

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengembangan solusi yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kegagalan layanan yang diakibatkan oleh PCP lokal yaitu ditahan airlines, *out area*, alamat tidak jelas, *cross label*, dan *over carried*.
- b. Proses-proses yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan pada PCP lokal adalah proses menanyakan isi barang, proses *cross check* jangkauan, proses mengisi resi, proses menempel resi dan proses memilah barang berdasarkan kota tujuan.
- c. Usulan rancangan solusi untuk proses yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan menggunakan metode TRIZ, dengan pengembangan ide-ide *inventive principle* rancangannya yaitu :
 1. Pada proses menanyakan isi barang rancangan solusinya sebagai berikut :
 - Memperjelas tampilan aturan pengiriman dengan membuat poster.
 - Memberikan tambahan pelatihan menjadi 3 kali dalam setahun dan pada saat pelatihan menggabungkan model ceramah dengan simulasi. Kemudian mengganti materi setiap diadakan pelatihan.
 2. Pada proses *cross check* jangkauan rancangan solusinya sebagai berikut :
 - Memberikan tambahan pelatihan menjadi 3 kali dalam setahun, kemudian pada akhir pelatihan memberikan brosur isi ringkasan selama pelatihan.
 - Menambah proses yaitu proses kontrol yang diletakkan ketika barang diterima oleh pihak operasional.
 - Meletakkan buku *coverage area* yang mudah dilihat oleh *customer*.
 3. Pada proses mengisi resi rancangan solusinya, sebagai berikut :
 - Merancang ulang resi pada PCP.
 - Mengubah penulisan pada resi yang tadinya manual dengan diketik.
 - Menambah proses yaitu proses kontrol yang diletakkan ketika barang diterima oleh pihak operasional.

4. Pada proses menempel resi rancangan solusinya, sebagai berikut :
 - Memberikan proses kontrol saat berinteraksi dengan *customer*, khusus alur proses *customer* datang dan proses kontrol lainnya yaitu ketika barang diterima oleh pihak operasional.
 - Memberikan tambahan pekerja PCP sebelum pengiriman akan mencapai puncaknya dan dilakukan terus-menerus pada periode tersebut.
5. Pada proses memilah barang berdasarkan kota tujuan rancangan solusinya, sebagai berikut :
 - Memberikan proses kontrol yang diletakkan pada waktu bersamaan ketika pihak operasional akan memasukkan barang ke *shipping bag*.
 - Memberikan waktu tambahan sebanyak 30 menit untuk proses memilah barang.
 - Membuat denah dan memperjelas nama masing-masing nama kota tujuan di keranjang dengan diketik.
 - Memperbesar tempat keranjang untuk memilah barang dengan sekat kayu.
 - Memberikan tempat yang belum memiliki keranjang untuk memilah barang.

7.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan yaitu pengembangan ide-ide *inventive principle* yang belum dilakukan sebaiknya dilakukan oleh pihak PCP. Hal itu untuk mengurangi atau mengatasi permasalahan pada proses-proses yang menyebabkan kegagalan layanan. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan sebanyak 3 kali selama setahun. Pada pelatihan memberikan brosur dan mengganti materi setiap diadakannya pelatihan.
- b. Menerapkan desain resi usulan.
- c. Mengubah penulisan pada resi yang tadinya manual dengan diketik.
- d. Menambah pekerja PCP, saat pengirim akan mencapai puncaknya.
- e. Mengganti keranjang dengan sekat kayu.
- f. Memberikan waktu tambahan sebanyak 30 menit untuk memilah barang.
- g. Menerapkan proses kontrol.

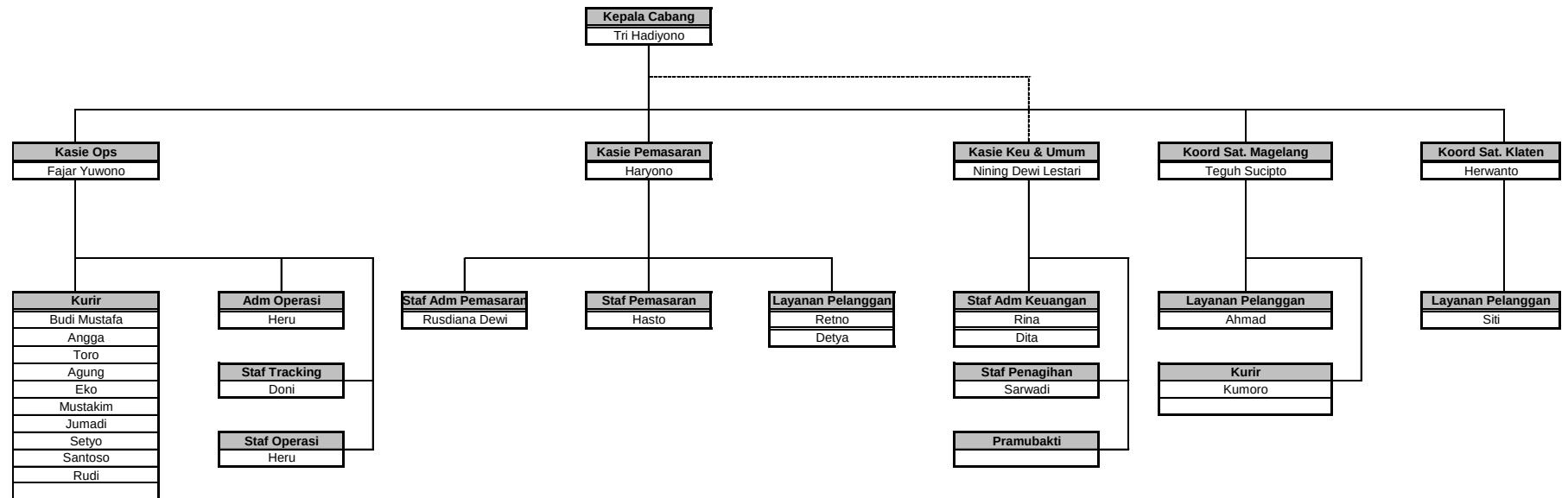
DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, I.T., (2013). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Dineserv Di Pasta Banget, Yogyakarta. (Skripsi). Program Studi Teknik Industri, Universitas AtmaJaya Yogyakarta.
- Altuntas, S., & Yener, E., (2012). An Approach Based on TRIZ Methodology and SERVQUAL Scale to Improve the Quality of Health Care Service. Ataturk University Hospital, Turki, *Ege Academic Review*, 12(I), 95-104.
- Bilsel, R.U., and Lin, D.K.J., (2012). Ishikawa Cause and Effect Diagrams Using Capture Recapture Techniques. School Of Statistics, Renmin University Of China, Beijing, China, *Quality Technology & Quantitive Technology*, 9(II), 137-152.
- Budiyono, A., dan Andri., (2010) Evaluasi Basic Service dan Disain Value Added Service Pada RT/RW Net Berdasarkan Online Group Discussion Studi Kasus Perusahaan Titik Maya, Bandung. Institut Teknologi Telkom, Bandung, *Konferensi Nasional Sistem dan Informatika*, 70-74.
- Champagne, P., Pikhholz, L., Arunachalam, R., Baron, C., Sempangi, H., Craknell, D., and Wright, G., A., N. (2008). A Toolkit For Process Mapping For MFIs, *MicroSave*, 1-63.
- Ferikasari. P.K., (2009) Aplikasi Quality Function Deployment Dalam TRIZ (Theory Of Inventive Problem Solving) Pada Peningkatan Kualitas Jasa,(Skripsi). Program Studi Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Howard, D. (2003). The Basics Of Deployment Flowcharting & Process Mapping, *Management-NewStyle*, 1-21.
- Indrajit, R.E., dan Djokopranoto. (2002). Konsep dan Aplikasi : Businees Proces Reengineering. PT. Gramedia, Jakarta.
- Lin, S.P., Chen, C.P., dan Chen, J.S., (2012). Using TRIZ-based Method to Improve Health Service Quality. *International Conference On Economics, Trade and Development*, 36(II). 62-66.

- Opit, P.F., (2012) Pemodelan Proses Bisnis Pada Divisi Procurement Di Perusahaan X. *Jurnal Teknik Industri Universitas Diponogoro*, 7(III), 169-174.
- Ratanen, K., dan Domb, E., (2002). Simplified TRIZ : New Problem Solving Applications for Engineers and Manufacturing, CRS Press, Florida.
- Sari, D.P., dan Harmawan, A., (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus di RS Muhammadiyah Roemani). *Jurnal Teknik Industri Universitas Diponogoro*, 7(II), 95-104.
- Sari, Y., Rosiawan, M., dan Kurniawan, E., (2009). Aplikasi Metode Kano dan TRIZ untuk Peningkatan Kualitas Layanan, Studi Kasus: PT Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya. *National Industrial Engineering Conference*, 5, 269-278.
- Suseno, A., Hartono, M., dan Surjani, R.M. (2013). Aplikasi Integrasi Kansei Engineering Dan Metode TRIZ Pada Layanan Villa Nunia, Bali. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2 (I), 1-19.
- Yudha, F.P., dan Setyawan, B.E., (2012). Analisis dan Pengembangan Jasa Pengiriman Barang Berbasis Web pada PT.CSS-Logistics. 1-42. (Thesis) Universitas Bina Nusantara.
- Zang, J., Chai K.H., dan Tan K.C., (2003). 40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management, *The TRIZ Journal*, National University of Singapore.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi pada PT. Yapindo Transportama Cabang Yogyakarta.



Alur Proses Pick up Barang (On Call)

```
graph TD; A["Pelanggan menelpon Customer Care (CC) untuk permintaan pick up barang"] --> B["Customer Care menanyakan nama perusahaan, alamat, PIC, no telpn, kota tujuan pengiriman, service yang akan digunakan, pembayaran cash/credit, paket/dokumen, dengan motor/mobil"]; B --> C["Customer Care membuat Pick up Order dan memberikan data tersebut kepada Bagian Traffic/Dispatcher"]; C --> D["Bagian Traffic menginformasikan permintaan pick up kepada kurir sesuai dengan area penjemputan via sms atau telpon"]; D --> E["Sebelum menemui Pelanggan, kurir menyiapkan peralatan, dokumen, dan penampilan terbaik"]; E --> F["Kurir pick up barang dari Pelanggan"]; F --> G["Pelanggan menyerahkan barang kepada kurir"]; G --> H["Kurir memeriksa isi kiriman dan mengkonfirmasi kepada Pelanggan"]; H --> I["Kurir memeriksa alamat tujuan pengiriman dengan data coverage area atau data out area"]; I --> J["Kurir menimbang barang & mengkonfirmasi berat barang kepada Pelanggan"]; J --> K["Kurir menghitung total ongkos kirim/total charges dan mengkonfirmasi kepada Pelanggan"]; K --> L["Kurir melakukan issued AWB, meminta Pelanggan menandatangani dan mencantumkan nama jelas, serta menyerahkan shipper's copy kepada Pelanggan"]; L --> M["Kurir mengisi form lain (SPPA, PTI, SPP) serta memberi stiker (Packing Kayu, Fragile, Side-Up, & Tracking Label) jika diperlukan"]; M --> N["Kurir mengisi form PR dan LPHK"]; N --> O["Kurir memberikan PR dan LPHK, AWB, dan barang yang telah di pick up kepada Bagian Outbound (Operasional)"]; O --> P["Bagian Outbound (Operasional) cross check data PR dan LPHK dengan AWB & barang yang telah di-pick up, jika sesuai menandatangani PR dan LPHK"]; P --> Q["Kasir (Operasional) cross check data PR dan LPHK dengan AWB dan uang yang diserahkan kurir, jika sesuai menandatangani PR dan LPHK"]; Q --> R["Kurir memberikan PR dan LPHK, AWB, dan uang penjualan kepada Kasir (Operasional)"];
```

Pelanggan menelpon **Customer Care (CC)** untuk permintaan pick up barang

→

Customer Care menanyakan nama perusahaan, alamat, PIC, no telpn, kota tujuan pengiriman, service yang akan digunakan, pembayaran cash/credit, paket/dokumen, dengan motor/mobil

→

Customer Care membuat Pick up Order dan memberikan data tersebut kepada **Bagian Traffic/Dispatcher**

→

Bagian Traffic menginformasikan permintaan pick up kepada kurir sesuai dengan area penjemputan via sms atau telpon

↓

Sebelum menemui Pelanggan, **kurir** menyiapkan peralatan, dokumen, dan penampilan terbaik

←

Kurir pick up barang dari Pelanggan

←

Pelanggan menyerahkan barang kepada **kurir**

←

Kurir memeriksa isi kiriman dan mengkonfirmasi kepada **Pelanggan**

←

Kurir memeriksa alamat tujuan pengiriman dengan data coverage area atau data out area

↓

Kurir menimbang barang & mengkonfirmasi berat barang kepada **Pelanggan**

↓

Kurir menghitung total ongkos kirim/total charges dan mengkonfirmasi kepada **Pelanggan**

→

Kurir melakukan issued AWB, meminta **Pelanggan** menandatangani dan mencantumkan nama jelas, serta menyerahkan shipper's copy kepada **Pelanggan**

→

Kurir mengisi form lain (SPPA, PTI, SPP) serta memberi stiker (Packing Kayu, Fragile, Side-Up, & Tracking Label) jika diperlukan

→

Kurir mengisi form PR dan LPHK

→

Kurir memberikan PR dan LPHK, AWB, dan barang yang telah di pick up kepada **Bagian Outbound (Operasional)**

↓

Bagian Outbound (Operasional) cross check data PR dan LPHK dengan AWB & barang yang telah di-pick up, jika sesuai menandatangani PR dan LPHK

←

Kasir (Operasional) cross check data PR dan LPHK dengan AWB dan uang yang diserahkan **kurir**, jika sesuai menandatangani PR dan LPHK

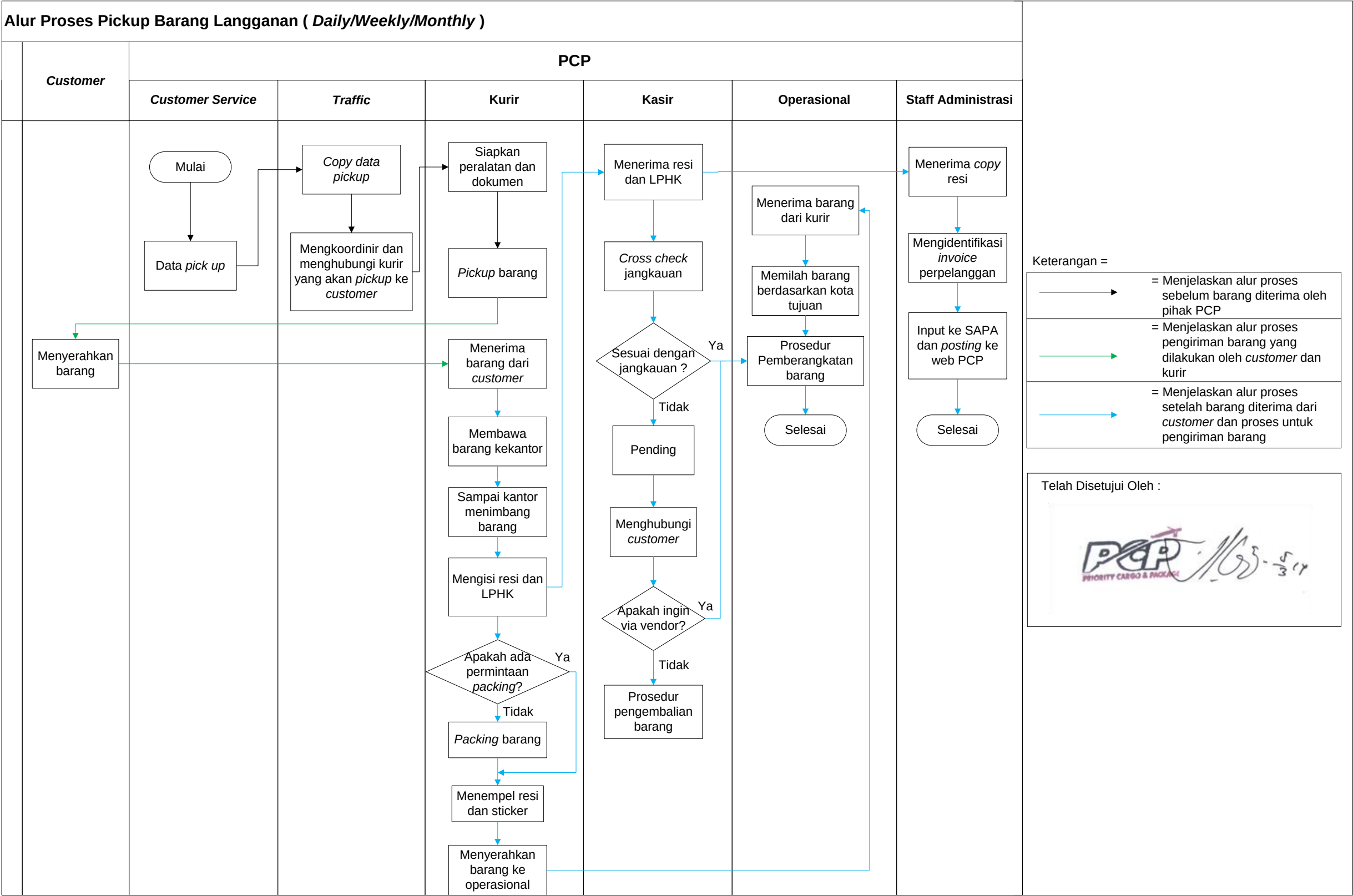
←

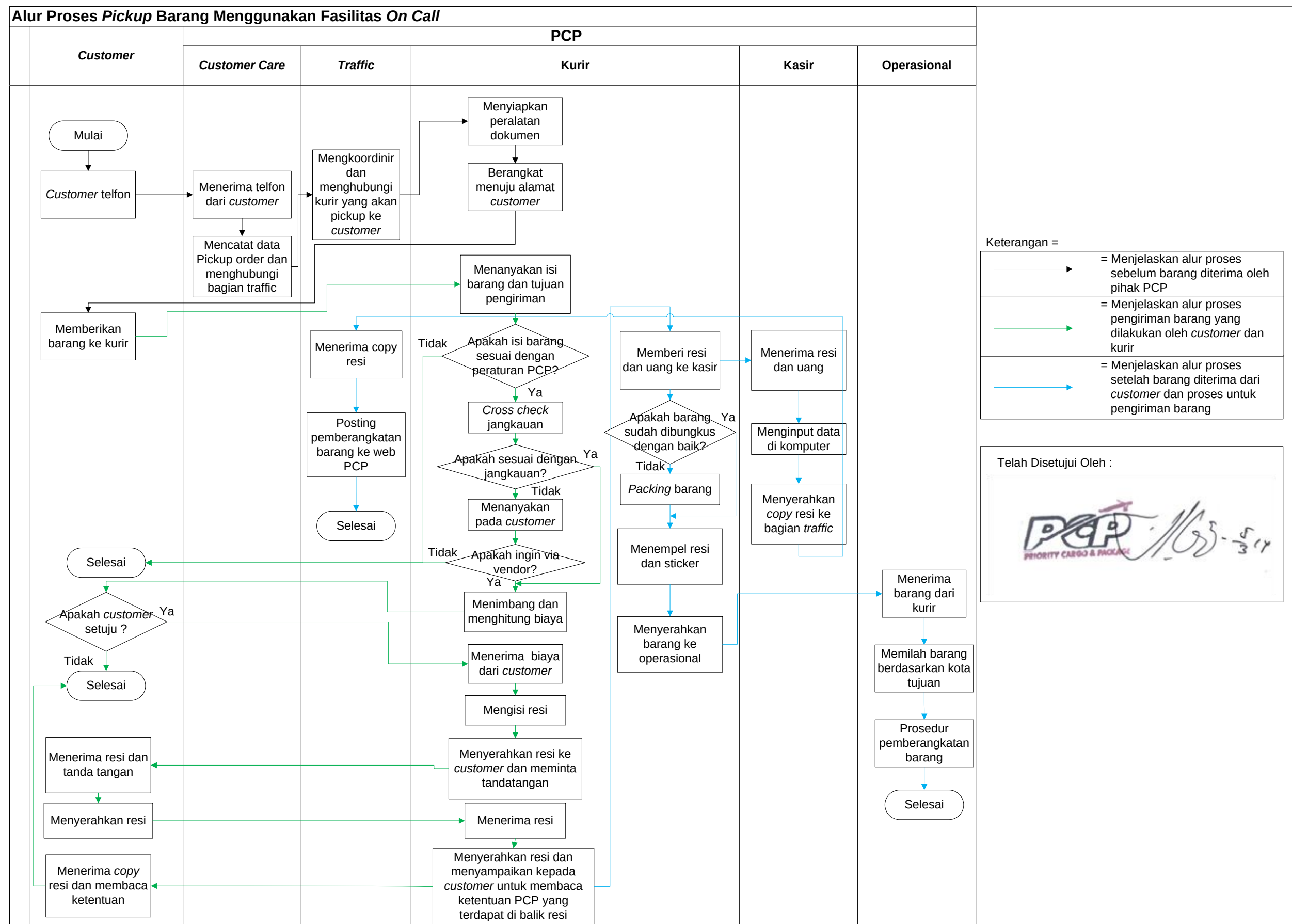
Kurir memberikan PR dan LPHK, AWB, dan uang penjualan kepada **Kasir (Operasional)**



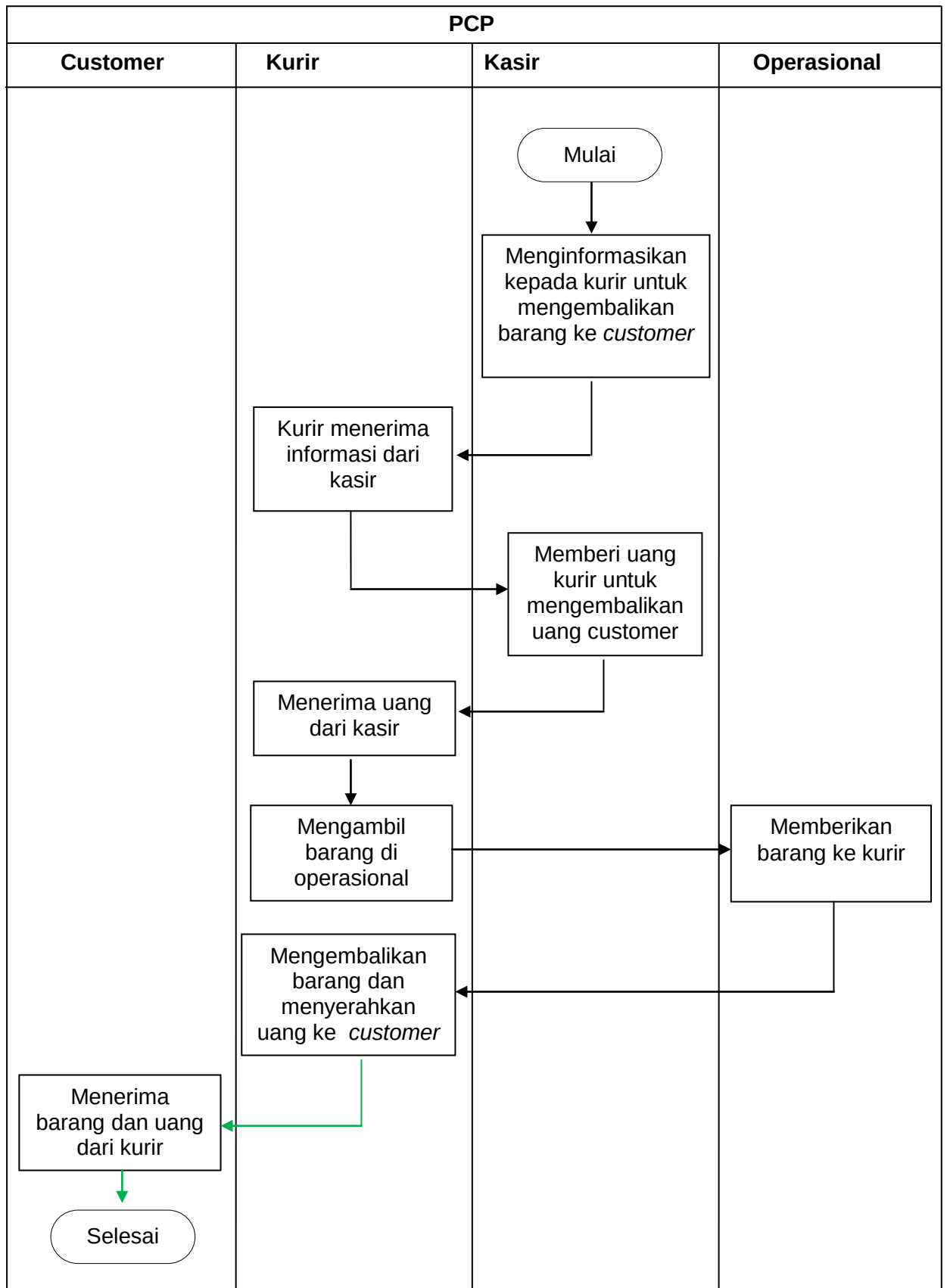


Lampiran 3 : Pemetaan Alur Proses Bisnis untuk *Customer* yang Berlangganan (*daily/weekly/monthly*) dan *Customer* yang Menggunakan Fasilitas *On Call* Maupun Prosedur Pengembalian Barang dan Prosedur Pemberangkatan Barang.

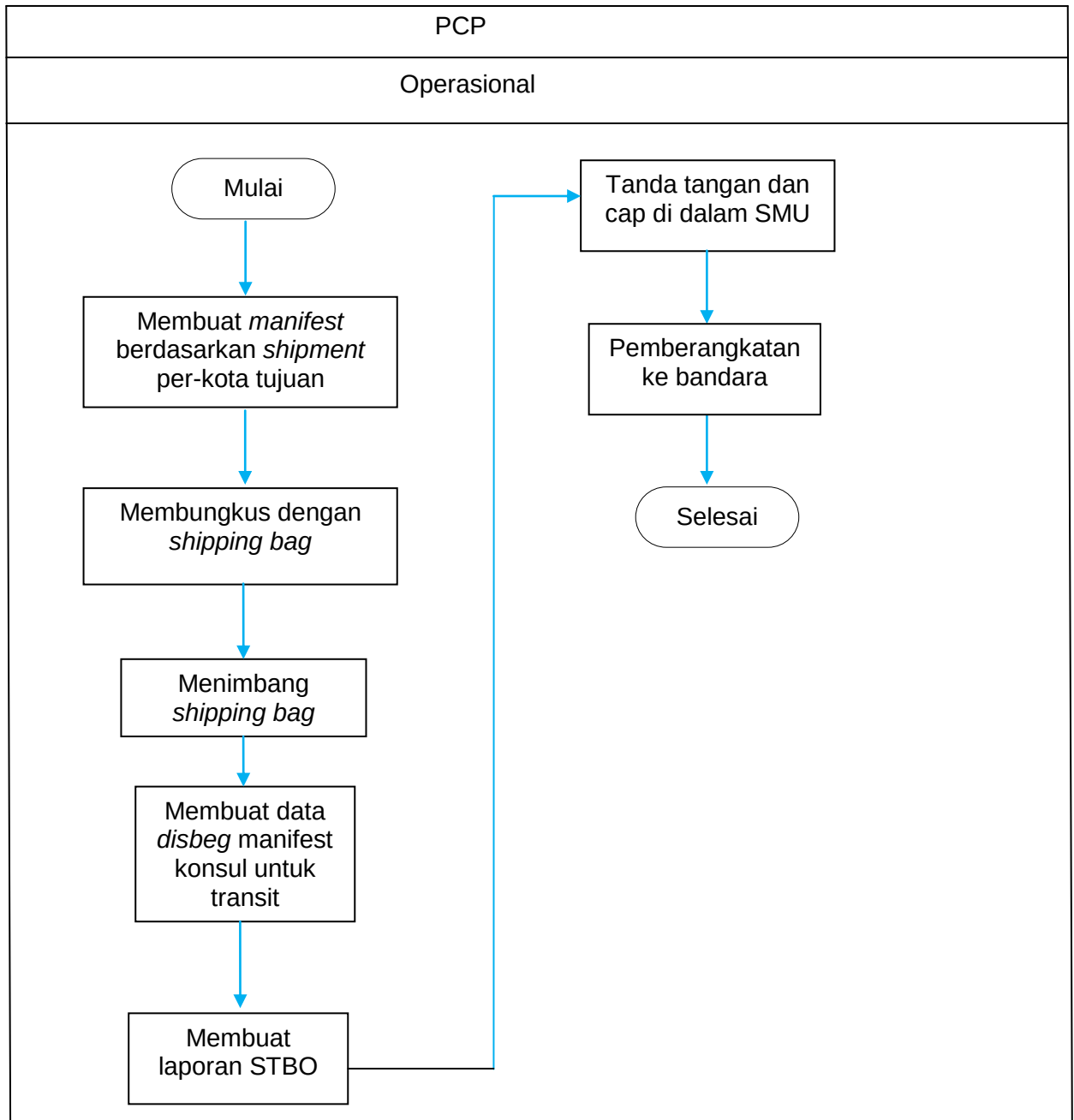




Prosedur Pengembalian Barang



Prosedur Pemberangkatan Barang (Outbond)



Lampiran 4 : Tabel Matriks Kontradiksi.

		Weight of moving object	Weight of stationary object	Length of moving object	Length of stationary object	Area of moving object	Area of stationary object	Volume of moving object	Volume of stationary object	Speed	Force (Intensity)	Stress or pressure	Shape	Stability of the object's composition	Strength	Duration of action of moving object	Duration of action of stationary object	Temperature	Illumination intensity	Use of energy by moving object	Use of energy by stationary object	Power	Loss of Energy	Loss of Substance	Loss of Information	Loss of Time	Quantity of substance/the matter	Reliability	Measurement accuracy	Manufacturing precision	Object-affected harmful factors	Object-generated harmful factors	Ease of manufacture	Ease of operation	Ease of repair	Adaptability or versatility	Device complexity	Difficulty of detecting and measuring	Extent of automation	Productivity	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39			
1	Weight of moving object	+		15, 8, 29,34		29, 17, 38, 34		29, 2, 40, 28		2, 8, 15, 38	8, 10, 18, 37	10, 36, 37, 40	10, 14, 35, 40	1, 35, 19, 39	28, 27, 18, 40	5, 34, 31, 35		6, 29, 4, 38	19, 1, 32	35, 12, 34, 31		12, 36, 18, 31	6, 2, 34, 19	5, 35, 3, 31	10, 24, 35	3, 26, 18, 31	1, 3, 11, 27	28, 27, 35, 26	28, 35, 26, 18	22, 21, 18, 27	22, 35, 31, 39	27, 28, 1, 36	35, 3, 2, 24	2, 27, 15, 8	29, 5, 15, 8	26, 30, 36, 34	28, 29, 26, 32	26, 35, 18, 19	35, 3, 24, 37		
2	Weight of stationary object		+		10, 1, 29, 35		35, 30, 13, 2		5, 35, 14, 2		8, 10, 19, 35	13, 29, 10, 18	13, 10, 29, 14	26, 39, 1, 40	28, 2, 10, 27		2, 27, 19, 6	28, 19, 32, 22	19, 32, 35		18, 19, 28, 1	15, 19, 18, 19	5, 8, 13, 30	10, 15, 35, 26	19, 6, 18, 26	10, 28, 8, 3	18, 26, 35, 17	10, 1, 22, 37	2, 19, 1, 39	35, 22, 1, 39	28, 1, 9	6, 13, 1, 32	2, 27, 19, 15	19, 15, 26, 39	1, 10, 17, 15	25, 28, 26, 39	2, 26, 35	1, 28, 15, 35			
3	Length of moving object	8, 15, 29, 34		+		15, 17, 4		7, 17, 4, 35		13, 4, 8	17, 10, 4	1, 8, 35	1, 8, 10, 29	1, 8, 15, 34	8, 35, 29, 34	19		10, 15, 19	32	8, 35, 24		1, 35	7, 2, 35, 39	4, 29, 23, 10	1, 24	15, 2, 29	29, 35	10, 14, 29, 40	28, 32, 4	10, 28, 29, 37	1, 15, 17, 24	17, 15	1, 29, 17	15, 29, 35, 4	1, 28, 10	14, 15, 1, 16	1, 19, 26, 24	35, 1, 26, 24	17, 24, 26, 16	14, 4, 28, 29	
4	Length of stationary object		35, 28, 40, 29		+		17, 7, 10, 40		35, 8, 2, 14		28, 10	1, 14, 35	13, 14, 15, 7	39, 37, 35	15, 14, 28, 26		1, 10, 35	3, 35, 38, 18	3, 25			12, 8	6, 28	10, 28, 24, 26	30, 29, 14		15, 29, 28	32, 28, 3	2, 32, 10	1, 18		15, 17, 27	2, 25	3	1, 35	1, 26	26		30, 14, 7, 26		
5	Area of moving object	2, 17, 29, 4		14, 15, 18, 4		+		7, 14, 17, 4		29, 30, 4, 34	19, 30, 35, 2	10, 15, 36, 28	5, 34, 29, 4	11, 2, 13, 39	3, 15, 40, 14	6, 3		2, 15, 16	15, 32, 19, 13	19, 32		19, 10, 32, 18	15, 17, 30, 26	10, 35, 2, 39	30, 26	26, 4	29, 30, 6, 13	29, 9	26, 28, 32, 3	2, 32	22, 33, 28, 1	17, 2, 18, 39	13, 1, 26, 24	15, 17, 13, 16	15, 13, 10, 1	15, 30	14, 1, 13	2, 36, 26, 18	14, 30, 34, 2	10, 26, 34, 2	
6	Area of stationary object		30, 2, 14, 18		26, 7, 9, 39		+				1, 18, 10, 15, 35, 36	36, 37	10, 15, 36, 37	1, 15, 28, 10, 1, 39	9, 14, 15, 7	6, 3, 5, 4		34, 39, 10, 18	2, 13, 10	35		35, 6, 13, 18	7, 15, 36, 39, 34, 10	10, 14, 34, 10	2, 22	2, 6, 34, 7	14, 1, 40, 11	25, 26, 2, 16	28, 22, 17, 2, 35	17, 2, 40, 1	29, 1, 40	15, 13, 30, 12	10	15, 29	26, 1	29, 26, 4	35, 34, 16, 24	10, 6, 2, 34			
7	Volume of moving object	2, 26, 29, 40		1, 7, 4, 35		1, 7, 4, 17		+		29, 4, 38, 34	15, 35, 36, 37	6, 35, 29, 4	1, 15, 28, 10, 1, 39	9, 14, 15, 7	6, 3, 5, 4		34, 28, 9, 14, 35, 40	13, 3, 10, 40				35, 6, 13, 18	7, 15, 36, 39, 34, 10	10, 14, 34, 10	2, 22	2, 6, 34, 7	14, 1, 40, 11	25, 26, 2, 16	28, 22, 17, 2, 35	17, 2, 40, 1	29, 1, 40	15, 13, 30, 12	10	15, 29	26, 1	29, 26, 4	35, 34, 16, 24	10, 6, 2, 34			
8	Volume of stationary object		35, 10, 19, 14		19, 14		35, 8, 2, 14		+		2, 18, 37	24, 35	7, 2, 35	34, 28, 35, 40	17, 15		35, 34, 38	35, 6, 4				30, 6	10, 19, 35, 14	20, 13, 28, 38	13, 26		15, 32, 29, 38	11, 35, 28, 32	10, 28, 1, 24	19, 27, 35, 23	35, 13, 8, 1	32, 28, 13, 12	34, 2, 28, 27	15, 10, 26	10, 28, 4, 34	3, 34, 27, 16	10, 18				
9	Speed	2, 28, 13, 38		13, 14, 8		29, 30, 34		7, 29, 34		+	13, 28, 15, 19	6, 18, 35, 15, 18, 34	28, 33, 1, 18	8, 3, 26, 14	3, 19, 35, 5		28, 30, 36, 2	10, 13, 19	8, 15, 35, 38		19, 35, 38, 2	14, 20, 19, 35	10, 13, 28, 38	13, 26		15, 32, 29, 38	11, 35, 28, 32	10, 28, 1, 24	19, 27, 35, 23	35, 13, 8, 1	32, 28, 13, 12	34, 2, 28, 27	15, 10, 26	10, 28, 4, 34	3, 34, 27, 16	10, 18					
10	Force (Intensity)	8, 1, 37, 18		18, 13, 1, 28		17, 19, 9, 36		28, 10		19, 10, 15	1, 18, 12, 37	2, 36, 18, 37	13, 28, 15, 12	+	18, 21, 11	10, 35, 40, 34	35, 10, 21	35, 10, 14, 27	19, 2		19, 17, 10, 36, 37	19, 35, 18, 37	14, 15, 40, 5		10, 37, 36	14, 29, 18, 36	3, 35, 13, 21	35, 10, 23, 24	28, 29, 37, 36	1, 35, 40, 18	13, 3, 36, 24	15, 37, 18, 1	2, 28, 3, 11	15, 17, 18, 20	26, 35, 10, 18	36, 37, 10, 19	2, 35	3, 28, 35, 37			
11	Stress or pressure	10, 36, 37, 40		13, 29, 10, 18		35, 10, 36		35, 1, 14, 16		10, 15, 36, 37	6, 35, 10	35, 24	6, 35, 36	+	35, 4, 21	35, 33, 2, 40	9, 18, 3, 27	19, 3, 27		14, 24, 10, 37	35, 39, 19, 2	10, 35, 14	2, 36, 10, 36	10, 36, 3, 37	37, 36, 4	10, 14, 19, 35	6, 28, 3, 35	2, 22, 2, 3	2, 33, 27, 18	1, 35, 16	11	2	35	19, 1, 35	2, 36, 37	35, 24	10, 14, 35, 37				
12	Shape	8, 10, 29, 40		15, 10, 26, 3		29, 34, 5, 4		13, 14, 10, 7		5, 34, 4, 10	14, 4, 15, 22	7, 2, 35	35, 15, 34, 18	35, 10, 37, 40	10, 14	+	33, 1, 18, 4	30, 14, 9, 25	14, 26, 9, 25	22, 14, 19, 32	13, 15, 32	2, 6, 34, 14		4, 6, 2	14	35, 29, 3, 5	14, 17, 14, 10	36, 22	10, 40, 16	28, 32, 1	32, 30, 40	22, 1, 2, 35	35, 1, 1, 32	32, 15, 17, 28	2, 13, 1, 29	1, 15, 29	16, 29, 1, 28	15, 13, 39	15, 1, 32	17, 26, 34, 10	
13	Stability of the object's composition	21, 35, 2, 39		26, 39, 1, 40		13, 15, 37		37		2, 11, 13	39	28, 10, 19, 39	34, 28, 35, 40	33, 15, 28, 18	10, 35, 21, 16	2, 35, 40	22, 1, 18, 4	+	17, 9, 15	13, 27, 35, 23	39, 3, 35, 23	35, 1, 32	32, 3, 27, 16	13, 19	27, 4, 29, 18	32, 35, 14, 2, 27, 31	14, 2, 39, 6	2, 14, 30, 40		35, 27	15, 32, 35	35, 40, 27, 39	35, 19	32, 35, 30	2, 35, 10, 16	34, 2, 22, 26	39, 23	1, 8, 35	23, 35, 40, 3		
14	Strength	1, 8, 40, 15		40, 26, 27, 1		1, 15, 8, 35		15, 14, 28, 26		3, 34, 40, 29	9, 40, 28	10, 15, 14, 7	9, 14, 17, 15	8, 13, 26, 14	10, 18, 3, 14	10, 3, 35, 40	13, 17, 35	+	27, 3, 26			30, 10, 40	19, 35, 10	35		29, 3, 28, 10	29, 10, 27	11, 3, 16	3, 27, 3	18, 35, 37, 1	15, 35, 22, 2	11, 3, 10, 32	32, 40, 25, 2	27, 11, 3	15, 3, 32	2, 13, 25, 28	27, 3, 15, 40	15	29, 35, 10, 14		
15	Duration of action of moving object	19, 5, 34, 31				2, 19, 9				3, 17, 19		10, 2, 19, 30	3, 35, 5	19, 2, 16	14, 26, 28, 25	13, 3, 35	27, 3, 10	+				19, 35, 39	2, 19, 4, 35	28, 6, 35, 18		19, 10, 35, 16	28, 27, 3, 18	10	20, 10, 28, 10	3, 35, 10, 40	11, 2, 13	3	3, 27, 16, 40	22, 15, 33, 28	21, 39, 16, 22	27, 1, 4	29, 10, 13	1, 35, 29, 15	10, 4, 39, 35	6, 10	35, 17, 14, 19
16	Duration of action by stationary object		6, 27, 19, 16		1, 40, 35					35, 34, 38					39, 3, 35, 23			+				19, 18, 36, 40		27, 16, 18, 38	10	28, 20, 10, 16	3, 35, 31	34, 27, 6, 40	10, 26, 24	17, 1, 40, 33	22, 35, 2, 24	22, 35, 2, 24	26, 27	26, 27	4, 10, 16	2, 18, 27	2, 17, 16	3, 27, 35, 31	26, 2, 19, 16	15, 38	
17	Temperature	36, 22, 6, 38		22, 35, 15, 19, 9		15, 19, 9		3, 35, 39, 18		35, 38	34, 39, 40, 18	35, 6, 4	2, 28, 36, 30	35, 10, 3, 21	35, 39, 19, 2	14, 22, 19, 32	1, 35, 22, 40	10, 30, 39	19, 13, 36, 40		+	32, 30, 21, 16	19, 15, 3, 17		2, 14, 17, 25	21, 17, 35, 38	35, 28, 21, 18	35, 28, 30, 39	3, 17, 30, 39	3, 17, 30, 39	22, 35, 2, 24	26, 27	26, 27	4, 10, 16	2, 18, 27	2, 17, 16	3, 27, 35, 31	26, 2, 19, 16	15, 38		
18	Illumination intensity	19, 1, 32		2, 35, 32		19, 32, 16		19, 32, 26		2, 13, 10		10, 13, 19	26, 19, 6		32, 30	32, 3, 27	35, 19	2, 19, 6		32, 35, 19	+	32, 1, 19	32, 35, 1, 15	32	13, 16, 1, 6	13, 1	1, 6	19, 1, 26, 17	1, 19	11, 15, 32	3, 32	15, 19	19, 35, 32, 39	28, 26, 19	15, 17, 13, 16	15, 1, 19	6, 32, 13	32, 15	2, 26, 10	2, 25, 16	
19	Use of energy by moving object	12, 18, 2, 8, 31		12, 28		15, 19, 25		35, 13, 18		8, 35, 35	16, 26, 21, 2	23, 14, 25	12, 2, 29	19, 13, 17, 24	5, 19, 9, 35	28, 35, 6, 18	-		19, 24, 3, 14	2, 15, 19	+	-	6, 19, 37, 18	12, 22, 15, 24	35, 24, 18, 5		35, 38, 19, 18	34, 23, 11, 27	19, 21, 11, 27	3, 1, 32	1, 35, 6, 27	2, 35, 6, 27	28, 26, 30	19, 35	1, 15, 17, 28	15, 17, 13, 16	2, 29, 27, 28	35, 38	32, 2	12, 28, 35	
20	Use of energy by stationary object		19, 9, 6, 27								36, 37		27, 4, 29, 18	35							19, 2, 35, 32	-	+		28, 27, 18, 31			3, 35, 31	10, 36, 23			10, 2, 22, 37	19, 22, 18	1, 4			19, 35, 16, 25		1, 6		
21	Power	8, 36, 38, 31		19, 26, 18, 9		1, 10, 35, 37		19, 38		17, 32, 13, 38	35, 6, 38	15, 35, 25	26, 2, 36, 35	22, 10, 35	29, 14, 2, 40	35, 32, 15, 31	26, 10, 28	19, 35, 10, 38	16		2, 14, 17, 25	16, 6, 19	16, 6, 19, 37		+	10, 35, 38	28, 27, 18, 38	10, 19	35, 20, 10, 6	4, 34, 19	19, 24, 31	32, 15, 2	32, 2		19, 35, 10, 34	26, 30, 34	35, 2, 10, 34	19, 17, 20, 19	19, 35, 16	28, 2, 17	28, 35, 34
22	Loss of Energy	15, 6, 19, 28		19, 6, 7, 2, 6, 13		6, 38, 7		15, 26, 17, 30		17, 7, 18, 23	7	16, 35, 38	36, 38		14, 2, 39, 6	26					19, 38, 7	1, 13, 32, 15		3, 38	+	35, 27, 2, 37	19, 10	10, 18, 32, 7	7, 18, 25	11, 10, 32		21, 22, 35, 2	21, 35, 1		35, 32, 1	2, 19		7, 23	35, 3, 15, 23	2	28, 10, 29, 35
23	Loss of substance	35, 6, 23, 40		35, 6, 22, 32		14, 29, 10, 39		10, 18, 39, 31		1, 29, 30, 36	3, 39, 18, 31	10, 13, 28, 38	14, 15, 18, 40	3, 36, 37, 10	29, 35, 3, 5	2, 14, 31, 40	35, 28, 31, 40	28, 27, 3, 18	27, 16, 18, 38	21, 36, 39, 31	1, 6, 13	35, 18, 24, 5	28, 27, 12, 31	28, 27, 18, 38	35, 27, 2,																

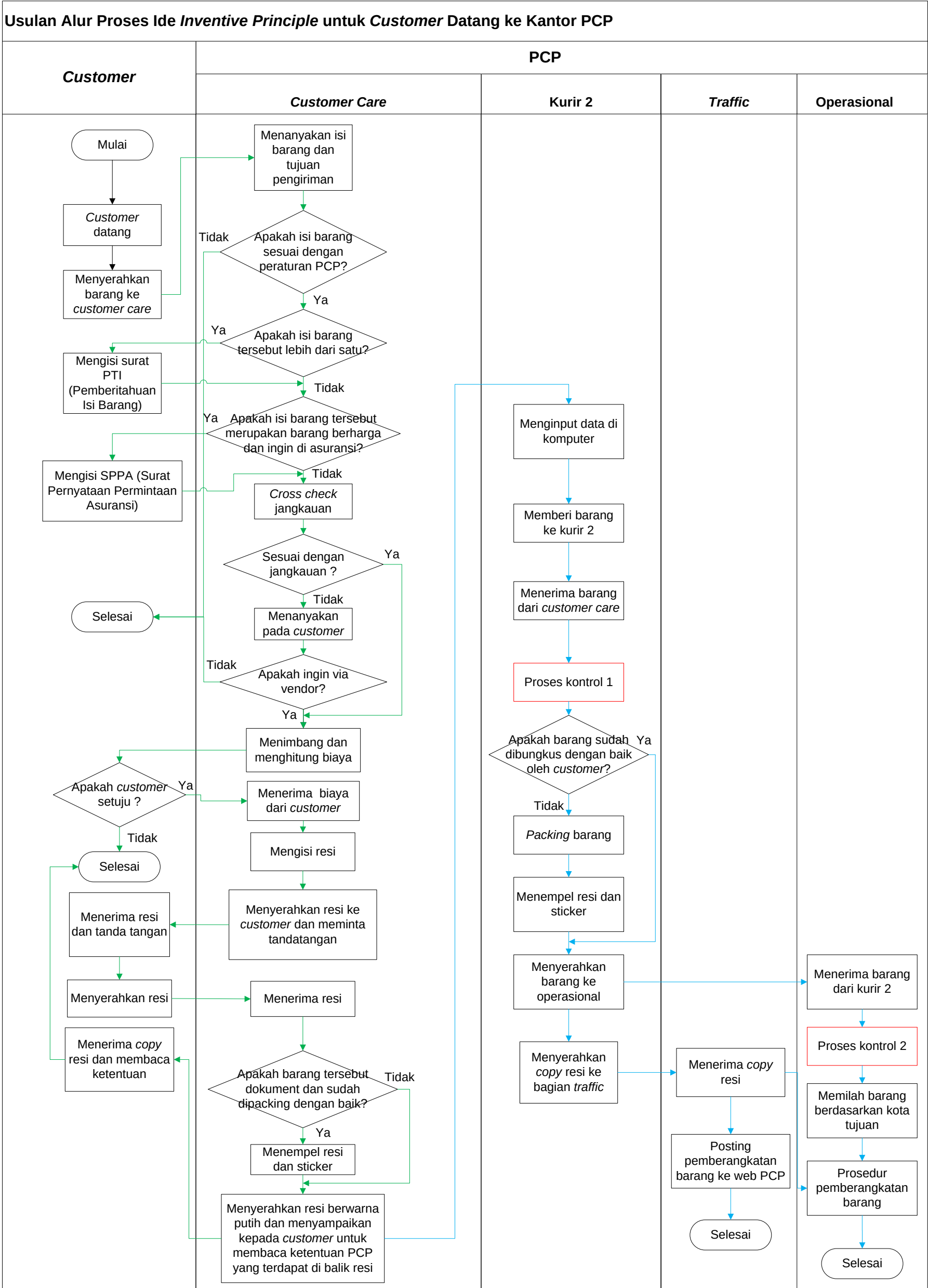


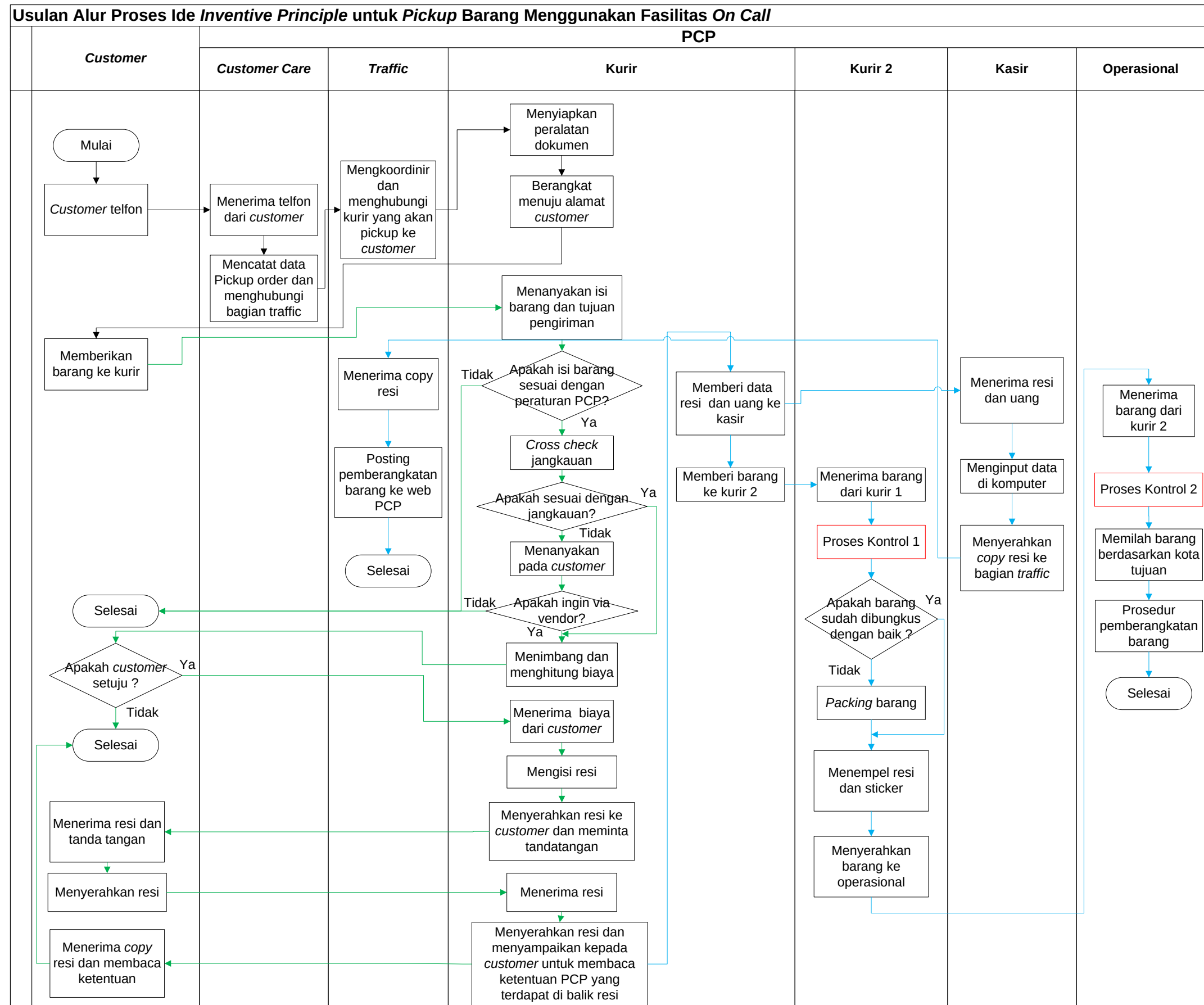
DILARANG mengirimkan dan atau memasukkan barang-barang tersebut di bawah ini ke dalam paket kiriman :

- a. Uang Tunai atau surat-surat berharga (cek, giro, efek, obligasi, saham, sertifikat, tiket pesawat, B/L, L/C, creditcard, BPKB asli dan sejenisnya)
- b. Surat, warkat pos, buku nikah asli, paspor asing, ijazah asli dan dokumen tender.
- c. Barang-barang perhiasan dan barang-barang berharga lainnya.
- d. Barang-barang yang dapat meledak, beracun atau yang dapat merusak barang-barang lainnya.
- e. Barang-barang yang menimbulkan bau secara tajam seperti durian, labi-labi, cabe dan barang-barang lainnya.
- f. Narkotika, ganja, minuman keras dan obat-obat barang lainnya.
- g. Barang cetakan, rekaman atau barang lainnya yang bertentangan dengan nilai kesusilaan dan dapat mengganggu stabilitas keamanan dan ketertiban umum.
- h. Barang rekaman tertentu (pita, video, disket, compact disc, laser disc, laser disc dan sejenisnya) untuk tujuan kiriman ke negara-negara tertentu.
- i. Barang-barang yang berupa makhluk hidup, seperti tumbuh-tumbuhan dan hewan.

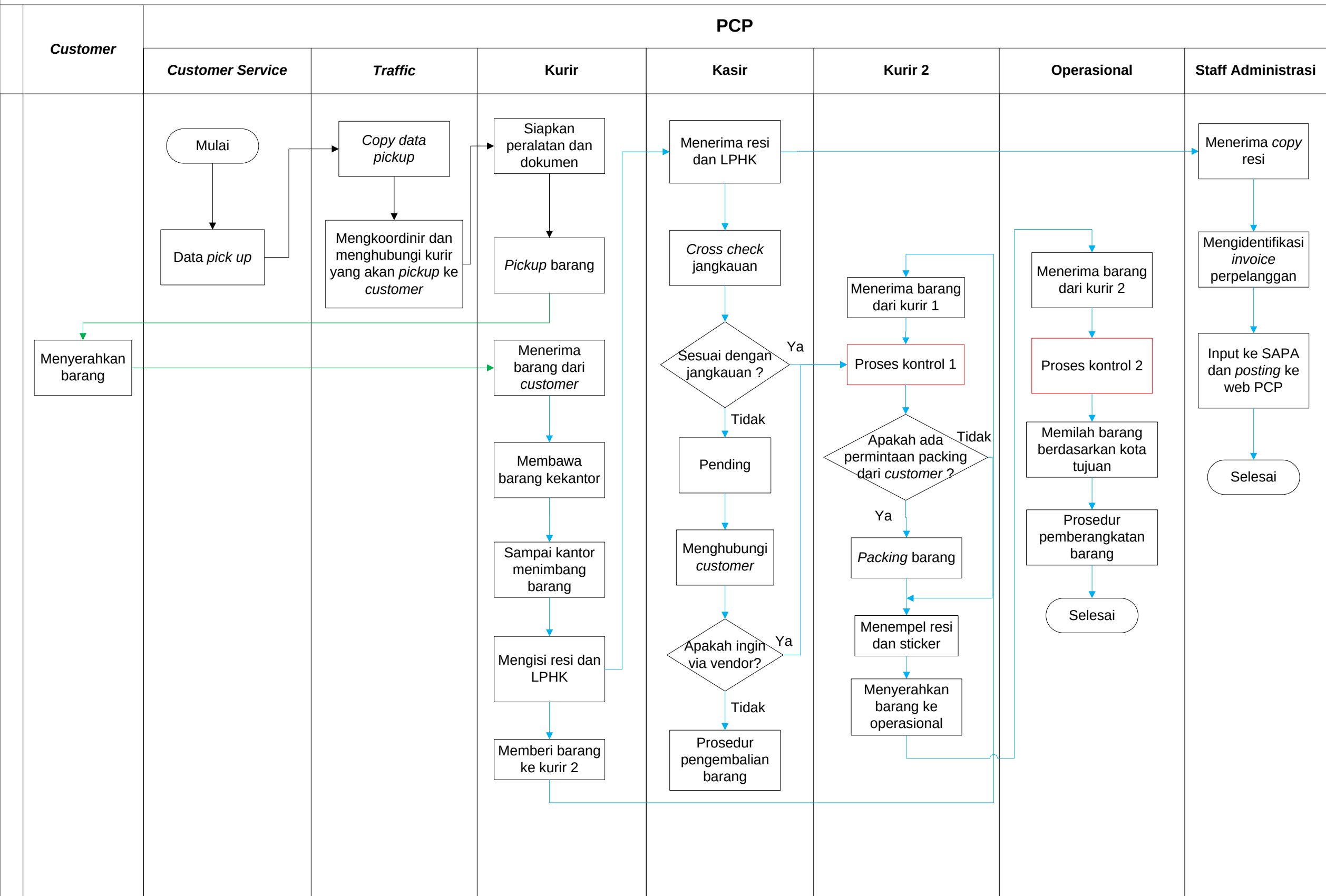


Lampiran 6 : Usulan Alur Proses Ide *Inventive Principle* untuk *Customer* Datang, *Customer* Telefon dan *Customer* yang Berlangganan Maupun Usulan Prosedur Pemberangkatan Barang.

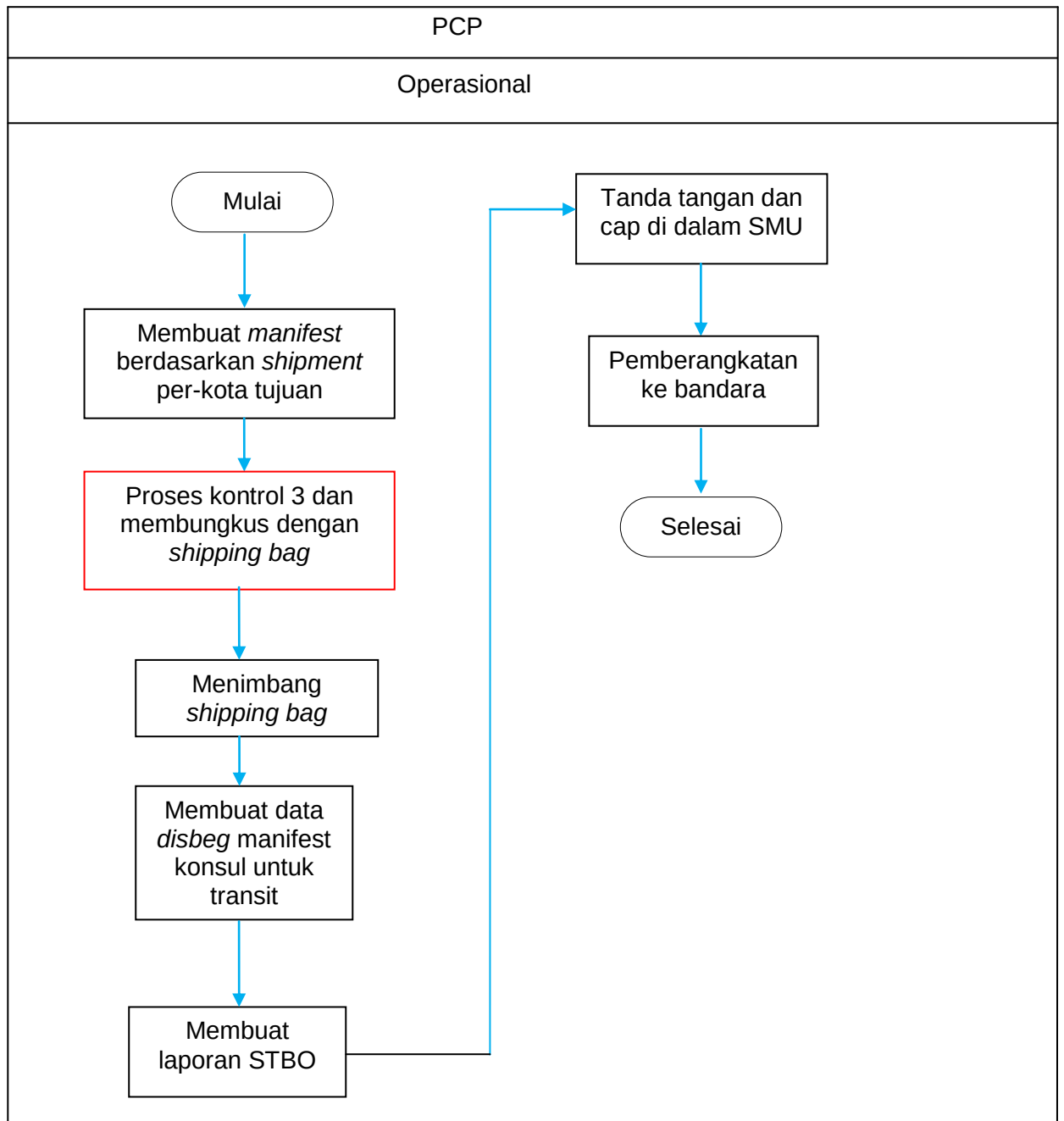




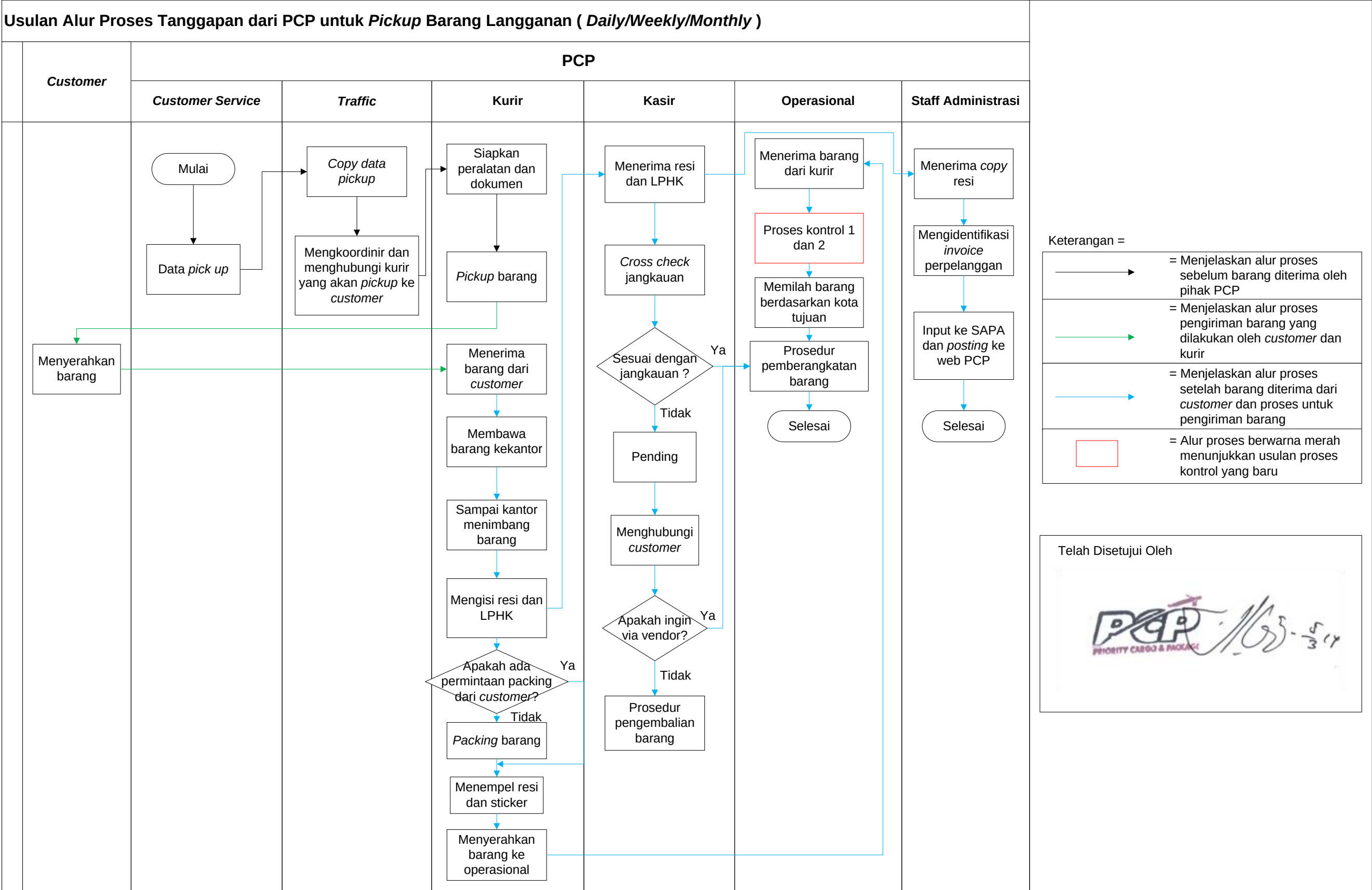
Usulan Alur Proses Ide *Inventive Principle* untuk *Pickup* Barang Langganan (*Daily/Weekly/Monthly*)

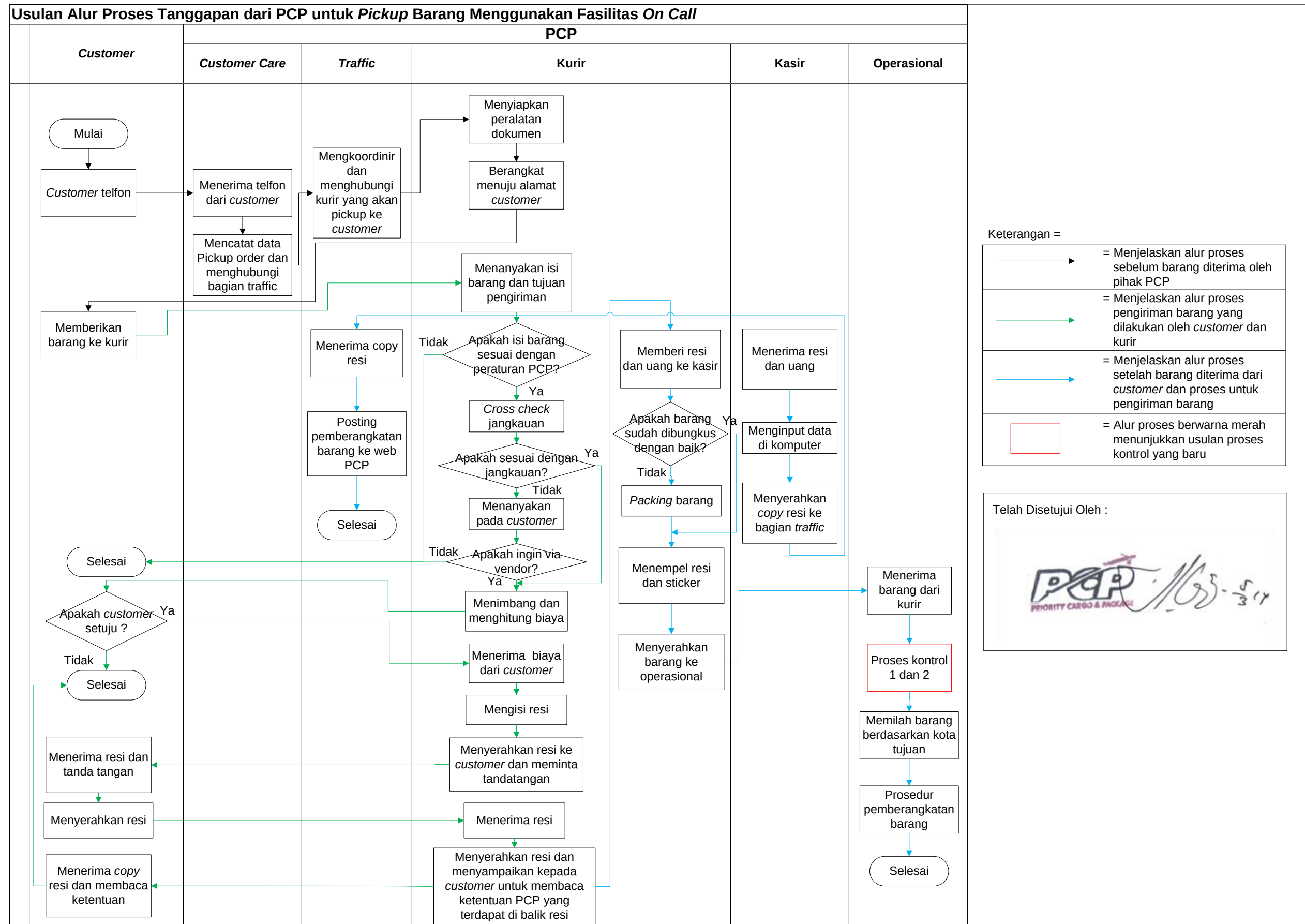


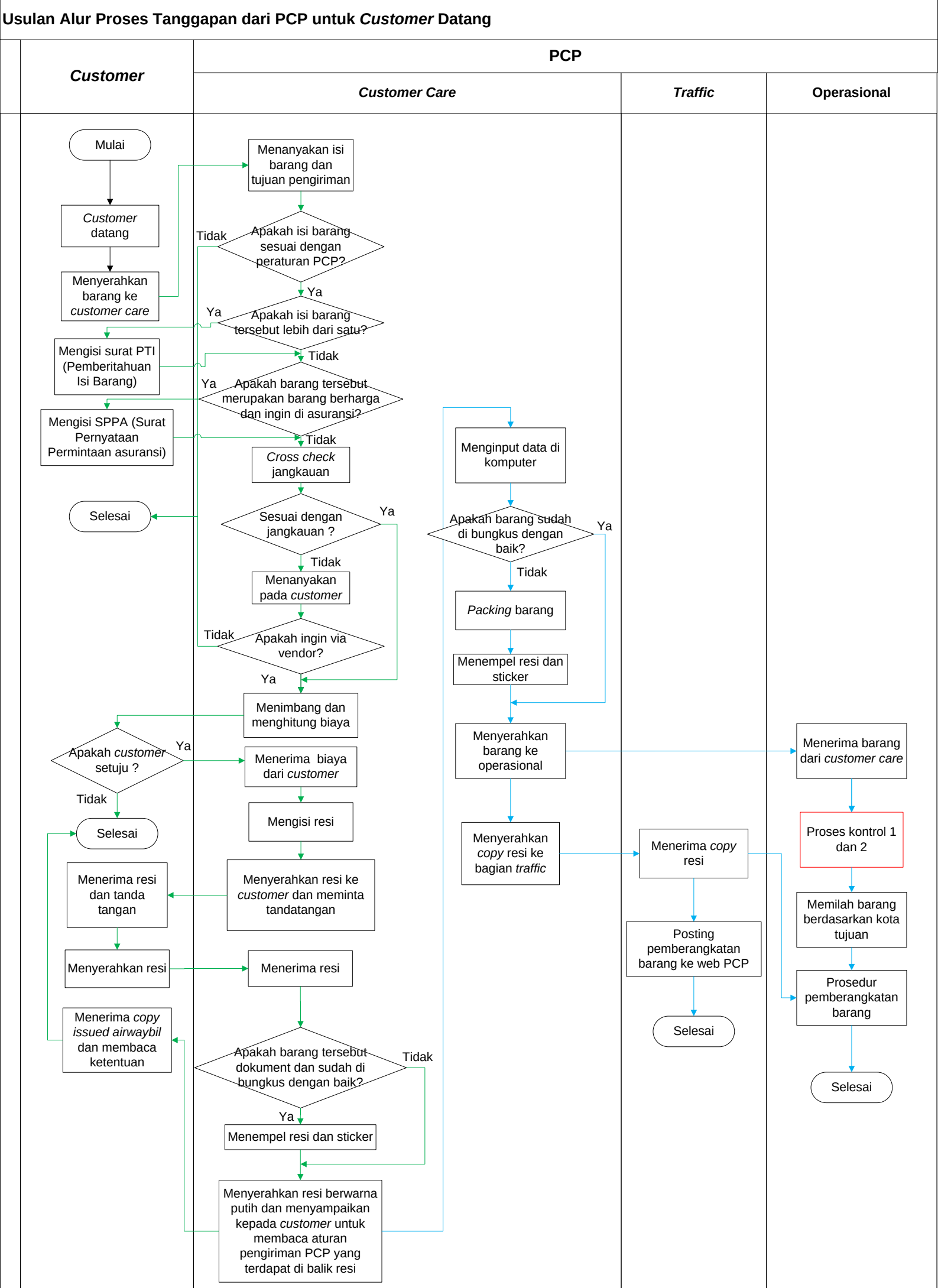
Usulan Prosedur Pemberangkatan Barang (Outbond)



Lampiran 7 : Usulan Alur Proses Tanggapan Dari PCP untuk *Customer* Datang, *Customer* Telefon dan *Customer* yang Berlangganan.







Keterangan =

	= Menjelaskan alur proses sebelum barang diterima oleh pihak PCP
	= Menjelaskan alur proses pengiriman barang yang dilakukan oleh <i>customer</i> dan kurir
	= Menjelaskan alur proses setelah barang diterima dari <i>customer</i> dan proses untuk pengiriman barang
	= Proses berwarna merah menunjukkan usulan proses kontrol yang baru

Telah Disetujui Oleh :

