak mau lagi ambil barang2 kesini gara-gara pengirimannya terlambat yang sifatnya krusial kritikal?

N: Hampir

P: Ada

N: Hampir tapi karena saya juga dalam hal ini untuk membaca situasi itu tadi begitu terjadi seperti itu. itu tadi ada beberapa kritikal poin yang tidak bisa saya langgar. Begitu sudah langgar sedikit, langsung saya *follow up*. Tapi tidak, kalau ditanya pernah terjadi nggak pernah tapi hampir ya. Beberapa kali hampir pernah terjadi seperti itu, jadi efeknya ya langsung armada yang bersangkutan misalkan kita punya A B C ya. Sudah *diblack list* oleh lengganan kita ya. Saya alihkan biasanya, A saya carikan rute pada daerah yang sama misalkan kita bicarakan jawa tengah ya untuk wilayah mana Nggombong gitu Nggombong saya akan alihkan ke Kebumen atau Purwokerto atau kemana. Saya nggak akan kasih si A area Nggombong lagi misalkan saya gantikan si B atau si C. Jadi kita harus tanggap, kalau nggak seperti itu nggak begitu susah. Tapi kembali lagi juga nganu *apple to apple*, kita melihat masalah satu persatu. Apakah murni supirnya ada masalah kembali ke tadi terlambat mengirim, barangnya rusak jebol semua, basah semua atau gimana. Kalau hanya penilaian subjektif dari pelanggan biasanya tidak saya indahkan. Itu juga. Saya nggak seneng supirnya ini pak? Alasannya kenapa? Pokoknya..... kalau sudah keluar bahasa pokoknya itu

sudah saya sudah males. Pokoknya saya nggak mau ini, maunya itu. lah alesannya kenapa? Dia nggak pernah ngomong, akhirnya salah satu saya cek lapangan saya punya yang mobile di lapangan kan saya suruh cari masalahnya apa? apa sih kok nggak mau pake ekspedisi yang ini. Ternyata tidak pernah mengikuti aturan jam bongkar jadi jam bongkarnya dia berkebalikan dengan jam kerja tokonya lengganannya kita. Layaknya yang lain bukanya jam 9 sampai jam 4, dia itu sama bukanya jam 9 sampai jam 4 tapi bongkarnya tidak bisa jam 9 sampai jam 4. Bongkarnya sebelum jam 9 atau setelah jam 4. Lah supir mana yang bisa, nggak bisa. Kecuali berangkat dari sini nyampai daerah sana langsung ke tempat tujuan, itu baru bisa. Langsung ke tempat tujuan itu, nunggu di situ. Sampai dibuka itu. jadi pagi buta, yang lainnya masih tidur mau tokonya itu bukain gudang alesannya kalau selama jam kerja kalau bongkar ada banyak preman di sekitar toko itu jadi nggak boleh pakai tenaga dari toko maupun tenaga dari armada ekspedisi saya. Harus menggunakan jasanya dia satu ball dikenai *charge* antara 1000 sampai 2000 rupiah per karung. Tinggal ngitung satu mobil 200 karung dia sudah dapet 200 rb satu karung. Nggak boleh pakai tenaga lain. Kalau pakai tenaga sendiri, nggak usah masuk disini, diusir, mobilnya digusar. Tapi sebetulnya diasiasi bisa, diangkut mobil colt-colt kecil bisa. Malahnya yang punya toko nggak mau, kenapa pada saya nanya sebabnya mereka jawab pokok'e aku *emoh, aku njaluk'e sing iki*. Saya bilang nggak bisa. Kebetulan armada yang *ready* ini mau nggak diberangkatkan. Kalau nggak mau diberangkatkan konsekuensinya kirimannya mundur. Situ nggak punya barang jangan salahkan saya. Jangan ngeluh sama saya. Akhirnya saya tetep *push* pakai itu, nyatanya sampai detik inipun masih *fine* aja. Komplainya sifatnya subjektif maunya dia kan? saya tanya alasannya kenapa dia nggak jawab, saya cari tau sendiri. Ternyata buka kritikal, ya sudah saya abaikan. Mau pakai itu, nggak mau ya sudah nggak usah kirim sekalian aja saya bilang begitu. Saya rasa bukan salah saya, bukan yang sifatnya kritis masih bisa dicarikan jalan gitu seperti apa. Pihak toko nggak mau ambil pusing, kita yang disuruh mikir terus, saya nggak mau. *Ndak* bisa situ yang bikin ribet sendiri, tauran sendiri, mana ada peraturan kayak gitu. Bongkar ya jam kerja, bongkar di luar jam kerja silahkan ikut supir sendiri. Seenaknya

sendiri, supirkan harus kejar setoran kan setiap hari. kalau kesini nyari muatan untuk muterin uangnya kembali kan. *Ndak* bisa supir disuruh nunggu nggak mau. Ya kadang-kadang masalah seperti itu mau dibilang ada yang putus nggak ada tapi hampir. Tapi kan selalu kita langsung kita respon langsung.

4. P: Lah ini pak sebenarnya disini itu kalau misalkan ya pak ya ada nggak pak data finansial dari vendor jadi gimana ya?

N: Contohnya contohnya?

P: Misalkan aja itu ee.... dari sini Jakarta vendor A misalkan itu ditarif harga berapa?

N: Itu masuk anonymous deryll yang sudah disampaikan pak sofian kemarin. Kita nggak bisa bahas itu. Itu harus dicantumkan?

P: Nggak juga, sebenarnya ini itu kriteria saya batasan masalah saya. Jadi emang ada data-data yang nggak bisa diambil

N: Dikeluaran saja deryll, sorry saya nggak bisa kasih soal itu. Dikeluarkan saja karena itu cukup kritikal apa lagi deryll kan apa tidak mungkin menyamakan nama ACC kan? Munculkan nama ACC kan

P: Bener

N: Kalau sampai ada yang tau kan repot, itukan termasuk apa namanya ada confidential saya nggak bisa bocorkan data itu. kecuali ada calon ekspedisi baru yang meminta data itu biasanya saya bukakan tujuannya untuk nego untuk bergabung dengan kita tapi kalau di data di publikasikan keluar saya minta maaf. Dikeluarkan saja, kalau misalkan diperlukan paling saya kasih dalam bentuk *range*. Kalau butuh *range* saya kasih tapi kalau bisa saya minta tolong dikeluarkan. Toh kan nggak jadi masalah kan. Nggak jadi matrik kan.

5. P: Sama ini satu pertanyaan lagi pak, kalau disini itu kalau soal evaluasi dan pemilihan disini pakai software apa pak disini?

N: Nggak ada

P: Jadi manual gitu pak

N: Semuanya berjalan secara lisan bisa dibilang prasmanan, prasmanan yang sudah tersistem. Kalau dibilang software nanti kaku banget to deryll. Begitu poin poin poin keluar. Ada sih softwarentya itu seperti kalau deryll pernah tau jadi eee... *Loss assessment* jadi (pak adi berbicara dengan

staffnya). Yang saya telepon ini, garasinya kosong tapi saya tau dia punya rekanan tidak tidak tidak masuk langsung dengan saya tapi apa namanya bergabung dengan bendera ekspedisi saya. Jadi ada satu bendera tapi dibawah bendera itu masih banyak bendera lain. jadi saya nggak mungkin saya langsung telepon ke bawah, ya secara itu nggak etis. Karena saya ngelompatin ekspedisi saya. Saya yang nyari dia, dia yang nyarikan. Tapi tetep kalau ada kejadian seperti itu resiko-resiko lain ya yang tanggung jawab dia. Saya nggak mau tau jadi ya kembali ke tadi ya, kalau software ada sebenarnya itu ada (Pak adi sedang menelepon). Derryl bisa hitungan berapa menit semenjak saya telepon, kompetisi aja kalau saya tadi telepon 2 vendor. Yang satu tidak diangkat telepon saya, yang satu masuk dia tidak punya kosong garasinya *tak goleke sek ya pak masuke des* langsung dapat. *Ndak* ada 5 menit kan. Tadi anu kembali ke software tadi, sebetulnya seperti *lost assessment*. *Lost assessment* itu kalau kita mau buka asuransi, , biasanya akan dinilai seberapa potensial orang ini *discover* dengan asuransi itu softwarenya ada. Tapi kadang-kadang tinggal input saja. Orang ini lahir tahu berapa, ada sejarah sakit apa, nanti orang yang punya sakit jantung untuk ngambil *cover* asuransi jiwa, kemungkinan ditolak besar. Saya pernah melihat software ini, begitupun ini, sebetulnya ada *softwarenya*. Cuma memang poin-poinnya kita yang atur kita set dari awal *valuenya* baru nanti kita jalankan kita nanti input aja parameternya apa saja proses nanti keluar berapa persen valid diterima atau tidak itu ada. Tapi tapi untuk disini kita tidak pakai, kita tidak pakai itu terlalu terlalu ini apa namanya terlalu... tinggilah. Kita masih belum begitu membutuhkan. Kalau software yang lainnya ok kita pakai. Tapi khusus untuk yang ini *Ndak* lah *assignmentnya* cukup lewat saya saja. *Casting* lewat saya saja *filternya* dirasa sudah cukup. Nanti kalau ke depannya kita butuh, nanti kita akan pakai. Tapi kita masih belum perlu.

6. P: Jadi perperiode kan ada evaluasi vendor lah kalau dari pak adi sendiri ngevaluasi vendor gimana pak kan harus ada laporannya?

N: Eee.. evaluasinya biasanya kita memang kita lakukan secara rutin akan tetapi tidak tidak harus menunggu periode itu. misalkan kita bicara 2 sampai 3 bulan sekali kita evaluasi manakala saya penekanan saya lebih *ketrigger*.

Kalau ada triggernya misalkan muncul tiba-tiba satu masalah berarti saya konsentrasi kepada vendor-vendor di area yang bermasalah itu. Kalau muncul satu masalah. Kalau tadi saya tadi sampai coret tadikan itu begitu saya coret satu vendor saya konsen ke situ akan langsung saya evaluasi langsung saya kupas habis. Semua vendor di area itu. sampai saya temukan masalahnya kira2 butuh atau nggak terjadi. Tadi saya bilang sama derryll kan tapi vendor lama saya cukup jeli sehingga pada saat kapasitas pabrik mengalami perubahan tapi saya nggak perlu nggak perlu pada saat terjadi saya buang satu kan saya langsung reevaluasi lagi meskipun kita bilang pada saat itu satu bulan yang lalu sudah dilakukan evaluasi pada saat itu. saya akan tetap akan evaluasi saya *concern* fokuskan kesitu jadi periodenya tidak tidak sifatnya tidak kaku. kalau memang dibutuhkan saya akan reevaluasi akan saya lakukan. Evaluasi ulang. Jadi ya bisa dibbilang secara periodik ada kemudian *triggernya* menunggu *triggernya* ada. Begitu ada masalah pemicunya faktor pemicunya muncul, saya akan evaluasi ulang lagi. Nggak bisa kalau periodik ada ini, kita nggak evaluasi tunggu periodik depan lagi, bisa terlambat. Sudah basi. Kita harus memecahkan masalah pada saat itu juga. Kita evaluasi lagi sampai ketemu pemecah masalahnya.

7. P: Jadi kalau pak adi sendiri evaluasi, misalkan ya ada *triggernya* itu ada laporan tertulisnya atau tulisan gitu aja pak?

N: Nggak *Ndak Ndak* pernah ada. Laporan tertulis hanya muncul pada saat yang berhubungan dengan *claim*. Contoh dulu pernah saya sampaikan ke derryll. Di tengah perjalanan mobil saya *nguling*, iya kan *nguling* oli gardannya pecah, oli nya masuk ke muatan bau semua kan. Muncul *claim* disitu kan. Evaluasi akan saya lampirkan secara tertulis ke manajemen. Nanti akan berhubungan dengan *claim*, ganti rugi ke ekspedisi yang bersangkutan sebagai bentuk tanggung jawab ke pihak ACC. Jadi akan muncul *claim* di situ. Lah nanti *claimnya* nanti maksudnya adalah laporan tertulis itu tidak hanya sekedar biar manajemen tau tapi biasanya akan muncul faktor-faktor yang meringankan jadi dari nilai awal *claim*. Jadi tidak serta merta *claim* keluar jret.... langsung keluarkan. Biasanya ada faktor-faktor contohnya oli gardannya kan pecah masuk ke muatan. Kita bicara satu mobil isi 300 ball tidak mungkin kan oli gardan pecah 300 kena semua. Lah

yang memang dikirim balik sama lengganan yang nggak mau terima berapa ball. Kan nggak mungkin juga ball kena oli tidak kita cap 1 ball tidak bisa kita pakai, tidak kan. Kan ada yang tidak kena oli juga. Dipetani lagi dipilih lagi. Lah kadang-kadang yang meringankan seperti itu, terus harga nilai claim itu tidak sesuai dengan jual. Di nota misalkan 1 ball nilainya 500 rb. Kita tidak bisa langsung hitung 500rb deryll. Kita akan ada faktor-faktor lain yang sifatnya dalam hal ini meringankan ekspedisi jadi ekspedisi tau, *iki loh pengen ngerti asline barange sing mbok ilangke nek dinotake* misalkan berapa ratus juta. Saya bisa aja, kadang-kadang saya ngomong saya bisa aja kalau saya nggak ambil pusing lagi saya nggak mau mengolah angkanya lagi langsung saya sodorkan saja *nyoh...* total kiriman nilainya 500 jt, *sing mbok soke 200 jt. Yoh ijolono barange 200*. Tutup ekspedisinya sudah tidak operasi lagi, lah kan dari 200 jt ini, yang bisa diselamatkan berapa. Memang rata-rata pasti nilainya jauh lebih berkurang dari harga jualnya itu notanya itu biasanya nggak segitu. Karena ada pertimbangan-pertimbangan lain, itu itu kadang-kadang secara prosedural tidak ada, tapi ya lisan juga dari manajemen lisan juga. Karena manajemen liatkan oooo barang anu kan dilaporkan saya kan lengkap semua kilonya berapa paknya berapa itukan waktu awal laporan awal kan tercantum semua. Lah baru manajemen ada ada pertimbangan apa diminta menghitung ulang atau gimana lah baru. Itu prosedur itu saya catat tapi setiap kali ada kejadian prosedur itu tidak baku. Tidak pernah mengulangi prosedur yang sama tidak pernah. Karena kita bicara tadi itu, *case per case apple to applenya* berbeda karena kita kan melihat masalah satu satu. Kita kunci satu satu memecahkan masalah A dan B solusinya berbeda. Dan saya membuat *record* dari prosedur itu sendiri saya terapkan. Gampangannya kita *copy paste* kan mempermudah pekerjaan saya kan. Tapi selalu tidak bisa masuk, tidak baku. Untuk bakunya prosedur selalu tidak ada mangkanya saya bilang akan jauh menyulitkan kalau kita menggunakan *software* yang sifatnya kaku. *Software* kan yang tau prosedur A B C D B akan digunakan setelah melakukan A kan lah kita kan nggak. Dengan kita lisan ginikan, mau kita bolak balik prosedurnya yang penting hasil akhirnya tidak memberatkan kedua belah pihak dan bisa menyelesaikan masalah. Jadi ngapain kita makai yang kaku gitu loh. Kita

masih bisa, tolong ini hubungannya kita bicara tidak bisa diukur dengan *value* ya. Kita sudah hubungan dengan satu vendor misalkan sudah 20 tahun ada barang misalkan ada masalah barangnya ketlisut sak ball pa rong ball. Saya nggak mungkin, kamu gimana kerja nggak bener, dah putus aja kita, nggak mungkin ada kenaikan seperti kemarin yang kita paling parah itu kenaikan BBM. Itu saya akan pusing sekali ngurusin itu karena itu mereka akan berlomba-lomba memasukkan *value* nilai baru. Pak bensine mu *ndak* i pak berartikan ongkos perawatan mobil naik, ongkos perjalanan juga naik, supir minta ongkos tambahan pak gini gini gini jadi total sekian pak. (pak adi sedang berbicara dengan staffnya)

Jadi itu jadi momen ajang mereka untuk menaikkan ongkos kirim biasanya. Weh itu yang pusing disitu, kita nego. Kita nego pokoknya semua yang ada semua yang bisa dipakai segala cara pokoknya kita curahkan disitu semua. Vendor mencari cara untuk menaikkan harga, saya nyari cara supaya bisa neken kalau perlu digawe pekeuw. *Koe karo aku hubungane wis pirang sue*. Kalau kadang-kadang saya sudah kadang-kadang saya menggunakan cara itu. saya nggak mau tau. Saya kirim barang dulu ada kan kita hubungan sudah lumayan lama kan kita kirim barang. Saya disuruh bayar dulu, nyampai disana barang saya *direject* disuruh bawa pulang. Peraturan saya baru pak suruh bayar dulu. Saya dijawab gitu kan saya *mangkel*. Saya jawab saja kamu sama ACC hubungan dah berapa lama sih. Kamu namanya siapa bagian apa saya tanya begitu. Kamu tau ACC sama kamu sama perusahaan kamu sudah hubungan berapa lama? Masak ya kamu nggak percaya sama saya. ACC mau lari kemana sih. *Ora orane tak belandangke dhit mu. Dhitmu enteheke piro model 100 200 ewu yo tetep ra mbok kirim barang ku?* Bener ini dipulangi barang saya. Loh ini maaf saya bicara dengan siapa sih? Ya kamu nggak perlu tau justru saya yang mau tau kamu siapa kamu bagian apa saya bilang begitu. Biar nanti saya bisa laporan gitu nanti. Wah *ndak* pak gini aja pak barang saya terima tapi besok paling telat dibantu ya. Ya gampang nanti kapan saya ada waktu saya lunasi. Wong sama ekspedisi lain saya bayar kalau suratnya sudah masuk sudah diterima baru masuk saya bayar. Lah ini belum apa-apa sudah sampai ekspedisi sudah suruh bayar. *Lah kok penge-pengenan men* saya bilang begitu. Saya bayar saya bayar

nggak mungkin saya nggak bayar. ACC *pabrike gedene sak mene ra mungkin ilang mlayu nang endi*. kamu cari nama saya pak adi pasti ketemu saya. Saya nggak kemana-mana. Tak bayar-bayar. Dia ya *pekewuh dewe*. Ya sudah pak ya sudah pak barangnya saya terima. Tapi itu kalau nggak dibayar bayar nanti barangnya nggak saya kirim loh pak. Ya sudah lain kali saya nggak bakal kirim ke tempat situ lagi. Tak bilang pindah tempat lain saya bilang begitu. Dah dijalankan dahulu diberangkatkan dahulu tak bayar besok tapi begitu mereka *mbalik* kesini anak langsung saya... notanya langsung saya nitipin ke mereka, masuk saya saya cairkan ke kasir saya langsung bayarkan hari itu juga. Itu masuk *kerecord* saya nanti sudah. Saya *next time* kalau nggak penting banget saya arahkan ke ekspedisi lain, saya akan buang ekspedisi lain. Saya nggak pake. Kan mempersulit, dia mempersulit dia sendiri berarti kan kan gila. Mungkin dia punya alasan sendiri mungkin dia pernah pernah ketatalan mungkin dibohongin orang atau gimana mungkin pernah. Maka dia mengambil keputusan kebijakan manajemen baru ya bisa, saya kan nggak *maidu* cuma kan ya dilihat dulu lah musuhnya siapa lawan bicaranya siapa jangan disama ratakan semua saya nggak mau. Mau ya gitu nggak mau ya sudah saya ya sama jawaban saya. *Nek koe gelem yo wis ra gelem ya aku ngolek ekspedisi lain*. ekspedisi di Solo nggak cuma situ aja kok. Saya punya banyak ekspedisi. Saya bisa lebih keras lagi hehehe.... terserah saya kaget dibel sama anak buah saya loh

M: *Pak ken mbeta barange balik meneh i*

N: *Lah ngopo?*

M: *Lah siwase ken bayari*

N: *Edan barang durung dikirim njaluk bayaran. Njaluk dhit*. Dah nanti saya telepon. Ya tetep berangkat ya nyampe sampai disana. Ya bagus ya lain kali kalau nggak penting banget aku *wegah* pakai itu lagi ya sudah. Saya cari ekspedisi lain saja. Saya bilang begitu. Ribet simpel tapi ribet. Ehehehehe...

8. P: Ooo ya pak saya mau tanya sesuatu. Ini yang kemarin pak sebenarnya itu kan katanya bapak kan di ACC sendiri itu ada yang milik perseorangan sama perusahaan. Itu kalau dipulau Jawa disini kan ada 7 kan pak? Lah ini yang punya perseorangan sama perusahaan bapak bisa kasih tau nggak?

N: Balik lagi anonymous A B C D saya nggak bisa. Ya nanti di bagi rata saja

kalau menurut deryll di pakai inisial aja di misal 7 ya yang empat institusi yang 3 perorangan tidak masalah. Tapi saya nggak bisa sebut nama alamat lokasi saya nggak bisa sebut. Ya anggap saja seperti topik tadi lah masuk poin yang tidak bisa dipublikasikan. Mau dibikin inisial sendiri atau deryll mau inisiatif untuk menyebutkan sendiri nggak apa-apa. Saya akan membenarkan kalau ada yang tanya sama saya. Ya itu bener saya gitu saja tapi tetep itu anonymous juga. Supaya untuk bisa menambah bahan materinya deryll, tapi untu penyebutan langsung saya tidak bisa sebut. Hhehehhe.... karena itu termasuk poin yang tidak bisa dipublikasikan.



Wawancara dengan

Nama/ kode : Pak Adi selaku *marketing manager* PT. ACC/N

Tanggal : 28 September 2015

Isi Deskripsi Hasil Wawancara

- P: Kalau dari pihak PT. ACC sendiri, vendor mana yang akan dipilih jika ada yang memiliki badan hukum yang kuat dan tidak? Apakah alasannya?

N: Kalau masalah ini badan hukum itu kan berarti kan ini deryll status ya dulunya pernah saya jelaskan bahwa status ini memang secara secara legalitas memang sebaiknya penting jadi mana yang akan menjadi penilaian tersendiri memang kalau dia betul-betul mempunyai apa namanya TDP bahwa dia memang bergerak dibidang pengiriman barang ekspedisi berarti tapi kalau buat saya poin itu tidak menjadi satu poin yang kritikal yang memberatkan sekali untuk apa namanya pemilihan itu memutuskan pada akhirnya saya akan memilih untuk menjadi ekspedisi atau tidak itu karena ada faktor yang jauh lebih penting waktu itu penilaiannya lebih besar poinnya jadi apa namanya eeee.. ini tidak jawaban pertanyaan ini relatif bisa saya jawab saya akan memilih yang punya badan hukum dan mengesampingkan yang tidak berbadan hukum itu belum tentu. Masih ada faktor-faktor lain yang akan jauh lebih penting buat saya berdasar pertimbangan pemilihan ekspedisi.
- P: Apakah ada vendor yang dapat mengatasi masalah keterbatasan armadanya? Dan bagaimana cara vendor tersebut mengatasinya?

N: ee... keterbatasan armada jadi dari awal konsep kita memang adalah tubuh dan berkembang bersama dengan vendor 2 ekspedisi kita jadi kalau membahas keterbatasan armada kita tentu tidak bisa lepas bicara masalah kuota pengiriman. Sedikit banyak jumlah pengiriman yang kita percayakan untuk kita bawa oleh armada ekspedisi ini dari pabrik menuju tempat tujuan akhir sesuai dengan dokumen pengiriman surat jalan. Lah dari awal kita kuota memang kalau kita bicara apa ada atau tidak tentunya kalau ekspedisi yang bersangkutan memiliki *trek record* yang baik selama bekerjasama dengan pabrik yaitu tentunya kita akan menambah kuota pengiriman maka

kalau kita bisa sukur-sukur kita bukakan trayek baru jadi tidak menutup kemungkinan kita sempet bicara lintas area lintas area jadi bisa jadi ekspedisi yang tidak *qualified* saya gantikan dengan ekspedisi yang lebih lebih lebih bagus secara kriteria penilaian meskipun yang lebih bagus memiliki keterbatasan armada jadi semisal armada yang dimiliki 2 untuk melayani 1 trayek reguler yang kita percayakan ke dia. Ternyata ada ekspedisi lain yang bermasalah bisa jadi saya bisa tambah trayeknya menjadi pembukaan trayek baru lagi. Lah sehubungan dengan pembukaan trayek baru tadi tentunya akan membutuhkan tambahan armada ekstra lagi. Lah mungkin awalnya kita akan mencoba untuk apa namanya melakukan pemilahan pekerjaan jadi mungkin trayek regulernya dia kita akan main prioritas mana yang bisa *depending* atau ditunda atau bahkan dialihkan dulu sementara ke ekspedisi yang lain mungkin ekspedisi baru. Apakah memungkinkan. Kalau tidak memungkinkan sementara ya apa namanya kita akan sepenuhnya kembali ke internal ekspedisi apakah dia mau apa mungkin bisa cara kredit, *listing* untuk pengadaan armada baru ya nanti tergantung dikembalikan lagi juga untuk penghitungannya istilahnya apa eeee... *break event pointnya* sampai mana. Titik seberapa lama sehingga apa nggak nombok untuk bulanannya sampai armada lunas dan menjadi miliknya sendiri ke depannya bisa dipakai lagi. Itu ada karena memang dari awal dulu pernah saya singgung bahkan ada dulu yang ekspedisi gabung dengan kita hanya memiliki 2 armada truk kecil colt diesel sekarang dia memberanikan diri untuk masukan ke *listing*. Sampai saat ini saya rasa sudah lunas sudah punya dia sendiri. Itu dia beli satu armada truk fuso box bill up fuso itu karena untuk mengcover kebutuhan kita yang semakin berkembang dan memang dalam hal ini yang bersangkutan mempunyai *track record* yang bagus dan istilahnya bisa dipercaya untuk di bukakan trayek yang baru bahkan sampai sedemikian apa namanya pesat perkembangannya karena memang ininya kita tumbuh dan berkembang bersama. Pabrik semakin besar otomatis jumlah pekerjaan akan semakin banyak juga. Kan kita tidak bisa cover armada yang hanya itu-itu saja sedangkan jumlah trayeknya bagaimana mungkin bisa dilayani trayeknya ada 2 armadanya cuma 1 kan tidak mungkin 1 armada mau dipecah menjadi 2. *Sigar dadi loro ga* bisa kan

derryl. Otomatis itu tadi kalau bisa dialihkan trayek lamanya dia mungkin berbicara tentang ekspedisi baru, dia kita tambahkan ke situ kalau memang tidak bisa memang kita istilahnya kita alihkan ke ekspedisi yang baru. Praktis yang terserah kamu *koe iso nambah yo karepmu, ora iso nambah tak kei ke wong liyo*. Biar dia yang berpikir sendiri. Karena itu masalah pendanaan keuangan kan sepenuhnya hak prerogatifnya ekspedisi. Saya tidak bisa ikut-ikut *mengko dibalekke neng aku lah aku modalono pak tak tuku montor meneh, aku malah ciloko*. Karena yang punya ekspedisi bukan saya, saya tidak mau yang banyak seperti itu.

3. P: Apakah PT. ACC pernah mengirim pesanan pada malam hari dan bukan pada saat jam kantor? Jika ada apakah ada permasalahan dengan vendor yang dikontak misal vendor tersebut menolak?

N: Jadi eeee..... pernah mengirim pesanan pada jam diluar jam kerja (pak adi menerima telepon) kalau diluar jam kantor. Itu buka berarti saya yang memberikan *order* pada saat itu juga jadi pemberangkatan pada hari h itu juga detik jam menit itu juga bukan. Yang sering terjadi adalah apa saya memberikan order untuk pemberangkatan hari itu ee... armada datangnya kemungkinan bisa agak terlambat mungkin masalah teknis *traffic* dijalan atau armada sudah sudah datang *on time* sesuai dengan yang dijanjikan saya minta jam 9 pagi ya masuk jam 9 pagi tapi di sini sampai pabrik ternyata ada armada lain yang sudah ngantri di depannya otomatis tidak bisa memotong antrian kan derryl sudah ada 2 armada A dan armada B yang C baru dateng mau langsung muat bisa nanti metu pabrik *dicegat, diobong montore* hehe.... nggak bisa A B C masuk di belakang B otomatis antrian ke tiga. Lah yang terjadi apabila tiba-tiba muatan si A dan si B ini tadi misalkan barangnya susah atau mungkin ada kendala personil gudang kita mungkin kurang jumlah minimal kelancaran proses pemuatan barang itukan menyebabkan lama kan waktu penyelesaian satu muatan itu jadi efeknya si B mundur si C yang baru dateng tadipun juga mundur. Lah mundurnya itu kalau dulu itu seringnya sampai di luar jam kerja bahkan sampai malem. Dulu ada ekspedisi yang muat di sini pada saat saya koreksi surat bahkan sampai jam 10 jam 11. Nah dulu tapi sekarang sudah sudah kita benahi semua. Sudah ya tidak sampai malam. Ada yang di *over time* selepas jam kerja tapi tidak

sampai malam. Bisa kita tangani saat ini dengan dengan pengaturan yang baru. Pengaturan dan pengarahan manajemen yang baru. (pak adi sedang menelepon)

Oke tadi sudah ya tadi ya yang masalah malam. Jadi saya tidak, untuk saat ini tidak pernah melakukan *order* yang *deadlinenya* memang hari saat itu juga untuk dikirim apalagi di luar jam kantor. Pernah saya lakukan tapi istilahnya untuk menyiapkan kiriman keesokan harinya. Jadi saya telepon hari ini, istilahnya tidak mendapat jatah keberangkatan pengaturan kuota pengiriman hari ini tetapi saya aturkan untuk keesokan harinya di mana dengan cara seperti itu saya punya punya poin lebih yaitu saya bisa menekan mereka untuk masuk lebih pagi. Karena order diturunkan pada h -1. Order senen sore saya minta masuk senin selasa pagi jam 8 pagi harus datang biasanya saya tekan mereka saya berikan deadline jam datangnya maksimal berapa jam kalau tidak bisa datang ya maaf dikata saya tiak bisa tetap memberikan jatah muatan hari itu saya lepas. Bagaimanapun caranya dan apapun alasannya saya tidak mungkin *nggondeli* satu ekspedisi itu misalkan saya dateng janji jam 8 tapi ternyata setengah 3 sore masih belum dateng kalau alasannya lucu. Dia tidak bisa menjelaskan yang masuk akal ke saya. Saya nggak akan kasih muatan. Apalagi saya bilang *wis sesuk wae tak jikuke esuk ngono. Ra sah sesuk, dina iki wae wis tak goleke montor liya wis nyanggupi wis an*. Meskipun mungkin prakteknya mungkin tidak ada yang masuk tapi saya percaya kayak gitu untuk alasan saya supaya efek jera ke mereka. Mereka besok tidak menga... lebih serius menanggapi *order* dari saya dan itu akan menjadi poin poin untuk saya akan saya *record* apabila itu terjadi beberapa kali lagi yang tidak bisa yang tolelir. Akan saya coret saya nggak akan ngasih muatan lagi sama dia otomatis istilahnya satu satu *record* buruk bisa bisa berpengaruh fatal pada seluruh kuota pengirimannya dia biar mereka yang berpikir sendiri. *Nyambut gawe ora digawe dolanan* benarkan.

4. P: Apakah vendor ekspedisi pernah menolak muatan yang berubah kuantitasnya? Apa alasan vendor tersebut menolak muatan tersebut?

N: mmmmm..... Ada kalanya ada bisa ada kalanya memang jadi apa namanya perubahan kuantitas tapi tidak dalam artian yang sifatnya mendadak. Jadi misalkan pagi *deal* 1 mobil ternyata siang apa ternyata mobil

keluar dari pabrik cuma setengah mobil. *Iki nek aku mulih iso digorok karo ekspedisine. Mengko iso dicegat neng tengah ndalan* jadi tidak terjadi seperti itu perubahan muatan dalam hal misalkan regulernya misalkan dia biasa menerimanya dari saya satu mobil misalnya 7,5 ton ok sorry jangan 7,5 kita bicara mobil besar saja. Misalkan 1 mobil itu biasanya sekitar dapat muatan dari saya misalkan 20 ton ternyata pada eee... pada hari pemberangkatan *order* yang saya turunkan saya tahu mobil kamu 20 ton tapi ternyata saya *dipush* lengganan untuk segera kirim harus malah buka segera harus segera kirim hari itu juga. Tidak ada penundaan keberangkatan lagi yang mana kondisi barang saya tidak terkumpul 20 ton *let say* 15 atau 16 ton. Saya akan buka ke ekspedisi sebanyak itu. Kalau nggak nanti namanya saya kan *ngapusi to derryll, barangku mung 16 ton montore 20 tak omongi kebak sak montore kebak sing penting montore mlebu tak muati 16 ton metu jepret supire metu laporan karo bos e bos 16 ton bos*. Besok saya kasih muatan lagi dia nggak mau. *Wah gah pak mengko koe ngapusi 20 ton mengko mbok isi 16 meneh petang ton e aku nombok no pak*. Memang kekita perhitungannya adalah tonase basical harga perkilo tapi dia ke supir atau ada juga istilahnya model apa *channel channel* mobil jadi dia terima *order* dari saya kemudian *disubkan* lagi itu tapi itu istilahnya rekan temennya dia juga kadang mereka juga oper-operan armada juga. Jadi mereka sifatnya terima borongan. Terima dari saya kilo *exact* muatannya berapa tapi mereka bayarnya sebenarnya borongan. Skemanya seperti itu jadi begitu ada selisih dalam hal ini lebih ke arah pengurangan muatan berkurang itu mereka akan *njelimet* perhitungannya. Saya mengerti jadi dari awal saya terbuka sama mereka walaupun ada itu biasanya awal saya kasih *order* saya sudah informasi ke mereka biasane *20 diparengi 16 gelem ra?*. Dia bilang *wah abot ti bos ngene ngene ngene* saya punya ekspedisi lain saya kasih ke lain yang mau. *Wis tit ra gelem* saya tutup telepon saya telepon yang lain. Mau ambil nggak mau tinggal. Saya gitu saya karena saya butuh berangkat gituloh. Kan ada yang ekstream sekali misalkan saya sudah berangkat tiba-tiba ada barang yang tertinggal ada berapa. Misalkan 7 ton angkat ya ada barang yang tertinggal 1 ton. Saya nggak mungkin yang punya mobil 7 ton saya kasih muatan 1 ton. *Aku dipecel-pecel karo sing nduwe montor no*. Satu ton

ini ya saya harus berpikir ulang. Pola pikirnya saya rubah jadi apakah kamu ada pemberangkatan partai yang searah dengan barang saya ini satu ton ini. Aku nitip. Ongkosan ya kita nego ulang karena tidak bisa sesuai dengan karena tarif mereka tarif borong 1 mobil full kapasitas 1 mobil full. Rata-rata perhitungan saya metodenya seperti itu. Kalau saya cuma punya 1 ton. *Yo koe punya muatan piro 7 ton to punya muatan lain tempat lain 5 ton timbang koe rugi 2 ton iki aku nduwe muatan sak ton.* Tapi kita nego harga seton dengan harga 7 ton itu perkilonya otomatis akan berbeda akan berbeda atau dengan bisa dengan banyak metode yang lain cuma salah satu caranya seperti itu. Bisa terjadi sering malahan saya bilang malah sering sering cuma yang penting transparansi, kejelasan di awal sewaktu kita nego *order* diturunkan itu sama-sama tahu dari si pemberi kerja pabrik selaku ini pabrik dan penerima kerja selaku ekspedisi dalam hal ini. Mereka sama-sama *clear* dan jelas apa barang yang dimuat dan jumlahnya berapa tujuannya mana mereka sudah jelas. Harus putus saat itu juga deal, kalau tidak deal ya *jek a e a e jek kosak kosek* ya mending nggak saya tidak bisa. Mau diambil nggak mau tinggal. Saya cari mobil lain saya tidak bisa toleransi bahkan untuk yang istilahnya dari kaca mata ekspedisi *fostrmarger*. Misalkan dia bilang ya tiba-tiba supirnya sakit carikan gantinya sampai sore ternyata tidak dapet ganti *by armada* atau supir saya nggak mau tahu kan derry lah saya bisa nggak *sesuk ya bos tak goleke ijole* begitu saya lempar ke ekspedisi lain mereka bilang siap bisa besok berangkat. *Sok mangkat bos tak lepas yang ini.* Yang tadi saya lepas dan tidak mau. *Lah piye to bos aku wis nggoleke. Nggolekke durung tentu entuk to. Iyo nek sesuk entuk, nek sesuk ora entuk. Aku ngowoh no. Ngenteni njenengan tok nek sesuk entuk* kalau nggak dapet. *Sing meh ngirim barang ku sopo koe mancal karo montormu dewe* saya bilang gitu. Nggak bisa kan saya butuh yang pasti-pasti ya bilang ya nggak bilang nggak jadi dulunya mereka yang sedikit banyak bermain sinetron sama saya. Iya sandiwara sama saya. Sekarang nggak berani. Sandiwara derry lah saya bilang bener sandiwara kenapa karena kayak sutradara kayak sinetron kok bisa bersambung 5 episode. *Sing mulai supire alesan apa yang mobilnya didandani, sing ning ndalan montore mbeldos apa jenenge ganti ban sing ndandani* apa kampsing anjlok *sing* segala macam alesane itu langsung.

Dulu saya masih bisa toleransi tapi ada kebijakan arahan manajemen yang baru ya kita harus perketat. Saya ada satu kata kunci kompetisi. Siapa yang bisa memberikan servis yang baik ke saya dan mempunyai armada yang *reliable*, bisa dipercaya lebih banyak. Dia akan mendapatkan jatah muatan yang banyak dari saya. Di bandingkan dengan yang lainnya buka berarti saya ada apa-apa sama dia ada main kalau istilahnya belakang atau gimana. Gitu, murni kompetisi kalau ada yang komplain *koe kok anu to bos nge i montor kae biasane karo aku seminggu dikei 2 saiki kono dikei 5 aku kok ra dikei*. Saya akan kasih faktanya kedia, saya akan buka semua *koe gelem entuk 5 ko kono pada biasane 2 tak kei 5 gelem koe nduwe montor po ra supire siap mangkat po ra melu peraturanku koe siap ora disiplin ora*. Kalau bisa nggak masalah 5 saya sebut nanti *tak poro 2 poro eding mungki kono 2 sek mengko tak kei 3. Mengko nek koe luwih apik bisa jadi koe apik kono ngelokor kono tak ketok menko koe tak kei 4 kono tak kei 1. Ngelokor meneh koe tak kei 5* ya sudah saya terbuka jadi dulu ada yang ngajak ribut saya ngajak perkara tak jawab seperti itu. Bisa kamu seperti dia jangan gitu kamu mikir saya punya ada main sama dia nggak ada saya terbuka o. *Kae loh memang wong e sip kok jaluki tet langsung oke jam 9 tet 9* datang nggak pernah masalah, nggak pernah *geseh*, nggak pernah teriak-teriak bagian gudang pemuatan ga pernah komplain memasalahkan armada ataupun krunya supirnya dia dan kernetnya dia yang sudah poinnya baik semua ya secara aklamasi dia menang ya sudah. Dia akan mendapat lebih banyak dari saya karena dia bisa merebut hati saya secara etos kerja yang baik bukan dalam artian *ana* apa, ada apa-apa dengan saya nggak. Karena secara kinerja bagus dia akan dapat jatah lebih itu sudah praktis yang tidak mau pusing. Kompetisi saya lepas semua. Gitu aja kalau perlu ya dia bisa pegang satu bendera dia bisa mengembangkan semua. Satu bendera ya satu bendera satu komando saya nggak masalah ana apa-apa saya cari misalkan derryl yang saya cari yang lain ya sudah saya sudah, Jawa Tengah saya nyarinya ya kamu, ke Bali ya saya nyarinya kamu keluar pulau ya *koe. Koe koe koe koe sing mecah dewe ngolek dewe* saya nggak masalah toh nanti semua mobil yang masuk benderanya diganti benderanya derryl. Yang masuk ke ACC sudah pokoknya mobilnya pak derryl misalkan begitu ya ya

sudah saya nggak peduli kamu *sing siji teko* Mboyolali, Wonogiri atau Sukoharjo. Itu saya nggak urusan, yang penting ketika kamu terima *order* dari pak derryl untuk muat di ACC itu mobilnya pak derryl ada sema resiko dan tanggung jawab yang terkait seputar armada itu saya carinya ya kamu. *Perkoro koe sing ilang kui lah koe sing urusen dewe karo kono* armadamu saya nggak mau tau karena yang *deal* adalah kita sama kamu yang deal misalkan begitu nanti yang terjadi disini seperti itu.

