

SKRIPSI

EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG

DI PT LI FUNG SERVICE INDONESIA



Diajukan Oleh :

SUGENG WALUYO
NIM : 2017020003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2021

LEMBAR PERSETUJUAN
EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG
DI PT LI FUNG SERVICE INDONESIA
SKRIPSI

Diajukan Oleh :

SUGENG WALUYO
NIM : 2017020003

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggal 10 Agustus 2021

Oleh:

Pembimbing I



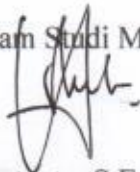
(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN : 0729018305

Pembimbing II



(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN: 0730099102

Ketua Program Studi Manajemen



(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN : 0720107402

LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG DI PT LI FUNG SERVICE
INDONESIA
SKRIPSI

Diajukan Oleh :

SUGENG WALUYO
NIM : 2017020003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana disarankan oleh
Tim Penguji pada tanggal 10 Agustus 2021

Oleh:

Pembimbing



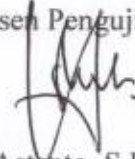
(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN : 0729018305

Tim Penguji,
Dosen Penguji I,



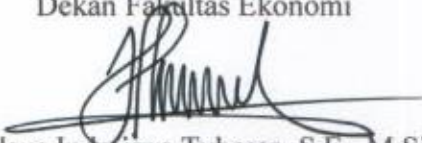
(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN: 0730099102

Dosen Penguji II,



(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN : 0720107402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si.)
NIDN : 023057801

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Prosedur Pengiriman Barang Di PT Li Fung Service Indonesia**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya peneliti haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Denny Astanto, S.E.,M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Mochamad Syafii, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan, semangat serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak Abdullah Mubarroq, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan, semangat serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC selaku Dosen Wali saya di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan, semangat serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Istri, anak, orang tua, serta saudara-saudara semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliah hingga terselesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.
9. Manajemen PT Li Fung Service Indonesia beserta staff nya, yang telah memberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 20 Juli 2021

Sugeng Waluyo

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Supply Chain Management	7
2.1.2 Logistik	10

2.1.3 Distribusi	11
2.1.4 Pergudangan	16
2.1.5 Standar Operasional Prosedur Pengiriman	18
2.1.6 Kendala Pengiriman	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
3.2. Fokus dan Dimensi Penelitian.....	32
3.3.Lokasi Penelitian	33
3.5. Waktu Penelitian	33
3.6. Jenis dan Metode Data	33
3.7 Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Metode Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.2 Waktu Penelitian	40
4.3 Hasil Penelitian	41
4.3.1 Standar Operasional Prosedur di PT Li Fung Services Indonesia	41
4.3.1.1 Standar Operasional Prosedur Order Process	41
4.3.1.2 Standar Operasional Prosedur Loading & Dispatch ..	46

4.3.1.3 Standar Operasional Prosedur Transportasi Domestik	52
4.3.2 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di PT Li Fung Services Indonesia	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah pengiriman dalam kurun waktu Januari-Maret 2021	4
2.1 Jurnal terdahulu	27
4.1 Kriteria kendaraan PT Li Fung Service Indonesia	47
4.2 Tipe truk PT Li Fung Service Indonesia	52
4.3 Daftar tabel transport PT Li Fung Service Indonesia	57

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tingkatan saluran distribusi	14
2.2 Kerangka berpikir evaluasi prosedur pengiriman	32
4.1 Struktur organisasi PT Li Fung Service Indonesia	37
4.2 Alur SOP order processing PT Li Fung Service Indonesia	45
4.3 Alur SOP prosedur loading & dispatch PT Li Fung Service Indonesia	50
4.4 Alur SOP pengiriman domestic PT Li Fung Service Indonesia	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permenpan Nomor 21 Tahun 2008 prinsip – prinsip pelaksanaan SOP hal 8

Lampiran 2 Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 3 Standar Operasional Prosedur Order Process PT Li Fung Service Indonesia, 2019.

Lampiran 4 Standar Operasional Prosedur Loading & Dispatch PT Li Fung Service Indonesia, 2019.

Lampiran 5 Standar Operasional Prosedur Transportasi Domestik PT Li Fung Service Indonesia, 2019.

EVALUATION OF GOODS DELIVERY PROCEDURE

AT PT LI FUNG SERVICE INDONESIA

Sugeng Waluyo

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This research is to find out the delivery procedures at PT Li Fung Service Indonesia starting from receiving delivery orders (delivery orders), the process of preparing goods, the process of dispatch (loading), to receiving goods at the destination location and to find out the causes of delays in delivery at PT Li Fung Service. Indonesia which includes the limited availability of fleets from vendors, government regulations, and natural conditions. This research is included in qualitative research that uses field research methods, namely research conducted in the realm of actual life. In this case the researchers conducted an analysis of the process of shipping goods carried out at PT Li Fung Service Indonesia through observation and interviews. The results show that standard operating procedures for shipping goods at PT Li Fung Service Indonesia include standard operating procedures for order processing, standard operating procedures for loading and dispatching, and standard operating procedures for domestic transportation that have been implemented in the field, but there are several steps that have not been carried out in accordance with its terms. With several standard operating procedures that have not been implemented in the field, this can become an obstacle in the delivery of goods at PT Li Fung Service Indonesia, namely the cut off of receiving delivery orders exceeding the agreed limit, so a mutual agreement is needed between PT Li Fung Service Indonesia and PT Beiersdorf Indonesia.

Keywords : Standard Operating Procedures, Goods Delivery

EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG

DI PT LI FUNG SERVICE INDONESIA

Sugeng Waluyo

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui prosedur pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia mulai dari penerimaan *delivery order* (perintah pengiriman) , proses penyiapan barang, proses *dispatch* (pemuatan), sampai dengan penerimaan barang di lokasi tujuan dan Untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia yang meliputi terbatasnya ketersediaan armada dari *vendor*, regulasi pemerintah, serta kondisi alam. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian lapangan yaitu yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Dalam hal ini peneliti melakukan analisis terhadap proses pengiriman barang yang dilakukan di PT Li Fung Service Indonesia melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, standar operasional prosedur pengiriman barang di PT Li Fung Service Indonesia meliputi standar operasional prosedur *order processing*, standar operasional prosedur *loading* dan *dispatch*, dan standar operasional prosedur transportasi domestik sudah dijalankan di lapangan, namun ada beberapa langkah yang masih belum dijalankan sesuai dengan ketentuannya. Dengan adanya beberapa langkah standar operasional prosedur yang belum diterapkan di lapangan maka hal ini dapat menjadi kendala dalam pengiriman barang di PT Li Fung Service Indonesia yaitu *cut off* penerimaan order pengiriman melebihi batas yang telah disepakati, sehingga diperlukan kesepakatan bersama antara PT Li Fung Service Indonesia dan PT Beiersdorf Indonesia.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, Pengiriman Barang

SKRIPSI

EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG

DI PT LI FUNG SERVICE INDONESIA

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

SUGENG WALUYO

NIM : 2017020003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2021

LEMBAR PERSETUJUAN
EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG
DI PT LI FUNG SERVICE INDONESIA
SKRIPSI

Diajukan Oleh :

SUGENG WALUYO
NIM : 2017020003

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan pada tanggal 10 Agustus 2021

Oleh:

Pembimbing I



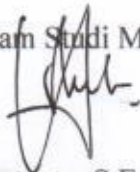
(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN : 0729018305

Pembimbing II



(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN: 0730099102

Ketua Program Studi Manajemen



(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN : 0720107402

LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG DI PT LI FUNG SERVICE
INDONESIA
SKRIPSI

Diajukan Oleh :

SUGENG WALUYO
NIM : 2017020003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana disarankan oleh
Tim Penguji pada tanggal 10 Agustus 2021

Oleh:

Pembimbing



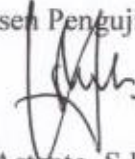
(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN : 0729018305

Tim Penguji,
Dosen Penguji I,



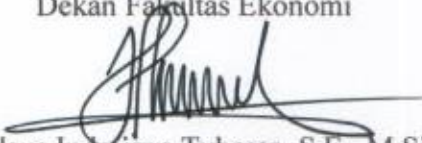
(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN: 0730099102

Dosen Penguji II,



(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN : 0720107402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si.)
NIDN : 023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SUGENG WAHYO
NIM : 2017020003
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : S-1 / SE

Menyatakan bahwa Skripsi/Tesis yang saya buat dengan judul :

EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG DI
PT. LI PUNG SERVICE INDONESIA

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi/tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi/tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi/tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 25 Agustus 2021



SUGENG WAHYO

*) Tanda tangan di atas materai

*) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital / Balok

EVALUASI PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG

DI PT LI FUNG SERVICE INDONESIA

Sugeng Waluyo

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui prosedur pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia mulai dari penerimaan *delivery order* (perintah pengiriman) , proses penyiapan barang, proses *dispatch* (pemuatan), sampai dengan penerimaan barang di lokasi tujuan dan Untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengiriman di PT Li Fung Service Indonesia yang meliputi terbatasnya ketersediaan armada dari *vendor*, regulasi pemerintah, serta kondisi alam. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian lapangan yaitu yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah kehidupan yang sebenarnya. Dalam hal ini peneliti melakukan analisis terhadap proses pengiriman barang yang dilakukan di PT Li Fung Service Indonesia melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, standar operasional prosedur pengiriman barang di PT Li Fung Service Indonesia meliputi standar operasional prosedur *order processing*, standar operasional prosedur *loading* dan *dispatch*, dan standar operasional prosedur transportasi domestik sudah dijalankan di lapangan, namun ada beberapa langkah yang masih belum dijalankan sesuai dengan ketentuannya. Dengan adanya beberapa langkah standar operasional prosedur yang belum diterapkan di lapangan maka hal ini dapat menjadi kendala dalam pengiriman barang di PT Li Fung Service Indonesia yaitu *cut off* penerimaan order pengiriman melebihi batas yang telah disepakati, sehingga diperlukan kesepakatan bersama antara PT Li Fung Service Indonesia dan PT Beiersdorf Indonesia.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, Pengiriman Barang

EVALUATION OF GOODS DELIVERY PROCEDURE

AT PT LI FUNG SERVICE INDONESIA

Sugeng Waluyo

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This research is to find out the delivery procedures at PT Li Fung Service Indonesia starting from receiving delivery orders (delivery orders), the process of preparing goods, the process of dispatch (loading), to receiving goods at the destination location and to find out the causes of delays in delivery at PT Li Fung Service. Indonesia which includes the limited availability of fleets from vendors, government regulations, and natural conditions. This research is included in qualitative research that uses field research methods, namely research conducted in the realm of actual life. In this case the researchers conducted an analysis of the process of shipping goods carried out at PT Li Fung Service Indonesia through observation and interviews. The results show that standard operating procedures for shipping goods at PT Li Fung Service Indonesia include standard operating procedures for order processing, standard operating procedures for loading and dispatching, and standard operating procedures for domestic transportation that have been implemented in the field, but there are several steps that have not been carried out in accordance with its terms. With several standard operating procedures that have not been implemented in the field, this can become an obstacle in the delivery of goods at PT Li Fung Service Indonesia, namely the cut off of receiving delivery orders exceeding the agreed limit, so a mutual agreement is needed between PT Li Fung Service Indonesia and PT Beiersdorf Indonesia.

Keywords : Standard Operating Procedures, Goods Delivery

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Prosedur Pengiriman Barang Di PT Li Fung Service Indonesia**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya peneliti haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Denny Astanto, S.E.,M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Mochamad Syafii, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan, semangat serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak Abdullah Mubarroq, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan, semangat serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC selaku Dosen Wali saya di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan, semangat serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Istri, anak, orang tua, serta saudara-saudara semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliah hingga terselesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.
9. Manajemen PT Li Fung Service Indonesia beserta staff nya, yang telah memberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 20 Juli 2021

Sugeng Waluyo

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Supply Chain Management	7
2.1.2 Logistik	10

2.1.3 Distribusi	11
2.1.4 Pergudangan	16
2.1.5 Standar Operasional Prosedur Pengiriman	18
2.1.6 Kendala Pengiriman	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
3.2. Fokus dan Dimensi Penelitian.....	32
3.3.Lokasi Penelitian	33
3.5. Waktu Penelitian	33
3.6. Jenis dan Metode Data	33
3.7 Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Metode Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.2 Waktu Penelitian	40
4.3 Hasil Penelitian	41
4.3.1 Standar Operasional Prosedur di PT Li Fung Services Indonesia	41
4.3.1.1 Standar Operasional Prosedur Order Process	41
4.3.1.2 Standar Operasional Prosedur Loading & Dispatch ..	46

4.3.1.3 Standar Operasional Prosedur Transportasi Domestik	52
4.3.2 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di PT Li Fung Services Indonesia	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tingkatan saluran distribusi	14
2.2 Kerangka berpikir evaluasi prosedur pengiriman	32
4.1 Struktur organisasi PT Li Fung Service Indonesia	37
4.2 Alur SOP order processing PT Li Fung Service Indonesia	45
4.3 Alur SOP prosedur loading & dispatch PT Li Fung Service Indonesia	50
4.4 Alur SOP pengiriman domestic PT Li Fung Service Indonesia	54

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah pengiriman dalam kurun waktu Januari-Maret 2021	4
2.1 Jurnal terdahulu	27
4.1 Kriteria kendaraan PT Li Fung Service Indonesia	47
4.2 Tipe truk PT Li Fung Service Indonesia	52
4.3 Daftar tabel transport PT Li Fung Service Indonesia	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permenpan Nomor 21 Tahun 2008 prinsip – prinsip pelaksanaan SOP hal 8

Lampiran 2 Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 3 Standar Operasional Prosedur Order Process PT Li Fung Service Indonesia, 2019.

Lampiran 4 Standar Operasional Prosedur Loading & Dispatch PT Li Fung Service Indonesia, 2019.

Lampiran 5 Standar Operasional Prosedur Transportasi Domestik PT Li Fung Service Indonesia, 2019.