

PERAN PETUGAS OPERATION DALAM MEWUJUDKAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN BARANG DI LION PARCEL JAKARTA (DALAM SUATU TINJAUAN)

* I Kadek Arimbawa¹, Ryan Firdiansyah Suryawan²

^{1,2}Sekolah Tinggi Penerbangan Aviasi, Jakarta, Indonesia

*Email Korespondensi:

ryan.firdiansyah.1979@gmail.com

ARTIKEL INFORMASI

Diterima:
16 Juni 2022

Direvisi:
31 Juni 2022

Dipublikasi:
22 Juli 2022

ABSTRAK

Di masa persaingan bisnis zaman sekarang yang semakin banyak nya perusahaan jasa pengiriman barang yang mengandalkan pelayanan pada konsumen. Dalam hal ini setiap perusahaan jasa pengiriman barang menggunakan strategi pemasaran seperti pengambilan barang kepada konsumen secara gratis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, selain itu perusahaan harus mampu menciptakan produk-produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mempelajari secara berkelanjutan. Dalam suatu penelitian, data merupakan salah satu komponen yang paling penting untuk menunjang keberhasilan penelitian. Apabila memungkinkan dapat memintakan kode booking terlebih dahulu untuk menghindari waktu habis dikarenakan keterlambatan kurir datang untuk pick up. Setelah paket terambil dan di setor ke kantor lion mohon diperhatikan kembali berat barang sesuai dengan volume dimensi, apabila ada perbedaan dengan yang tertera di aplikasi diwajibkan konfirmasi terlebih dahulu ke pihak pengirim untuk menghindari teguran akibat penambahan ongkir. Sehingga kualitas pelayanan dari perusahaan dapat dipertahankan dan dikembangkan. Namun, masih saja terjadinya kesalahan yang terjadi karena kesalahan manusia.

Kata Kunci: Pelayanan, Sarana Prasarana, Prosedur Kerja, Pelaksanaan Kegiatan, Kargo Udara

1. PENDAHULUAN

Di masa saat ini banyak perusahaan yang mengalami dampak dari pandemic *Covid-19*, terutama perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata. Salah satu perusahaan yang bergerak disektor pariwisata terutama bisnis *tour and travel* adalah PT Ensatama Travelindo. Sebagai langkah untuk tetap menunjang kinerja perusahaan, PT Ensatama Travelindo mengembangkan bisnisnya ke sektor *Cargo* dengan cara berkerja sama dengan PT Lion Parcel Express.

PT Lion Parcel Express, beroperasi dengan merek dagang Lion Parcel, Lion parcel merupakan perusahaan penyedia jasa kurir, jasa pengiriman paket di Indonesia yang memiliki area layanan di domestik dan internasional serta merupakan bagian dari Lion Air, Lion parcel memiliki jenis produk pelayan seperti One pack, Regpack, Bigpack, Interpack, Jagopack, Docupack.

Di masa persaingan bisnis zaman sekarang yang semakin banyak nya perusahaan jasa pengiriman barang yang mengandalkan pelayanan pada konsumen. Dalam hal ini setiap perusahaan jasa pengiriman barang menggunakan strategi pemasaran seperti pengambilan barang kepada konsumen secara gratis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, selain itu perusahaan harus mampu menciptakan produk-produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mempelajari secara berkelanjutan,

Menurut Hafizha, (2019: 2) bahwa ketepatan waktu yakni saat pelanggan berbelanja produk hingga produk itu sampai ke pelanggan. Ketepatan waktu dalam pengiriman bisa untuk memenuhi permintaan pelanggan adalah satu-satunya variabel yang berguna dalam menaikkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut sehingga konsumen akan merasakan keinginan dan harapannya untuk menggunakan jasa tersebut terpenuhi, maka akan timbul rasa kepuasan oleh pelanggan tersebut. Setiap karyawan harus diberikan pendidikan dan pelatihan menurut tugas dan tanggung jawab nya sebelum menjalankannya agar terciptanya tenaga kerja yang berkualitas.

Sarana dan prasarana sangat berpengaruh untuk terselenggaranya suatu proses, pada dasarnya fungsi utama sarana dan prasarana memiliki tujuan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan, mempercepat dan memudahkan proses kerja, meningkatkan produktivitas agar mendapatkan hasil lebih berkualitas dan adapun banyaknya fasilitas seperti, Komputer mendukung dalam kepuasan karyawan, Printer mendukung proses bekerja, Telepon kantor tersedia, CCTV membantu hal hal jika terjadinya kehilangan barang atau berkas di perusahaan, AC tersedia sangat baik, Mobil sangat tersedia apabila karyawan ingin melakukan penjemputan barang serta melakukan pengiriman barang. Untuk para pegawai agar pegawai merasa nyaman dan puas dalam bekerja di perusahaan tersebut.

Untuk menunjang ketepatan waktu pelanggan petugas *operation* dengan cepat dan teliti dalam menginput data barang kiriman pelanggan. Petugas menginput data menggunakan komputer yang tersedia, tetapi terdapat komputer yang rusak membuat operasional terganggu. Selain itu, komputer mengalami koneksi yang buruk sehingga menjadi faktor terganggunya operasional kerja.

Barang kiriman pelanggan dikirim hari itu juga pada saat malam hari diangkut oleh petugas kurir, akan tetapi terdapat barang pelanggan tidak terangkut bersama kurir sehingga pengiriman tertunda adapun barang yang alamat nya tidak ketemu oleh sistem, sehingga petugas sedikit lama dalam proses penginputan data barang kiriman. Ada pun masalah pelanggan yang tidak jujur dalam berat isi barang kiriman, petugas harus cermat dan harus menimbang ulang barang kiriman pelanggan supaya akurat berdasarkan pemahanan peneliti diatas, maka dapat ditarik disimpulkan bahwa pengertian ketepatan waktu ialah bahwa suatu proses pengiriman yang telah dilakukan harus sesuai.

Tenaga kerja adalah aset terpenting dalam mewujudkan tujuan perusahaan, maka dari itu kepuasan tenaga kerja atas pekerjaannya harus selalu terjaga oleh perusahaannya, salah satu cara dengan menyediakan pelayanan pegawai untuk memberi solusi tenaga kerja, untuk permasalahan dalam pekerjaan dan juga hak hak tenaga kerja. dengan tanggal dan hari yang ditentukan, agar tidak menjadi pemicu pelanggan untuk komplain.tujuan penelitian ini Mengetahui , memahami dan mengamati proses peran petugas operation dalam menangani ketepatan waktu di lion parcel dengan menggunakan observasi lapangan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Yolanda Ulfa Sari (2014), cargo adalah semua barang yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal) atau darat (truk kontainer) untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal dengan istilah *export import*.

a. Pengiriman Kargo Via Darat

Untuk pengiriman Kargo via darat, Kargo akan dikirimkan dengan alat transportasi yang disediakan oleh penyedia jasa, biasanya truk, mobil pengirim, atau kereta api logistik (Kalog). Jasa pengiriman via darat biasa digunakan jika barang yang dikirim dapat dilalui oleh jalur darat dengan batasan jarak tempuh yang masih dicapai. Seperti contohnya pengiriman antar pulau jawa atau pun pengiriman antar kota. Kargo darat sering digunakan masyarakat, dan para pelaku bisnis untuk mengantarkan hasil produksinya ke pelosok pulau. Hal ini dikarenakan pengiriman dengan menggunakan jalur darat dianggap lebih murah, dapat di *tracking*, dan barang aman dari kerusakan. Selain itu, dengan Kargo darat Anda bisa mengirim barang dengan daerah tujuan yang sulit dijangkau.

b. Pengiriman Kargo via Laut

Pengiriman Kargo via laut merupakan jenis pengiriman yang sering dilakukan jika barang memiliki *volume* yang besar dengan cakupan pengiriman yang cukup jauh, seperti contohnya pengiriman mesin industri antar pulau atau pun pengiriman alat transportasi dari satu negara ke negara lain. Via laut paling sering dipilih oleh pengiriman kargo dikarenakan banyak ruang yang tersedia di kapal, dan hampir tidak ada batasan untuk pengiriman melalui kapal. Selain itu, pengiriman kargo via laut juga sangat murah dibanding pengiriman darat atau pun udara. Namun kekurangannya adalah pengiriman kargo via laut memiliki durasi pengiriman yang cukup lama dalam satu perjalanan. Kargo via laut juga menjadi solusi untuk pengiriman yang tidak bisa dikirimkan oleh darat dan udara. Maksudnya adalah jalur laut menjadi solusi untuk para pebisnis dengan kiriman yang memiliki zat berbahaya seperti, cairan kimia, barang mudah meledak, dan gas.

c. Kargo via Udara

Kargo udara adalah segala jenis barang yang akan dikirim atau diangkut dengan menggunakan pesawat terbang yang telah dilengkapi dengan dokumen pengiriman barang seperti SMU (Surat Muatan Udara) atau AWB (*Airwaybill*). Kargo udara merupakan salah satu jenis pengiriman yang mengutamakan kecepatan.

Jika mengirimkan barang via udara mungkin barang yang akan dikirimkan akan sampai pada 2-3 hari saja. Namun, pesawat Kargo juga memiliki kekurangan yaitu biayanya yang relatif mahal dan muatan yang dikirimkan juga muatan yang terbatas atau tidak bisa muatan besar. Kargo udara juga merupakan salah satu produk dari suatu *airlines* dan sekaligus sumber pendapatan dari *airlines* tersebut, sehingga saat ini jasa *airlines* banyak melakukan pemasaran terhadap produk pengiriman jasa barang dengan menggunakan kargo air.

Menurut PM_153_TAHUN_2015 tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (*Supply Chain*) Kargo dan Pos yang Diangkut Pesawat Udara. Kargo adalah setiap barang yang diangkut oleh pesawat udara selain benda pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan yang habis pakai, dan bagasi yang tidak ada pemiliknya atau bagasi yang salah penanganan. Menurut Yolanda Ulfa Sari (2014), kargo adalah semua barang yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal) atau darat (truk kontainer) untuk diperdagangkan, baik antar wilayah atau kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal dengan istilah *export import*.

Menurut Warpani (2016) Kargo didefinisikan secara sederhana adalah semua (goods) yang dikirim melalui moda transportasi tertentu seperti moda transportasi udara, moda transportasi laut, atau moda transportasi darat yang setiap golongan barang mendapat perhatian khusus dalam proses pengangkutan.

Menurut Desilia Purnama Dewi, dkk (2020) pengertian pengiriman merupakan upaya pengiriman barang dari suatu bagian ke bagian lain yang dapat memudahkan konsumen. Prosedur pengiriman barang ini menjelaskan aktivitas yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan peraturan industri, undang-undang provinsi, atau bahkan hanya standar diri sendiri dalam menjalankan bisnis. Dengan kata lain, prosedur ini dapat diartikan sebagai dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang telah dibakukan dan ditetapkan untuk membantu kelancaran operasional dan administrasi pekerjaan di dalam suatu perusahaan.

- 1) Pengambilan paket MP akan dibagikan ke Bapak-Bapak kurir sesuai dengan rute yang dibuat per harinya.
- 2) Setelah terima penjemputan paket dari aplikasi, mohon dipastikan kembali konfirmasi pengirim mengenai barang sebelum di pick up agar menghindari pengirim fiktif atau sudah di pick up oleh kurir lain.
- 3) Apabila memungkinkan dapat memintakan kode booking terlebih dahulu untuk menghindari waktu habis dikarenakan keterlambatan kurir datang untuk pick up.
- 4) Setelah paket terambil dan di setor ke kantor *Enjoy*, mohon diperhatikan kembali berat barang sesuai dengan volume dimensi, apabila ada perbedaan dengan yang tertera di aplikasi diwajibkan konfirmasi terlebih dahulu ke pihak pengirim untuk menghindari teguran akibat penambahan ongkir.
- 5) Mohon diperhatikan, apabila terdapat 2 barang, tapi pengirim hanya input 1 kode di aplikasi, barang harus di repacking ulang dan dijadikan dalam 1 tumpuk (Barang *Max* 50kg Yang Dapat Dijadikan 1) agar menghindari masalah pada saat pengirim di Lion Parcel. Apabila 2 barang lebih dari 50kg, maka harus konfirmasi kembali ke *customer* untuk informasi penambahannya.
- 6) Semua paket, box dan dokumen dari pengirim yang tidak berplastik, diwajibkan di *repacking* plastik dibagian luarnya.
- 7) Apabila paket dengan ukuran kecil, wajib dimasukkan ke dalam amplop ukuran A4 untuk mencegah terjadinya kehilangan atau terselip.
- 8) Apabila ada paket berupa boks yang kurang rapih dan beresiko rusak diperjalanan, wajib di packing ulang dengan tambahan box/*bubble wrap*/plastik wrap/lakban *fragile* dibagian luarnya.
- 9) Prosedur *Heavy Weight* Lion Parcel barang di atas 50kg dan harus di *spreader board* atau kaki-kaki dengan ukuran 10cm.
- 10) Pengiriman Lion Parcel *Service Onepack* di kloter pagi harus di *manifest* dan setor ke LP Kedoya sebelum jam 14.00 WIB.

Ketepatan Waktu Pengiriman adalah ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati antara toko dan pelanggan, atau sebelum tanggal yang disepakati (Arini, 2018). Lisnari, dkk (2016). adalah “*timeliness* adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan” Ketepatan waktu bagi pemakai informasi sangat penting, informasi yang tepat waktu berarti jangan sampai informasi yang disampaikan sudah basi atau sudah menjadi rahasia umum. Menurut Brillyan Jaya Sakti (2018), Indikator ketepatan waktu pengiriman, yaitu:

- a) Memenuhi janji dalam hal ini paket/dokumen dikirimkan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.
- b) Memberikan kepercayaan maksud disini adalah pekerjaan yang memberikan rasa percaya dan tidak mengecewakan.
- c) Tanggung jawab kewajiban atau beban yang harus dipikul atau dipenuhi
- d) Hindari menunda adalah pekerjaan yang memiliki kewajiban untuk segera menyelesaikan.

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting mengingat ketepatan waktu pengiriman produk yang sudah dibeli akan menjadi beberapa faktor yang penting didalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan estimasi jangka waktu dari ketika pelanggan memesan produk hingga produk yang dipesan tiba dan diterima. Dalam hal ini, Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang dijadikan urgensi untuk pelaksana usaha jasa logistik. Yang mana seluruh paket yang masuk pasti harus dikirim sesuai dengan jadwalnya. Hal ini tentu akan berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dampak baik/buruk terhadap keberadaan perusahaan itu sendiri.

3. METODE

Dalam artikel ini, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan mencari data-data yang dibutuhkan berkaitan dengan tinjauan dari empat aspek yaitu sarana prasarana, tenaga kerja, prosedur kerja dan pelaksanaan kegiatan, melalui observasi terbatas pada perusahaan ekspedisi di Jakarta, wawancara terbatas menyangkut empat aspek di atas dan studi literatur guna mendukung dengan referensi yang tersedia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan dari empat aspek sarana prasarana, tenaga kerja, prosedur kerja dan pelaksanaan kegiatan dikaitkan dengan peran petugas dalam menjalankan ketepatan waktu. ,berikut proses kerja Air Freight Impor di perusahaan kargo yang di observasi dan di wawancara :

1) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana sebagai penunjang terlaksanannya proses kegiatan suatu pekerjaan. Satu sama lainnya berbeda namun kedua nya memiliki keterkaitan sarana dan prasarananya yang terdapat di PT. Lion Parcel Jakarta antara lain:

a) Sarana

1. Perangkat komputer

Perangkat komputer merupakan alat penunjang untuk membuat resi dan membuat berbagai surat dan administrasi lainnya. Saat melakukan pengamatan terdapat 6 unit perangkat komputer dengan kondisi kurang baik 1. Dari dua komputer yang tersisa salah satunya adalah *server* yang memiliki akses *genesis* untuk meng-input resi. Untuk mengantisipasi kejadian yang akan menghambat pekerjaan dan kinerja perusahaan maka perangkat komputer yang tidak bisa di gunakan harus segera diperbaiki. Agar semua perangkat komputer *server* tidak mengalami kerusakan maka perusahaan harus menyediakan unit IT untuk melakukan perawatan pada perangkat komputer dan perangkat elektronik lainnya.

2. Telepon

Telepon merupakan alat penunjang komunikasi perusahaan. Karena komunikasi alah sesuatu hal paling penting dengan adanya komunikasi semua pekerjaan berjalan sesuai dengan bidang-bidangnya. Alat komunikasi juga dipergunakan untuk mengatur kerjasama antar perusahaan dan ajang promo bagi customer melalui social media.

3. *Printer*

Mesin *print* untuk mencetak resi dan kebutuhan administrasi seperti surat jalan dan lain-lain. Dengan adanya dua printer memudahkan personel dalam pengerjaan untuk mencetak resi dan surat administrasi

lain. Penggunaan yang lebih efektif yaitu dengan membagi printer menjadi dua, yaitu printer satu untuk resi dan printer dua untuk mencetak kebutuhan administrasi.

4. Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan suatu kebutuhan bagi perusahaan sebagai penunjang untuk mengatur konektivitas perangkat komputer. Untuk menjalankan sistem maka setiap perangkat komputer harus tersambung dengan jaringan internet. Terutama pada perangkat komputer pemegang *server* yang akan mengacu pada perangkat komputer lainnya. Dengan adanya hal tersebut perusahaan harus menjamin tidak adanya hambatan dalam pekerjaan dan menjaga kestabilan kinerja perusahaan.

5. Alat perekat untuk lem atau solatip

Alat tersebut merupakan alat untuk memudahkan penggunaan lem tanpa harus memotong dengan gunting. Alat perekat yang tersedia berjumlah 8 dan yang rusak tidak bisa dipakai berjumlah 3. Dengan kekurangan yang ada maka pengerjaan membugkus barang dan packaging menjadi terhambat.

6. *Bubble wrap*

Penggunaan *bubble wrap* itu sendiri adalah untuk membugkus barang agar tidak menyebabkan barang rusak ketika pengiriman. Penggunaan *bubble wrap* adalah sekitar 30 cm x 30 cm dengan penggunaan dua lapis pada barang satu. Mengingat kekurangan yang ada pada alat pemotong kertas (*paper cutter*) dan cutter seharusnya penggunaan dana perusahaan lebih diperhatikan lagi agar terciptanya kinerja yang efektif dan efisien bagi karyawan maupun perusahaan.

7. Timbangan

Salah satu alat ukur yang digunakan untuk menimbang berat barang dari konsumen dan memastikan barang tersebut sudah benar.

8. *Cutter*

Cutter digunakan untuk memotong *bubble wrap* Setelah melakukan pembukusan terhadap barang yang sensitif. Dengan beralihnya fungsi pemotong resi ketersediaan cutter seharusnya lebih banyak.

9. *Fragile*

Berfungsi untuk mengingatkan pihak pengirim agar selalu lebih berhati-hati dalam menangani barang tersebut.

b) Prasarana

1. Kendaraan operasional *deliver*

Hanya terdapat satu unit mobil dan tiga motor untuk operasional dan pengiriman barang menuju gudang induk. Dengan keterbatasan pada alat transportasi ini mengakibatkan penurunan kinerja pada perusahaan. Terutama dalam pengiriman ke kantor pusat lion yang hanya bisa dilakukan jika mobil sedang tidak digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan. Seharusnya perusahaan menambah jumlah unit mobil karena kebutuhan perusahaan juga tidak bisa dialihkan dan pengiriman barang juga tidak bisa dinomor duakan karena akan menjadi kualitas bagi perusahaan juga kedepannya.

2. Gedung gudang (*warehousing*)

Gudang yang dimiliki adalah 1 gedung dengan kapasitas gudang satu maksimal 70 karton karena hanya memiliki satu lantai saja. Gudang ini berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan dan mengalokasikan barang yang siap diantar menuju gudang induk.

3. Meja dan kursi

Ketersediaan meja dan kursi sebagai prasarana pendukung dalam menjalankan pekerjaan. Meja dan kursi yang nyaman membuat personel dalam menginput resi dan administrasi menjadi lebih nyaman juga dalam bekerja.

Sarana dan prasarana penunjang kegiatan pekerjaan bagi perusahaan menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Perusahaan dengan kualitas yang baik diakibatkan dengan sarana dan prasarana yang baik pula. Semakin baik kualitas sarana dan prasarana maka semakin baik pula para personel dalam bekerja.

4. Cara petugas operation dalam menangani ketepatan waktu pengiriman barang

Dengan cara setelah terima penjemputan paket dari aplikasi, dipastikan kembali konfirmasi pengirim mengenai barang sebelum di pick up agar menghindari pengirim fiktif atau sudah di pick up oleh kurir lain. Apabila memungkinkan dapat memintakan kode booking terlebih dahulu untuk menghindari waktu habis dikarenakan keterlambatan kurir datang untuk pick up. Setelah paket terambil dan di setor ke kantor lion mohon diperhatikan kembali berat barang sesuai dengan volume dimensi, apabila ada perbedaan dengan yang tertera di aplikasi diwajibkan konfirmasi terlebih dahulu ke pihak pengirim untuk menghindari teguran akibat penambahan ongkir.

c) Prosedur Kerja

Prosedur Kerja petugas *operation* dalam menjaga nama baik instansi terutama menggunakan berpakaian rapih selalu agar nantinya ketika ada konsumen yang datang ke kantor langsung merasa bangga ketika melihat para petugas *operation*. Tidak lupa juga pihak perusahaan mengamati Lisensi atau standar kualifikasi bagi setiap petugas juga menjadi standar kualitas perusahaan. Jika petugas ada yang tidak mempunyai lisensi maka itu menjadi tanggung jawab perusahaan, pentingnya juga pengarahan terhadap petugas *operation* agar mencegah hal yang tidak diinginkan seperti barang tertinggal, salah menginput alamat, dan barang rusak.

Cara Kerja Dalam Menginput Resi

1. Personel harus mendapatkan akses server untuk membuka genesis lion parcel
2. Lakukan login pada server genesis lion parcel.
3. Isi kode barang sesuai dengan data penerima barang.
4. Jika sudah sesuai dengan data yang diisi maka resi sudah siap untuk dicetak.

Hasil dari pengamatan yang dilakukan, masih adanya kesalahan yang dilakukan petugas *operation*. Kesalahan pengisian data pada menjadi tanggung jawab petugas *operation*, kesalahan yang sering terjadi adalah salahnya pengisian alamat penerima.

d) Cara Kerja Dalam Membungkus kardus

1. Memahami ukuran tiap kardus packaging.
2. Lakukan pengeleman bagian bawah kardus saja pada semua ukuran kardus packaging.
3. Setelah semua sudah dilem maka susun kardus sesuai ukurannya.
4. Pada hasil pengamatan yang terjadi adalah proses pengeleman kardus karena terbatasnya alat perekat untuk lem. Karena itu maka prosesnya memakan waktu lebih lama. Jika ingin mempercepat pekerjaan seharusnya ditambahkan alat tambahan seperti lakban/solasi dan perekat untuk lem. Sehingga petugas *operation* bisa bekerja lebih cepat.

e) Cara Kerja Pengemasan Barang

1. Lapsi barang dengan bubble wrap sesuai dengan ukuran barang
2. Lalu barang dilapsi kembali agar barang tidak rusak saat dikirim dan rekatkan semua sisinya dengan lem dan solasi
3. Pastikan bahwa barang sudah aman dan tidak mengalami kerusakan pada pengiriman.

Dalam hasil pengamatan yang dilakukan, pada proses ini terkendala yaitu kita harus bergantian saat memotong *bubble wrap* karena. Karena keterbatasan itu maka terjadinya keterlambatan pada proses pengemasan.

f) Cara Kerja Penempelan Resi

1. Pada proses ini adalah proses final dalam penanganan barang sebelum dikirim.
2. Petugas *operation* harus teliti untuk menentukan antara resi dengan paket/barang
3. Tempelkan resi jika sudah sesuai dengan data resi dan isi didalam kardus packaging.

Pada hasil pengamatan yang dilakukan ada beberapa saja kesalahan pada proses penempelan resi. Kesalahan yang terjadi biasanya tertukar antara data resi A dan data resi B.

g) Cara Kerja Supir Pengantar (kurir)

1. Menjemput paket/barang dari konsumen
2. Melaporkan barang apabila barang sudah diambil ke petugas *operation*
3. Mengantarkan kembali barang ke kantor pusat.
4. Setelah melakukan pengamatan, kendala pada kurir lama mencari alamat yang tidak sesuai serta keadaan di jalan raya yang macet dan hujan yang menghambat proses kegiatan kargo, dengan bekerja sama dengan PT Lion Parcel.

Tindakan apa yang diambil petugas *operation* saat melakukan pengambilan barang dari customer ?

- a) Setelah terima penjemputan paket dari aplikasi, mohon dipastikan kembali konfirmasi pengirim mengenai barang sebelum di pick up agar menghindari pengirim fiktif atau sudah di pick up oleh kurir lain.
- b) Apabila memungkinkan dapat memintakan kode booking terlebih dahulu untuk menghindari waktu habis

- dikarenakan keterlambatan kurir datang untuk pick up.
- c) Setelah paket terambil dan di setor ke kantor terlebih dahulu, mohon diperhatikan kembali berat barang sesuai dengan volume dimensi, apabila ada perbedaan dengan yang tertera di aplikasi diwajibkan konfirmasi terlebih dahulu ke pihak pengirim untuk menghindari teguran akibat penambahan ongkir.
 - d) Mohon diperhatikan, apabila terdapat 2 barang, tapi pengirim hanya input 1 kode di aplikasi, barang harus di repacking ulang dan dijadikan dalam 1 tumpuk (BARANG MAX 50KG YANG DAPAT DIJADIKAN 1) agar menghindari masalah pada saat pengirim di Lion Parcel. Apabila 2 barang lebih dari 50kg, maka harus konfirmasi kembali ke *customer* untuk informasi penambahannya.
 - e) Semua paket, box dan dokumen dari pengirim yang tidak berplastik, diwajibkan di *repacking* plastik dibagian luarnya.
 - f) Apabila paket dengan ukuran kecil, wajib dimasukkan ke dalam amplop ukuran A4 untuk mencegah terjadinya kehilangan atau terselip.
 - g) Apabila ada paket berupa box yang kurang rapih dan beresiko rusak diperjalanan, wajib di packing ulang dengan tambahan box/*bubble wrap*/plastik wrap/lakban *fragile* dibagian luarnya.

Pengiriman Lion Parcel *Service Onepack* di kloter pagi harus di *manifest* dan setor ke LP Kedoya sebelum jam 14.00 WIB.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan operasional sudah cukup lengkap dan layak pakai. Hanya saja ada beberapa kekurangan yaitu dalam segi kuantitas dan kualitas pada sarana dan prasarana yang ada. Sehingga ada beberapa karyawan/petugas pada setiap bagian mengalami keterhambatan pada proses operasional. Dengan memperhatikan sarana dan prasarana seharusnya sebuah perusahaan dapat menjamin kinerja bagi setiap karyawan nya dan menjamin kinerja dari kualitas perusahaannya. Sehingga perusahaan tersebut dapat terus mengembangkan perusahaannya dengan baik.

2) Tenaga Kerja

Setiap personel pada setiap bagian sudah memiliki skill yang sudah disesuaikan dengan kualifikasi dari perusahaan. Hanya saja perusahaan seharusnya memberikan akses bagi karyawannya untuk mendapatkan lisensi atau sertifikasi sebagai tunjangan dan menambah kemampuan bagi karyawan. Akses tersebut dapat menjadi salah satu faktor untuk menambah skill dan bagi setiap agar petugas tidak hanya bekerja dengan SOP yang berlaku tetapi dapat mengembangkan diri untuk memajukan perusahaan. Perusahaan yang hanya memikirkan keuntungan perusahaannya saja tanpa memikirkan sumber daya manusianya atau tidak bisa mensejahterakan para karyawan maka perusahaan itu tidak akan mendapat keuntungan dari hasil kerja karyawannya.

3) Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang telah diterapkan oleh personel sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) dari perusahaan. Prosedur kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan merupakan sebuah peran untuk menjamin keselamatan dan keamanan barang maupun petugas. Adanya sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah untuk menjadikan sebuah pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Sehingga kualitas pelayanan dari perusahaan dapat dipertahankan dan dikembangkan. Namun, masih saja terjadinya kesalahan yang terjadi karena kesalahan manusia (*human error*). Kesalahan tersebut terjadi karena kurang diterapkannya waktu jam kerja yang sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Perubahan Bisnis, Dengan adanya pandemi COVID-19 di Indonesia, menjadikan semua sektor usaha terkena dampak penurunan yang signifikan. Salah satu usaha yang terkena dampaknya adalah *travel agen* dan pariwisata. Dengan adanya pandemi ini berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah agar tidak terjadinya penyebaran virus COVID-19 yang meluas. Kebijakan baru terkait penanganan COVID-19 yang telah ditetapkan oleh menteri perhubungan menjadikan pengguna transportasi khususnya pesawat mengalami beberapa kesulitan. Dengan adanya kebijakan tersebut menjadikan PT Ensatama Travelindo sebagai pelaku usaha dibidang travel menonaktifkan kegiatan travelnya. Dengan strategi yang dilakukan perusahaan maka perusahaan dapat mempertahankan kondisi perusahaannya dan tetap menjalankan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Edhie Budi Setiawan, Lira Agusinta, Ryan Firdiansyah Suryawan, Prasadja Ricardianto, Mustika Saria, Sri Mulyono, Reza Fauzi Jaya Sakti, Changes in demand and supply of the crude oil market during the COVID-19 pandemic and its effects on the natural gas market, *I International Journal of Energy Economics and Policy*, 2021, 11(3), 1-6, 2021
https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_153_TAHUN_2015.pdf
<https://pressrelease.kontan.co.id/release/memasuki-2021-lion-parcel-fokus-garap-market-pengiriman-di-pulau-jawa-dengan-turunkan-harga-layanan-?page=all>
- Niken, I. (2022, 2 17). Sales Manager. (I. K. Arimbawa, Interviewer)
- Parcel, L. (2015, 9 6). Lion Parcel/Lion Express. From <http://lionparceljkt.blogspot.com/http://lionparceljkt.blogspot.com/2015/11/tentang-lion-parcel.html>
- Pengertian, Jenis, Dan Klasifikasi Cargo. (2021). *Jasa Pengiriman Cargo*, 1-7.
- Permata, E. (2018). Pengiriman Barang Cargo Via Udara. From <https://www.3pe.co.id/2018/05/pengertian-jenis-dan-pengiriman-barang-cargo-via-udara/>
- Suharto Abdul Majid*, Prasadja Ricardianto, Yosi Pahala, Euis Saribanon, Sonya Sidjabat, Mochamad Arif Hernawan, Abdullah Ade Suryobuwono, Ryan Firdiansyah Suryawan, *Industrial Engineering & Management Systems Vol.21 No.2, 2022.06, 401 - 408 (8 pages)*, DOI : 10.7232/iems.2022.21.2.401
- Tania. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan. From <http://repository.upbatam.ac.id/http://repository.upbatam.ac.id/858/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf>
- Travelindo, p. P. (2006). Jakarta: 2013.