



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

OPTIMALISASI PROSES *LABELING* RESI UNTUK MENGURANGI KASUS *CROSSLABEL* DI PT ID EXPRESS TH BOGOR UTARA



LAPORAN MAGANG

Najma Nury Shafa Majid

NIM 2205421108

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan magang dengan judul Optimalisasi Proses *Labeling* Resi Untuk Mengurangi Kasus *Crosslabel* Di PT ID Express TH Bogor Utara.

Laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik dengan melibatkan banyak pihak yang membantu penulis baik secara moril maupun material. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta,
3. Ibu Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Bapak Arizal Putra Pratama B.O.M., M.A.B selaku DPM (Dosen Pembimbing Magang).
5. Bapak Jefri selaku Mentor Magang.
6. Bapak Arif Rachman selaku Koordinator TH Bogor Utara yang telah membimbing dan mendukung dalam pelaksanaan selama saya magang.
7. Melisa Ananta selaku Karyawan Admin Outgoing di TH Bogor Utara yang telah membantu proses penyusunan laporan
8. Bapak Fauzan selaku Centralize ID Express yang telah memberikan saya kesempatan untuk magang di ID Express.
9. Teman – Teman ABT yang sudah membantu dalam penyusunan laporan, dan memberikan dukungan moral.
10. Dan Seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu dalam memberikan dukungan dan memotivasi dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan, baik segi materi, penyusunan, maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

agar penulis dapat memperbaiki hasil yang lebih baik. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Depok, 2 Januari 2024

Penulis,

Najma Nury Shafa Majid

NIM 2205421108





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Manfaat Magang	4
1.3.1 Manfaat Teoritis	4
1.3.2 Manfaat Praktis.....	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	5
1.5 Jadwal Kegiatan	5
BAB II TINJAUAN OBJEK MAGANG.....	10
2.1 Sejarah Perusahaan / Mitra Magang	10
2.1.1 Profil Perusahaan / Mitra Magang.....	10
2.1.2 Logo Perusahaan / Mitra Magang.....	10
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan / Mitra Magang.....	11
2.2 Kegiatan Perusahaan / Mitra Magang.....	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan / Mitra Magang.....	15
2.4 Struktur Organisasi Divisi dan Job Description Perusahaan / Mitra Magang	16
BAB III HASIL PELAKSANAAN MAGANG	19
3.1 Pelaksanaan dan Pembahasan Magang.....	19
3.1.1 Pelaksanaan Perusahaan / Mitra Magang.....	19
3.1.2 Pembahasan Perusahaan / Mitra Magang.....	24
3.2 Solusi Pembahasan Magang.....	36
3.2.1. Solusi Manual Dengan Menyelesaikan Komunikasi Antara Karyawan dan Kurir <i>Pick Up</i>.....	37
3.2.2. Membuat SOP Yang Tepat Terkait Labeling Resi	38
BAB IV PENUTUP	42
4.1 Kesimpulan	42
4.2 Saran	43



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA.....	44
---------------------	----



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Magang	5
---	---





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Paket Outgoing dan Contoh Kasus Crosslabel	2
Gambar 1. 2 Ulasan Buruk Terkait Kesalahan Labeling Resi.....	3
Gambar 2. 1 Logo ID Express.....	10
Gambar 2. 2 Flow Process Pengiriman di ID Express.....	12
Gambar 2. 3 Struktur Perusahaan ID Express	15
Gambar 2. 4 Struktur Perusahaan TH Bogor Utara	16
Gambar 3. 1 Alur Outgoing Process.....	19
Gambar 3. 2 Menu OMS Untuk Membuat Waybill Baru.....	20
Gambar 3. 3 Menu Untuk Menugaskan Kurir By OMS.....	21
Gambar 3. 4 Contoh Proses Dalam Labelling Resi.....	22
Gambar 3. 5 Silk Begging Untuk Sortir Jawa dan 3PL	23
Gambar 3. 6 Contoh Paket Yang Direlabel Karna Tidak Ada TLC	25
Gambar 3. 7 Paket Yang Sudah Di Relabel	26
Gambar 3. 8 Contoh TLC (Kode Sortir).....	26
Gambar 3. 9 Paket Yang Perlu Dilakukan Labeling.....	27
Gambar 3. 10 Proses Relabel atau Labeling Resi Yang Membutuhkan Waktu Lama	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 11 Contoh Proses Labeling Resi Bervolume Besar Pengerjaan Satu Karyawan.....	31
Gambar 3. 12 Alur Kasus Crosslabel	32
Gambar 3. 13 Contoh Paket Kasus Crosslabel TH Bogor Utara	33
Gambar 3. 14 SOP Yang Dibuat Untuk Meminimalkan Kasus Crosslabel ..	38
Gambar 3. 15 Flowchart SOP Yang Dibuat.....	39
Gambar 3. 16 Ilustrasi Paket Yang Disusun Berdasarkan Proses Scan Awal	40
Gambar 3. 17 Proses Labeling Yang Dicoba Untuk Diterapkan	40
Gambar 3. 18 Paket Disusun Berdasarkan Proses Scan Awal.....	41

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Industri di Indonesia terus mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas *e-commerce*. Menurut Siswandi, (2017:8) perkembangan transaksi *e-commerce* juga mendorong pertumbuhan bisnis di sektor pengiriman dan logistik. Bisnis yang bergerak di industri pengiriman barang semakin berkembang pesat. Pertumbuhan ini mendorong perusahaan logistik untuk terus meningkatkan layanan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu perusahaan yang berperan dalam industri ini adalah ID Express, yang bergerak di bidang pengiriman barang dari pengirim hingga ke penerima. ID Express adalah perusahaan ekspedisi yang melayani pengiriman dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia yang hadir dan dapat diakses 24/7 setiap harinya. Dalam proses pengiriman barang, ID Express memiliki tahapan-tahapan yang terstruktur, salah satu tahapan penting dalam proses logistik di ID Express adalah *outgoing process*, yaitu proses awal pengiriman paket dari gudang destinasi hingga diterima oleh konsumen.

Dalam implementasi di ID Express, tahapan *outgoing process* mencakup beberapa langkah operasional, yaitu *pick up*, *scan pick up*, *relabeling* atau *labeling*, *packing*, *loading*, dan *sending*. Setiap tahap memiliki peran penting untuk menjamin ketepatan dan kelancaran pengiriman barang. Namun, dalam implementasi proses ini di ID Express TH Bogor Utara, ditemukan kendala operasional, khususnya pada tahap *labelling* resi. Tahap ini melibatkan penempelan resi pada paket-paket yang belum memiliki kode sortir (*sort code*). Kode sortir tersebut digunakan oleh gudang distribusi (*Middle Mile*) untuk memastikan pengiriman paket ke destinasi yang tepat.

Proses *labeling* yang tidak dilakukan dengan benar berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan pengiriman paket ke lokasi yang salah, keterlambatan pengiriman, dan peningkatan beban kerja akibat kebutuhan *rework* (pekerjaan ulang). Kondisi ini tidak hanya mengganggu efektivitas dan efisiensi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

operasional di gudang, tetapi juga dapat memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap kualitas layanan ID Express TH Bogor Utara. Menurut Lokobal dkk., (2014 : 110) sumber – sumber penyebab risiko dalam pengiriman barang meliputi risiko internal, dan risiko operasional yang dapat disebabkan oleh perusahaan itu sendiri yang disebabkan oleh faktor manusia, teknologi, dan alam.



Gambar 1. 1 Volume Paket Outgoing dan Contoh Kasus Crosslabel

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Kesalahan dalam penempelan resi berdampak besar terhadap kepercayaan konsumen terhadap perusahaan yaitu adanya kasus *crosslabel* yang akan terjadi pada proses pengiriman. Kasus *crosslabel* adalah kasus barang yang seharusnya memiliki tujuan ke daerah A justru ke daerah B, dan sebaliknya paket yang seharusnya bertujuan ke daerah B justru ke daerah A. Hal ini diakibatkan oleh penempelan resi yang salah terhadap paket, resi yang memiliki Transit Logistics Center atau TLC (Kode Sortir) salah penempelan. Sedangkan karyawan gudang distribusi melakukan pengiriman sortir berdasarkan TLC. Jika kasus *crosslabel* terjadi, dampak utama yang diakibatkan oleh kasus *crosslabel* adalah konsumen. Karna jika konsumen menerima paket yang tidak sesuai yang ia pesan, maka konsumen merasa tidak puas terhadap jasa pengiriman, dan berdampak pada rating buruk untuk perusahaan. Menurut Kotler yang dikutip oleh Simamora dan Susanti (2017:16) kepuasan konsumen adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

timbul saat produk yang diterima mencocokkan atau tidak mencocokkan dengan harapan mereka. Kualitas dari suatu perusahaan contohnya seperti ID Express ditentukan oleh pelanggan melalui karakteristik yang ada pada suatu produk dan jasa, dimana puas dan tidaknya pelanggan dipengaruhi oleh nilai yang didapat dengan mengkonsumsi suatu layanan. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan dalam memuaskan pelanggan, maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Jika pelayanan yang diberikan oleh karyawan rendah, seperti penempelan *labeling* resi yang salah, maka konsumen berhak merasa kecewa terhadap kinerja perusahaan dalam melakukan pengiriman.

Paket saya udah 2 minggu muter2. Berawal dr admin di counter awal yg salah tempel rrsi dipaket. Jadinya paket saya tertukar dgn paket org lain. Tp Maa syaa Allah bgt, ada admin nya bernama mba. Febby luar biasa helpful. ... [Selengkapnya](#)



Gambar 1. 2 Ulasan Buruk Terkait Kesalahan Labeling Resi

Sumber : <https://g.co/kgs/R2uvsX1>

Tingginya risiko kesalahan dalam proses *labeling* menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan sistem dan prosedur kerja. Kasus *crosslabel* harus diatasi untuk meningkatkan kualitas operasional dan meminimalkan risiko kesalahan yang berulang di masa depan, diperlukan upaya penyelesaian yang terintegrasi dan strategis. Pendekatan yang sistematis diperlukan untuk mengidentifikasi akar permasalahan, mengevaluasi prosedur kerja yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan secara efektif. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan layanan, memperkuat kepuasan pelanggan, serta menjaga daya saing di industri logistik yang semakin kompetitif.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Tujuan Magang

1. Mengidentifikasi Kendala Operasional seperti mengamati kendala dalam proses operasional logistik.
2. Meningkatkan Kompetensi dan pemahaman mendalam tentang pengelolaan logistik dalam perusahaan ekspedisi.
3. Memberikan Solusi Terhadap kendala yang terjadi pada perusahaan.

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Manfaat Teoritis

- 1) Pemahaman Mendalam tentang Manajemen Logistik

Mahasiswa memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana pengelolaan logistik dalam sebuah perusahaan ekspedisi beroperasi. Seperti memahami proses pengiriman serta penanganan paket serta dinamika masalah yang terdapat pada perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja logistik.

- 2) Kontribusi pada Pengembangan Ilmu

Laporan magang ini dapat memberikan sumbangan teoritis bagi bidang ilmu manajemen operasional dan logistik, khususnya mengenai bagaimana sistem kerja mempengaruhi proses dalam pengiriman barang.

1.3.2 Manfaat Praktis

- 1) Peningkatan Manajemen

Hasil dari magang ini dapat digunakan oleh perusahaan ekspedisi ID Express TH Bogor Utara untuk memperbaiki proses *labelling* untuk memudahkan alur kerja. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi proses *labeling* ini kurang efektif.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2) Rekomendasi Perbaikan Alur Kerja

Laporan magang ini bisa memberikan rekomendasi praktis terkait optimalisasi alur kerja di gudang, terutama dalam proses *labeling* resi pada saat volume pengiriman meningkat.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan magang dilakukan selama 20 minggu yang dihitung dari tanggal 12 Agustus 2024 - 31 Desember 2024. Tempat pelaksanaan magang dilakukan di PT ID Express Logistik Indonesia yang lebih tepatnya di Cabang TH Bogor Utara, dengan posisi magang sebagai Operasional Logistik. Pelaksanaan magang tersebut dilakukan secara WFO (Work From Office) yaitu di Gudang ID Express Bogor Utara., Jl. Pangeran Sogiri, RT.03/RW.03, Tanah Baru, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16154.

1.5 Jadwal Kegiatan

Pelaksanaan magang yang dilakukan di PT ID Express yang lebih tepatnya di Cabang TH Bogor Utara pada tanggal 12 Agustus 2024 – 31 Desember 2024, dengan pelaksanaan magang yaitu hari senin – jumat dan jam kerja 08.30 – 17.30. berikut jadwal kegiatan perhari dengan jam kerja 9 jam :

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Magang

No.	Tanggal	Waktu	Penjelasan Kegiatan
AGUSTUS			
1.	12/08/2024	08.30 – 17.30	Penjelasan arus flow perusahaan dan penalaran terkait jobdesk magang.
2.	13/08/2024	08.30 – 17.30	Proses arus men – unloading barang yang masuk ke gudag, serta membuat waybill baru dan mekanismenya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.	14/08/2024	08.30 – 17.30	Mengobservasi lapangan, menginput waybill.
4.	15/08/2024	08.30 – 17.30	Sistematika proses scan unloading arrival. Lalu scan unpack barang yang datang ke gudang.
5.	16/08/2024	08.30 – 17.30	Proses scanning unpack barang begging dan no begging, serta penjelasan paket missrute.
6.	19/08/2024	08.30 – 17.30	Penjelasan terkait crosslabel paket, penanganan paket yang damage, serta pelaporan data pengiriman kurir.
7.	20/08/2024	08.30 – 17.30	Penjadwalan kurir pick up by oms dan Scanning paket Incoming, dan relabel paket e – commerce.
8.	21/08/2024	08.30 – 17.30	Scanning Unpack Paket Incoming gudang.
9.	22/08/2024	08.30 – 17.30	Scanning unpack 800 paket, laporan data perbulan admin terkait paket damage dan missrute.
10.	23/08/2023	08.30 – 17.30	Scan unpack Paket 400.
11.	26/08/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit
12.	27/08/2024	08.30 – 17.30	Scan 1200 paket, cetak manual waybill pick up, relabel paket outgoing e – commerce.
13.	28/08/2024	08.30 – 17.30	Scan paket ncoming 1.100 paket.
14.	29/08/2024	08.30 – 17.30	Scan paket incoming 600 paket, relabel paket e – commerce Tokopedia.
15.	30/08/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack, dan scan unpack untuk data excel.
SEPTEMBER			



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.	02/09/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
2.	03/09/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
3.	04/09/2024	08.30 – 17.30	Mekanisme membuat order list, scan arrival, Scan Unpack, Paket Pending (Dashboard OMS), backlog pendingan first mile.
4.	05/09/2024	08.30 – 17.30	Mengambil data pick up by json, scan unpck, menjadwalkan kurir pick up.
5.	06/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack 200 paket incoming.
6.	09/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack, dan relabel paket e – commerce.
7.	10/09/2024	08.30 – 17.30	Presentasi ke head office sawah besar, Jakarta.
8.	11/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack paket incoming, ngurus silk begging, cetak manual waybill.
9.	12/09/2024	08.30 – 17.30	Scan Unpack paket incoming, dan relabel paket e- commerce.
10.	13/09/2024	08.30 – 17.30	Scaan unpack paket incoming 620 paket.
11.	16/09/2024	08.30 – 17.30	Tanggal merah.
12.	17/09/2024	08.30 – 17.30	Scan Unpack paket incoming, dan relabel paket e – commerce Tokopedia.
13.	18/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack paket incoming 565 paket, cetak waybill manual, dan relabel paket e – commerce.
14.	19/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack paket, data incoming, paket missrute, dan data pemantauan kurir.
15.	20/09/2024	08.30 – 17.30	Cetak manual waybill, Input waybill baru paket drop, scan pick up Tokopedia, relabel paket e- commerce.
16.	23/09/2024	08.30 – 17.30	Ngurus silk begging, cetak manual waybill, input waybill.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

17.	24/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack incoming pagi, relabel paket e – commerce Tokopedia.
18.	25/09/2024	08.30 – 17.30	Menjadwalkan kurir pick up untuk pengambilan paket by oms, input waybill, cetak manual waybill.
19.	26/09/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack incoming, relabel paket e – commerce, input waybill baru.
20.	27/09/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e commerce Tokopedia.
21.	30/09/2024	08.30 – 17.30	Cetak waybiil manual shopee, input waybill baru, dan relabel paket e – commerce Tokopedia.
OKTOBER			
1.	01/10/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, dan relabel paket e – commerce Tokopedia.
2.	02/10/2024	08.30 – 17.30	Cetak manual waybill shopee, relabel paket e – commerce.
3.	03/10/2024	08.30 – 17.30	Sortir paket incoming per – area, input waybill baru, cetak waybill manual shopee, dan relabel.
4.	04/10/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack paket incoming, relabel e – commerce, packing dokumen paket (17 paket).
5	07/10/2024	08.30 – 17.30	Sortir per – area, input waybill baru, scan pick up paket, cetak waybill. Dan relabel.
6.	08/10/2024	08.30 – 17.30	Menjadwalkan kurir pick up untuk pengambilan paket by oms, dan relabel.
7.	09/10/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, cetak waybill manual, dan relabel.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8.	10/10/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack. Input waybill, dan relabel paket.
9.	11/10/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
10.	14/10/2024	08.30 – 17.30	Scan unpack paket, cetak waybill, dan relabel.
11.	15/10/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, dan relabel paket.
12.	16/10/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
13.	17/10/2024	08.30 – 17.30	Presentasi ke Head Office Sawah Besar.
14.	18/10/2024	08.30 – 17.30	Menganalisis data POS, dan relabel paket.
15.	21/10/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
16.	22/10/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, dan relabel.
17.	23/10/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
18.	24/10/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
19.	25/10/2024	08.30 – 17.30	Input paket drop off, cetak waybill, dan relabel.
20.	28/10/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket dan input waybill baru.
21.	29/10/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e- commerce Tokopedia.
22.	30/10/2024	08.30 – 17.30	Input waybill, relabel, cetak waybill.
23.	31/10/2024	08.30 – 17.30	Cek data POS, dan relabel paket.
NOVEMBER			
1.	01/11/2024	08.30 – 17.30	Input waybill, dan relabel.
2.	04/11/2024	08.30 – 17.30	Menjadwalkan kurir pick up untuk pengambilan paket by oms, dan relabel paket.
3.	05/11/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, relabel paket.
4.	06/11/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, relabel paket, cetak scan.
5.	07/11/2024	08.30 – 17.30	Input waybill paket drop off, dan relabel.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6.	08/11/2024	08.30 – 17.30	Scan pick up paket, relabel paket Tokopedia.
7.	11/11/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
8.	12/11/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
9.	13/11/2024	08.30 – 17.30	Cetak scan pick up, relabel paket e – commerce.
10.	14/11/2024	08.30 – 17.30	Menjadwalkan kurir pick up untuk pengambilan paket by oms, dan relabel paket.
11.	15/11/2024	08.30 – 17.30	Input paket drop off, relabel, penjadwalan kurir.
12.	18/11/2024	08.30 – 17.30	Cetak scan pick up, relabel paket e – commerce.
13.	19/11/2024	08.30 – 17.30	Input waybill paket drop, relabel paket.
14.	20/11/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket, ngurus silk begging, input waybill baru.
15.	21/11/2024	08.30 – 17.30	Input waybill, relabel paket.
16.	22/11/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
17.	25/11/2024	08.30 – 17.30	Cetak scan pick up, relabel paket Tokopedia.
18.	26/11/2024	08.30 – 17.30	Bimbingan Magang Offline.
19.	27/11/2024	08.30 – 17.30	Libur nasional.
20.	28/11/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket Tokopedia, cetak scan pick up.
21.	29/11/2024	08.30 – 17.30	Menjadwalkan kurir, input waybill, relabel.
DESEMBER			
1.	02/12/2024	08.30 – 17.30	Input waybill, cetak scan pick up, relabel.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	03/12/2024	08.30 – 17.30	Cetak scan pick up, Input waybill, Relabel.
3.	04/12/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
4.	05/12/2024	08.30 – 17.30	Bimbingan magang offline.
5.	06/12/2024	08.30 – 17.30	Input waybill paket drop off, dan relabel.
6.	09/12/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
7.	10/12/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
8.	11/12/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru, dan relabel paket.
9.	12/12/2024	08.30 – 17.30	Input waybill paket drop off, relabel, scan pick up.
10.	13/12/2024	08.30 – 17.30	Izin sakit.
11.	16/12/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket, Input Waybill paket drop off.
12.	17/12/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket e – commerce Tokopedia.
13.	18/12/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru paket pick up, dan relabel.
14.	19/12/2024	08.30 – 17.30	Input waybill baru paket pick up, dan relabel.
15.	20/12/2024	08.30 – 17.30	Izin.
16.	23/12/2024	08.30 – 17.30	Nulis keterangan di Silk Begging, Relabel paket e – commerce Tokopedia, input waybill baru.
17.	24/12/2024	08.30 – 17.30	Bimbingan Laporan.
18.	25/12/2024	08.30 – 17.30	Tanggal merah.
19.	26/12/2024	08.30 – 17.30	Tanggal merah.
20.	27/12/2024	08.30 – 17.30	Relabel paket.
21.	30/12/2024	08.30 – 17.30	Presentasi ke Head Office Sawah Besar ID Express.
22.	31/12/2024	08.30 – 17.30	Input Waybill, relabel paket, cetak scan pick up.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II TINJAUAN OBJEK MAGANG

1 Sejarah Perusahaan / Mitra Magang

2.1.1 Profil Perusahaan / Mitra Magang

PT ID Express Logistik Indonesia, atau lebih dikenal sebagai ID Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta, Indonesia. ID Express secara resmi berdiri pada Maret tahun 2019. Namun untuk pertama kalinya, melayani masyarakat dan menjadi mitra marketplace dalam proses pengiriman yaitu pada pertengahan tahun 2020.

Sejak berdiri pada tahun 2019, PT ID Express Logistik Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam sisi pertumbuhan karyawan. Pada bulan Desember 2020, ID Express diketahui memiliki 20.000 tenaga kerja profesional yang sudah tersebar hingga ke pelosok Indonesia.

ID Express mencatatkan pertumbuhan yang signifikan setiap bulannya pada proses pengiriman sejak bergabung sebagai keluarga logistik Indonesia. Pada bulan Desember 2020, PT ID Express Logistik Indonesia menghadirkan layanan yang dapat diakses oleh konsumen selama 24 jam non-stop.

2.1.2 Logo Perusahaan / Mitra Magang



Gambar 2. 1 Logo ID Express

Sumber : <https://idexpress.com/>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Filosofi dari logo ID Express adalah terkait logo yang berwarna merah, dimana warna merah sering diasosiasikan dengan energi, kecepatan, dan semangat. Ini sesuai dengan citra ID Express yaitu sebagai perusahaan pengiriman cepat.

Slogan "Navigate Advance Delivery" juga menunjukkan bahwa perusahaan ini fokus pada menyediakan layanan pengiriman yang efisien dan tepat waktu bagi pelanggan. Kata "Navigate" menyiratkan kemampuan untuk menemukan jalan terbaik dan tercepat. Hal ini bisa diartikan sebagai komitmen ID Express untuk terus berinovasi dalam bidang logistik. Sedangkan kata "Advance" menunjukkan bahwa ID Express selalu berusaha untuk menjadi yang terdepan dalam industri pengiriman.

2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan / Mitra Magang

Perusahaan ID Express mempunyai Visi yaitu menjadi jasa pengiriman express berbasis teknologi terbesar di Asia Tenggara dengan berfokus pada *e-commerce* marketplace, retail, *social commerce*, principal business, 4PL dan Return Logistic. Sedangkan misi dari Perusahaan ID Express yaitu :

- 1) Memudahkan akses layanan pengiriman tanpa batas.
- 2) Mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan keamanan teknologi terbaru berbasis robot.
- 3) Berinovasi dalam penggunaan teknologi untuk mengembangkan layanan pengiriman yang handal dan terpercaya.
- 4) Memberikan pengalaman layanan pengiriman yang berkualitas di Indonesia dan Asia Tenggara.

ID Express berkomitmen untuk tidak seadanya mengantarkan barang, namun juga bertujuan untuk memberikan pengalaman terbaik dalam melayani kebutuhan pengiriman. Kepuasan dan kesetiaan pelanggan menjadi tujuan utama dalam bekerja di perusahaan ID Express, sehingga



Hak Cipta :

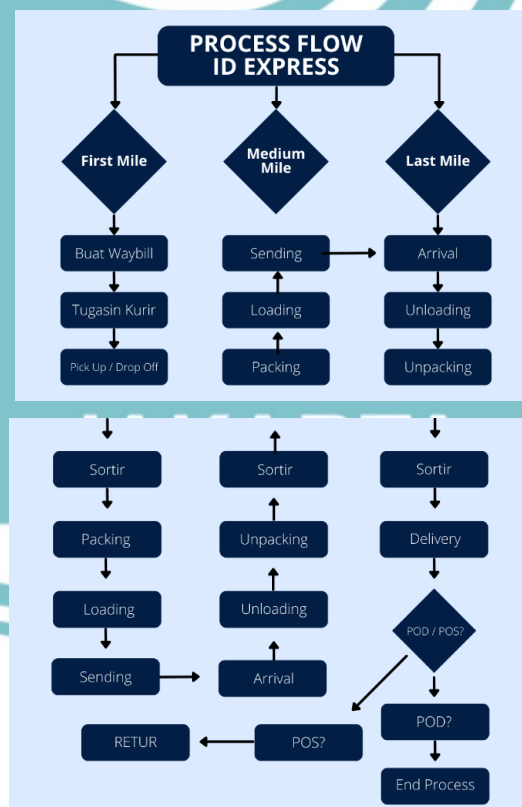
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ID Express akan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tanggap, serta berfokus kepada kepuasan pelanggan.

Dengan sistem pelayanan dan prosedur yang praktis, memudahkan, dan cepat, ID Express memastikan pelanggan dapat mengelola waktu dan biaya secara lebih efisien. Komitmen ID Express untuk mengantarkan setiap produk dengan aman, tepat waktu dan tiba sebagaimana mestinya. Selain itu ID Express juga menekankan terkait transparansi dan kejujuran.

2.2 Kegiatan Perusahaan / Mitra Magang

ID Express adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang mengantarkan barang dengan jaminan pelayanan akan sampai dengan aman dan cepat. Selain itu juga ID Express mengutamakan kualitas pelayanan agar konsumennya puas. Beberapa kegiatan Perusahaan yaitu seputar :



Gambar 2. 2 Flow Process Pengiriman di ID Express

Sumber : Dokumen Pribadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan gambar flow diatas, kegiatan Perusahaan ID Express meliputi beberapa tahapan yaitu tahapan First Mile, Middle Mile, dan Last Mile. Di dalam tahapan tersebut masing – masing memiliki proses yang hampir sama, prosesnya yaitu mencakup :

First Mile :

- 1) Buat Waybill : Proses pembuatan resi pengiriman yang berisi informasi lengkap mengenai paket, termasuk data pengirim, penerima, dan deskripsi barang.
- 2) Menugaskan Kurir : Penugasan kurir yang dilakukan admin kepada kurir *pick up* untuk mengambil paket dari pelanggan by sistem.
- 3) *Pick Up / Drop Off* : Kurir mengambil barang dari lokasi pengirim atau pengirim menyerahkan barang ke lokasi drop - off yang telah ditentukan.
- 4) *Relabeling / Labeling* : Proses ini adalah proses yang tidak tentu, proses ini hanya dilakukan jika paket – paket yang belum memiliki resi, ataupun paket yang memiliki resi tetapi resinya tidak memiliki TLC (Kode Sortir Gudang).
- 5) Sortir : Paket yang diterima oleh gudang destinasi ataupun paket yang sudah diambil oleh kurir *pick up* dilakukan penyortiran berdasarkan tujuan atau wilayah pengiriman. Dibedakan menjadi 3PL dan Jawa.
- 6) Packing : Setelah paket tersebut di sortir, maka paket – paket yang sudah di sortir dan paket yang berukuran kecil di scan untuk dimasukkan ke dalam karung yang diikat oleh bagging.
- 7) Loading : Jika sudah kedatangan truk dari gudang distribution center, maka paket karung ataupun paket – paket yang berukuran besar akan di scan dan diangkut ke dalam truk.
- 8) Sending : Proses ini merupakan proses scan yang dilakukan processing untuk menandakan bahwa paket paket yang sudah di scan unload tersebut telah dilakukan percobaan pengiriman gudang distribusi center.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Middle Mile :

- 1) Arrival : Proses ini adalah proses yang menandakan kedatangan truk ke gudang distribution center.
- 2) Unloading: Setelah truk dari gudang destinasi telah sampai di gudang distribusi, maka paket – paket yang dibawa oleh truk tersebut diturunkan ke gudang distribusi untuk selanjutnya akan dilakukan proses lanjut.
- 3) Unpacking : Proses ini adalah proses scan dengan membongkar karung yang berisi paket – paket kecil tersebut untuk di lanjutkan ke proses sortir. Dipisahkan bagian ke 3PL, daerah Jakarta, dan lain sebagainya. Jika paket yang berukuran besar yang tidak masuk karung, maka proses scan hanya sampai proses unloading, tidak termasuk unpacking.
- 4) Sortir : Paket disortir berdasarkan daerah destinasi.
- 5) Packing : Proses ini masih sama dengan proses packing yang sebelumnya, yaitu proses scan yang dilakukan karyawan dengan memasukkan paket – paket yang berukuran kecil kedalam karung berdasarkan destinasi tujuan.
- 6) Loading : Jika sudah masuk jadwal untuk pengiriman, maka paket tersebut akan diangkut ke dalam mobil truk ke cabang destinasi ataupun ke gudang distribution center daerah yang lain.
- 7) Sending : Proses paket yang telah dimasukkan truk untuk dikirimkan ke lokasi tujuan selanjutnya (hub regional atau pusat sortir).

Last Mile :

- 1) Arrival : Di proses ini arrival dilakukan pada gudang destinasi, yang menandakan bahwa truk yang berasal dari gudang distribution center telah sampai.
- 2) Unloading : Proses scan yang mencakup menurunkan karung – karung dan paket yang berukuran besar.
- 3) Unpacking : Proses ini adalah proses scan untuk di data di gudang destiasi terkait kedatangan jumlah paket. Proses ini yaitu dengan membongkar paket – paket yang ada di dalam karung.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

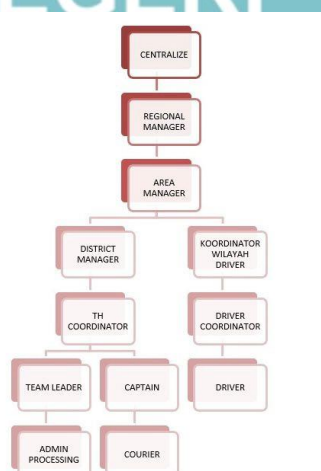
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 4) Sortir : Paket yang sudah di scan unpack, maka akan disortir berdasarkan area masing – masing kurir, biasanya area kurir berdasarkan kecamatan.
- 5) Delivery : Paket yang sudah disortir berdasarkan area, akan diserahkan kepada kurir. Yang nantinya kurir akan mengantarkan paket tersebut ke alamat penerima.
- 6) POD (Prove of Delivery) : Bukti bahwa paket telah diterima oleh penerima, yang bisa berupa tanda tangan digital atau foto. Jika paket sudah diterima kepada penerima yang sebenarnya, maka proses pengiriman akan selesai.
- 7) POS (Problem Of Shipment) : Jika kejadian sebaliknya, dimana penerima tidak menerima paket dengan beberapa alasan, maka akan dilakukan POS. Dimana paket tersebut besoknya akan dibawa kurir kembali ke tempat yang sama untuk penjadwalan ulang. Tetapi jika masa SLA paket akan berakhir, tetapi penerima tidak mau menerima paket dengan beberapa alasan. Maka paket tersebut wajib untuk dilakukan retur oleh Admin Incoming ID Express.

Kesimpulannya, gambar flow ini mencerminkan alur logistik end-to-end ID Express, dari pengumpulan barang (first mile) hingga pengantaran ke pelanggan akhir (last mile).

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan / Mitra Magang



Gambar 2. 3 Struktur Perusahaan ID Express

Sumber : Dokumen Perusahaan ID Express

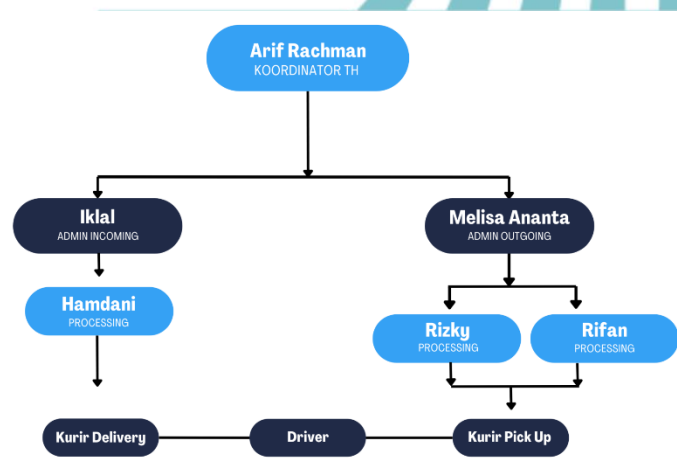


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Di dalam struktur organisasi Perusahaan ID Express, posisi tertinggi dalam organisasi yaitu Centralize, dimana posisi tersebut merupakan posisi yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional perusahaan. Lalu dibawah dari Centralize adalah Regional Manager, yang bertanggung jawab atas kinerja beberapa area. Lalu ada Area Manager, yang mengelola area tertentu, bertanggung jawab atas kinerja beberapa distrik atau wilayah. Dibawahnya ada District Manager, yang mengelola distrik atau wilayah tertentu, lalu ada Koordinator Wilayah Driver, TH Coordinator, Driver Coordinator, Team Leader, Captain, Driver, Admin Processing, dan Kurir.

2.4 Struktur Organisasi Divisi dan Job Description Perusahaan / Mitra Magang



Gambar 2. 4 Struktur Perusahaan TH Bogor Utara

Sumber : Dokumen Pribadi

Di ID Express TH Bogor Utara, struktur divisi yang ada di cabang ini sedikit berbeda dengan struktur organisasi perusahaan, hal ini dibedakan untuk mempermudah terkait tanggungjawab dari perkejaannya masing – masing. Dari struktur berikut, tingkatan paling tinggi di TH Bogor Utara yaitu ditempati oleh Koordinator TH. Berikut terkait divisi beserta job deskripsinya :

- 1) Koordinator TH : Yaitu ketua cabang yang diberikan tanggungjawab atas cabang tersebut termasuk bawahannya seperti karyawan, selain itu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

koordinator TH juga bersifat memimpin di cabang dan bertugas untuk mengawasi segala kegiatan yang ada pada TH.

- 2) Admin *Incoming* : Yaitu yang bertanggungjawab terkait paket – paket *incoming* (yaitu paket dari distribution center ke gudang destinasi). Seperti penanganan paket missrute, laporan harian kurir, setoran cod, laporan bulanan, data masuknya barang, dan lain sebagainya.
- 3) Admin *Outgoing* : Yaitu yang bertanggungjawab terkait paket – paket *Outgoing* (Paket yang dikirim dari gudang destinasi ke gudang distribusi). Seperti proses relabeling, input resi, cetak waybill, rekap setoran harian, data pick up, memberikan tugas ke kurir pick up untuk pengambilan paket by sistem, dan lain sebagainya.
- 4) Processing : Processing juga terbagi menjadi dua yaitu processing yang khusus ke *incoming* dan processing yang khusus ke bagian paket *outgoing*. Processing *Incoming* adalah yang bertanggungjawab untuk memproses paket – paket *incoming* seperti men – unloading, scan unpack, scan unload, scan arrival, sortir paket per – area, dll. Sedangkan untuk processing bagian *outgoing* bertanggungjawab terkait paket yang akan dikirim, seperti proses sortir paket, packing, loading, dan sending barang.
- 5) Kurir *Pick Up* : Bertanggungjawab untuk mengambil paket dari seller *E – Commerce* ataupun customer biasa. Tugasnya yaitu mengambil paket, lalu mengescan *pick up* paket.
- 6) Kurir *Delivery* : Bertanggungjawab untuk mengantar atau mengirim paket yang sudah tiba di gudang, dengan mengutamakan sistem fifo. Kurir *delivery* bertanggungjawab untuk mengirimkan paket ke penerima yang sebenarnya dengan bukti yang jelas.
- 7) Driver : Bertanggungjawab untuk mengambil atau mengantarkan paket yang berukuran besar. Perbedaan kurir dengan driver adalah terletak dari moda transportasinya, kurir dengan moda transportasi motor yang milik pribadi, sedangkan driver dengan moda transportasi mobil yang telah disediakan oleh gudang. Driver di cabang ini hanya satu, dimana bertanggungjawab untuk mengantarkan paket – paket *delivery* yang berukuran besar yang tidak bisa terbawa motor ataupun memiliki resi ID



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Truck. Selain itu driver juga mengambil paket – paket *pick up* yang tidak bisa terbawa motor, baik itu yang berukuran besar ataupun paket dengan jumlah yang banyak.



BAB III HASIL PELAKSANAAN MAGANG

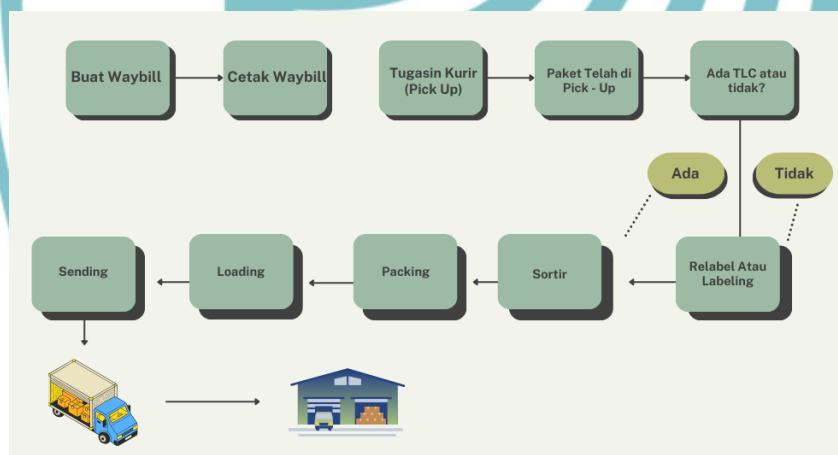
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Pelaksanaan dan Pembahasan Magang

3.1.1 Pelaksanaan Perusahaan / Mitra Magang

Dalam pelaksanaan magang yang dilakukan di PT. ID Express Logistik tepatnya di cabang TH Bogor Utara, aktivitas pelaksanaan magang yang dilakukan di gudang mencakup kegiatan seputar First Mile (*Outgoing*). First mile atau *Outgoing* adalah proses pengiriman barang yang dilakukan dari gudang destinasi ke gudang distribusi untuk selanjutnya dikirim ke penerima.



Gambar 3. 1 Alur Outgoing Process

Sumber : Dokumen Pribadi

Berdasarkan gambar tersebut, gambar tersebut adalah flow proses – proses yang ada pada *Outgoing* yang ada pada ID Express TH Bogor Utara. Berdasarkan flow tersebut, aktivitas yang dilakukan pada saat magang tidak mencakup semua alur proses first mile, akan tetapi hanya beberapa proses. Aktivitas yang dilakukan yaitu :



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1) Membuat Waybill atau Resi

Waybill adalah dokumen yang dibuat sebagai identitas dan bukti pengiriman paket. Waybill ini berisi detail seperti alamat tujuan, informasi penerima, dan detail paket. Resi cetak ini sudah ada barcode atau resi. Membuat waybill ini hanya ditunjukkan untuk pengirim yang ingin melakukan pengiriman barang dengan drop off. Drop off yaitu pengirim yang mengantarkan langsung paket mereka, atau barang yang ingin dikirim ke gudang langsung tanpa perantara kurir.

Gambar 3. 2 Menu OMS Untuk Membuat Waybill Baru

Sumber : <https://oms.idexpress.com/#/>

2) Cetak Waybill

Setelah dibuat, waybill dicetak dan disiapkan untuk dilampirkan pada paket. Proses ini penting agar setiap paket memiliki label yang mempermudah identifikasi selama proses logistik. Waybill ini digunakan untuk proses scan di tahapan proses selanjutnya. Cetak waybill dilakukan tidak hanya saat membuat resi saja, tetapi juga berlaku pada saat pengirim mengirimkan paketnya seperti dari *E – Commerce* ataupun *Agregator*, lalu menyerahkan paket ke gudang secara drop off tapi tidak memiliki label resi hanya berbentuk kode resinya saja, bisa cetak waybill di gudang.



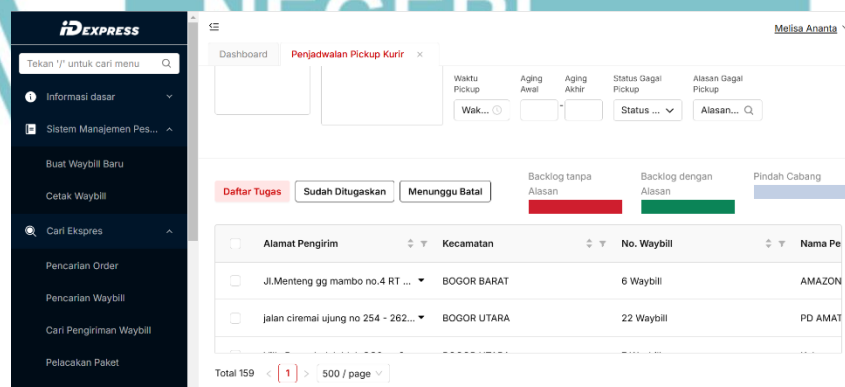
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3) Menugaskan Kurir (*Pick-Up*) By Sistem OMS

Sistem OMS adalah sistem yang dimiliki oleh ID Express dalam mengelola semua pengiriman, baik itu membuat waybill, mencetak waybill, pelacakan paket, pencarian order yang masuk, dan lain sebagainya. Termasuk juga proses untuk menjadwalkan kurir *pick up*. Pada proses ini dilakukan penjadwalan order yang masuk baik itu paket dari *E – Commerce* ataupun yang lain, penjadwalan ini dilakukan ke kurir *pick up* pada siang hari berdasarkan areanya. Masing – masing kurir memiliki area daerahnya masing – masing, hal ini dilakukan agar mengetahui tanggungjawabnya.

Paket – paket yang sudah masuk orderan dan sudah dijadwalkan, otomatis akan masuk ke akun aplikasi kurir *pick up* yang akan mengambil paket ke pengirim. Informasi ini berisi alamat pengirim, nama pengirim, berat paket, kecamatan daerahnya, nomor waybill, dan lain lain. Setelah dijadwalkan maka sudah menjadi tanggungjawab kurir untuk segera mengambil paket tersebut jika sudah ada, lalu membawanya ke gudang. Tetapi jika belum ada paketnya, maka kurir *pick up* harus memberikan alasan yang jelas beserta buktinya yang jelas.



Gambar 3. 3 Menu Untuk Menugaskan Kurir By OMS

Sumber : <https://oms.idexpress.com/#/>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4) Scan *Pick Up* Paket Drop Off

Aktivitas ini hanya dilakukan jika pengirim mengirimkan sendiri paketnya ke gudang. Proses ini perlu dilakukan agar menandakan agar paket yang sudah diserahkan oleh pengirim sudah di gudang. Proses scan ini penting karna jika paket tidak di scan, maka proses – proses selanjutnya tidak akan bisa dilanjutkan.

5) Proses *Relabel* Atau *Labelling* Resi

Proses ini menandakan bahwa paket telah berhasil diambil oleh kurir dari pengirim ke gudang, proses *relabel* adalah proses yang membutuhkan pelabelan resi tambahan. proses ini dilakukan untuk paket – paket yang belum memiliki TLC. TLC adalah kode sortir yang digunakan di gudang distribution center untuk mensortir paket. Dan paket yang membutuhkan *labeling*, yaitu proses yang dilakukan untuk paket – paket yang belum memiliki resi cetak, melainkan hanya berupa kode saja. Tetapi jika paket sudah memiliki TLC atau Kode Sortir Gudang, maka tidak diperlukan proses ini, paket bisa langsung ke proses yang selanjutnya yaitu proses packing. Biasanya proses *relabel* atau *labeling* ini dilakukan dari sore hari sampai malam hari pada saat kurir pick up telah selesai mengambil semua paket.



Gambar 3. 4 Contoh Proses Dalam Labelling Resi

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6) Proses Sortir

Paket yang sudah di *relabel* atau *labeling*, ataupun paket yang tidak perlu di *relabel* maka akan disortir. Sortir paket ini digunakan untuk mempermudah gudang distribution center dalam memproses paket, hal ini ditunjukkan agar tidak ada kekeliruan paket dengan jumlah banyak di gudang distribusi dan mencegah paket agar dapat diterima kepada alamat penerima yang sebenarnya.

Proses sortir ini dilakukan dengan membagi dua bagian, yaitu bagian 3PL yaitu paket yang nantinya akan dikirim oleh perusahaan ekspedisi lain, bagian jawa yang menandakan bahwa paket packingan itu yang akan diproses oleh gudang distribusi. Hal ini dikarenakan setelah paket – paket di sortir, akan ada proses packing. Proses packing adalah proses memasukkan paket ke dalam karung. Karung akan dibedakan menjadi bagian 3PL dan Jawa. Jadi jika nanti truk sampai ke gudang distribusi, karung yang memiliki *Silk begging* 3PL akan dipisahkan, dan karung yang memiliki *Silk Begging* jawa akan diproses oleh karyawan gudang distribusi untuk proses scan lebih lanjut.



Gambar 3. 5 Silk Begging Untuk Sortir Jawa dan 3PL

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Proses – proses tersebut merupakan aktivitas yang setiap harinya dilakukan selama magang. Proses dalam pengiriman *outgoing* tidak hanya sampai di proses sortir saja, tetapi sampai ke proses sending seperti pada gambar flow *outgoing* diatas. Kendala yang saya temui pada saat magang, khususnya dalam proses *outgoing* hanya dibagian proses *relabel* atau *labeling*. Karena proses tersebut cukup membutuhkan waktu yang lama, dan membuat karyawan kurang fokus karna harus teliti, hal ini pun cukup mengganggu operasional gudang kurang efektif dan efisien.

3.1.2 Pembahasan Perusahaan / Mitra Magang

Berdasarkan kegiatan pelaksanaan magang yang penulis paparkan, penulis mempunyai pembahasan terkait kendala yang ditemui di proses *outgoing* perusahaan ID Express TH Bogor Utara, berikut kendala yang ditemui :

a. Permasalahan *Relabel* atau *Labeling*

Kendala yang ditemui selama pelaksanaan magang yaitu terkait permasalahan *relabel* atau *labeling*. Kendala ini cukup membuat operasional di gudang menjadi kurang efektif dan efisien, khususnya dalam proses *Outgoing*. Hal ini menjadi sebuah kendala di gudang dikarenakan volume paket yang banyak dan paket belum memiliki TLC (Kode Sortir) atau belum memiliki resi cetak (paket hanya berupa kode saja), hal ini mengharuskan karyawan harus menempelkan satu – satu resi ke paket. Proses *relabel* atau *labeling* ini diperlukan untuk memudahkan gudang distribusi center dalam mensortir paket berdasarkan daerah penerimanya. Proses inilah yang harus dilakukan oleh gudang destinasi dalam menangani paket sebelum mengirimkan paket – pakatnya ke gudang distribusi center. Dalam implementasinya, proses *relabel* dan *labeling* memiliki perbedaan.

Proses *relabel* adalah proses menempelkan resi baru ke paket yang telah memiliki resi cetak tetapi belum mempunyai kode sortir di resi nya. Hal itu biasanya terjadi di beberapa pengirim *E – Commerce*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam implementasi di gudang ID Express TH Bogor Utara, proses *relabel* beberapa bulan kemarin adalah hal yang wajib dilakukan oleh karyawan di gudang TH Bogor Utara, tetapi dikarenakan sekarang adanya pembaharuan sistem dari *E – Commerce* yang bekerjasama, maka terkadang beberapa pengirim sudah mempunyai TLC dalam resi cetaknya. Tetapi, dalam kasus di gudang TH Bogor Utara belum semua pengirim memiliki TLC (Kode Sortir), bahkan pengirim dengan volume besar dalam pengiriman pun belum memiliki TLC di resi cetaknya.



Gambar 3. 6 Contoh Paket Yang Direlabel Karna Tidak Ada TLC

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Berdasarkan gambar tersebut, paket tersebut perlu dilakukan proses *relabel*. Proses *relabel* dilakukan dengan melihat 4 angka atau huruf dibelakang atau didepan yang sama dengan resi cetak aslinya. Proses *relabel* tidak bisa dilakukan jika hanya melihat 3 atau 2 angka dan huruf saja, karna jika hanya melihat dua huruf angka maka akan terkecoh. Hal ini dikarenakan banyak resi cetak dari pengirim yang memiliki kesamaan dua atau tiga huruf dengan resi yang lain. Di proses ini lah yang membuat hal ini menjadi kendala di gudang TH Bogor Utara.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

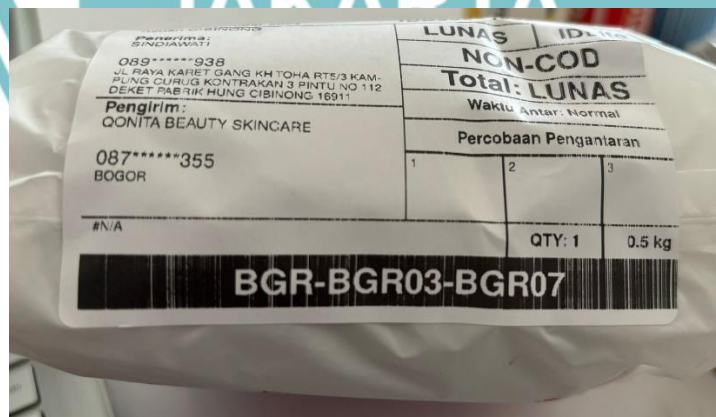
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 3. 7 Paket Yang Sudah Di Relabel

Sumber : Dokumentasi Pribadi

TLC atau yang bisa disebut dengan kode sortir yang digunakan di gudang distribusi sangat berperan penting dalam penentuan daerah alamat penerimanya. Jika terjadinya salah tempel maka akan berefek untuk kasus – kasus yang lain. Kendala yang menjadi masalah di TH Bogor Utara dalam proses relabel ini adalah harus memastikan resi baru yang memiliki TLC harus sesuai dengan resi cetak dari pengirim. Hal ini cukup menjadi tantangan karena dengan volume paket yang cukup banyak, karyawan harus menempelkan dan mencari satu – satu resi yang sama untuk ditempelkan ke paket.



Gambar 3. 8 Contoh TLC (Kode Sortir)

Sumber : Dokumentasi Pribadi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sedangkan proses *labeling* adalah proses menempelkan resi cetak ke paket – paket yang belum memiliki resi cetak, paketnya hanya berupa kode resi secara tulisan atau kode saja. Hal ini dilakukan karna jika tidak ada resi cetaknya maka tidak akan bisa di proses dalam pengiriman.



Gambar 3. 9 Paket Yang Perlu Dilakukan Labeling

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Kesalahan dalam *labeling* resi cetak ke paket juga menimbulkan masalah, karna dalam menempelkan resi cetak satu – satu dengan volume paket yang banyak di gudang dapat membuat karyawan hilang fokus akibat kelelahan.

b. Penyebab Masalah *Relabel* dan *Labeling*

Masalah *relabel* atau *labeling* ini menjadi sebuah kendala di TH Bogor Utara, karna dapat menyebabkan proses operasional tidak efektif dan efisien yaitu :

1) Proses *Labeling* Resi Membutuhkan Waktu Lama

Dalam proses operasional *outgoing* di Transit Hub (TH) Bogor Utara, tahap pelabelan resi membutuhkan waktu yang cukup lama.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hal ini disebabkan oleh tingginya volume paket yang belum memiliki kode TLC atau resi cetak, sehingga paket-paket tersebut harus melalui proses pelabelan secara manual.

Proses ini memerlukan waktu lebih lama karena proses *scan pick-up* yang dilakukan oleh kurir dilakukan secara menyeluruh pada saat mengambil paket. Sebagai contoh, apabila kurir *pick-up* melakukan pemindaian (*scan*) untuk 100 paket sekaligus, maka saat karyawan mencetak resi, akan dihasilkan 100 resi dalam satu waktu. Kondisi ini menyebabkan karyawan gudang menghadapi kesulitan dan merasa terbebani karena harus mencocokkan serta menempelkan resi secara manual pada masing-masing paket.

Pada situasi tertentu seperti event bulanan 11.11 12.12 sale, karyawan gudang harus menghadapi lonjakan dengan volume paket yang besar dari satu pengirim. Satu pengirim biasanya memiliki 150 paket, dengan kondisi seperti ini proses dapat memakan waktu hingga 45 menit untuk menyelesaikan pelabelan.



Gambar 3. 10 Proses Relabel atau Labeling Resi Yang Membutuhkan Waktu Lama

Sumber : Dokumentasi pribadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2) Kurangnya Inisiatif Dari Kurir *Pick Up*

Dalam proses pelabelan resi di Transit Hub (TH) Bogor Utara, sering terjadi kendala terkait ketidaksesuaian prosedur yang dilakukan oleh kurir *pick-up*. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah banyaknya kurir *pick-up* yang belum melakukan pemindaian (scan *pick up*) terhadap paket yang diambil yang telah dibawa ke gudang, meskipun jumlah paketnya sedikit. Hal ini mengindikasikan kurangnya kepedulian dari pihak kurir *pick-up*. Akibatnya, proses *labeling* yang dilakukan karyawan di gudang menjadi terhambat karena mereka harus menunggu kurir *pick-up* menyelesaikan proses scan terlebih dahulu, sehingga waktu menjadi lebih lama.

Selain itu, ketika volume paket yang diambil oleh kurir *pick-up* berjumlah banyak, seperti lebih dari 200 paket. Sering terjadi keterlambatan pengiriman paket ke gudang. Seharusnya, paket tersebut dapat tiba di gudang pada pukul 19.00 WIB, tetapi kenyataannya, sering kali paket baru tiba di gudang pada pukul 21.00 WIB. Masalah ini bukan disebabkan oleh pengirim yang belum menyelesaikan persiapan paket, melainkan kurangnya inisiatif atau tanggung jawab dari kurir *pick-up* dalam membawa paket ke gudang sesuai jadwal.

Pihak karyawan gudang telah sering mengkomunikasikan kepada kurir *pick-up* agar lebih bertanggung jawab terhadap waktu pengambilan paket. Namun, perubahan yang terjadi hanya bersifat sementara. Apabila paket tiba di gudang terlambat, karyawan gudang harus bekerja lebih cepat dalam melakukan proses *labeling* agar paket dapat segera dikirimkan ke gudang distribusi sesuai jadwal pengiriman yang telah ditetapkan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Di samping itu, kurir *pick-up* sering kali tidak menunjukkan tanggung jawab atau inisiatif untuk membantu dalam proses *labeling* resi, meskipun hal ini berawal dari keterlambatan yang mereka sebabkan. Meskipun *labeling* merupakan tugas utama karyawan gudang, seharusnya kurir *pick-up* dapat lebih berinisiatif untuk membantu, mengingat keterlambatan tersebut berdampak langsung pada keseluruhan proses operasional di gudang.

c. Akibat Yang Disebabkan oleh Proses Relabel atau Labeling Yang Tidak Efektif

1) Proses *Outgoing* Menjadi Kurang Efektif Dan Efisien

Proses *outgoing* di TH Bogor Utara menjadi kurang efektif dan efisien karena kendala dalam *labeling* resi, terutama dengan volume paket yang besar, yang dapat mencapai 1.000 paket per hari. Sistem kerja dalam proses *labeling* saat ini masih dilakukan secara manual, dengan menempelkan satu per satu resi cetak ke paket. Proses ini memerlukan waktu yang lama dan seharusnya dapat diatasi dengan peraturan yang lebih fokus pada efisiensi pelabelan, khususnya di TH Bogor Utara.

Kendala lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia. Proses *outgoing* hanya ditangani oleh dua orang karyawan, yaitu satu karyawan yang berperan sebagai admin dan satu karyawan yang bertugas memproses paket untuk dikirimkan ke gudang distribusi. Dengan jumlah karyawan yang terbatas, *labeling* menjadi beban berat, terutama saat menghadapi volume paket yang tinggi. Sebagai contoh, jika satu pengirim memiliki 150 paket, dua karyawan membutuhkan waktu sekitar 45 menit untuk menyelesaikan proses *labeling*. Namun, jika proses tersebut hanya dilakukan oleh satu karyawan, waktu yang diperlukan akan jauh lebih lama, sehingga mengurangi produktivitas operasional.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain itu, *labeling* resi yang dilakukan secara manual dengan mencetak 150 resi sekaligus menimbulkan tantangan tersendiri. Karyawan sering kehilangan fokus karena harus mencocokkan empat kode resi yang sama yang ada pada paket. Hal ini meningkatkan risiko kesalahan dan memperlambat proses secara keseluruhan.

Kendala lain yang menyebabkan proses *outgoing* menjadi kurang efisien adalah terkait jadwal pengiriman paket ke gudang distribusi. Penjadwalan pengiriman yang seharusnya dilakukan pada pukul 17.00 WIB dan pukul 22.00 WIB sering kali tidak dapat dipenuhi. Hal ini disebabkan oleh lamanya waktu yang dibutuhkan untuk labelling serta keterlambatan kurir *pick-up* dalam mengantarkan paket ke gudang. Akibatnya, pengiriman paket sering kali harus mengikuti jadwal keesokan harinya.

Meskipun pengiriman yang tertunda hingga keesokan hari masih diperbolehkan, kondisi ini berdampak pada keterlambatan proses di gudang distribusi. Hal ini dapat memengaruhi ketepatan waktu pengiriman kepada penerima akhir. Seharusnya, kendala ini dapat diatasi dengan upaya peningkatan efisiensi dalam proses pelabelan dan pengelolaan jadwal pengiriman, sehingga pengiriman paket dapat berjalan lebih tepat waktu dan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.



Gambar 3. 11 Contoh Proses Labeling Resi Bervolume Besar

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Hak Cipta :

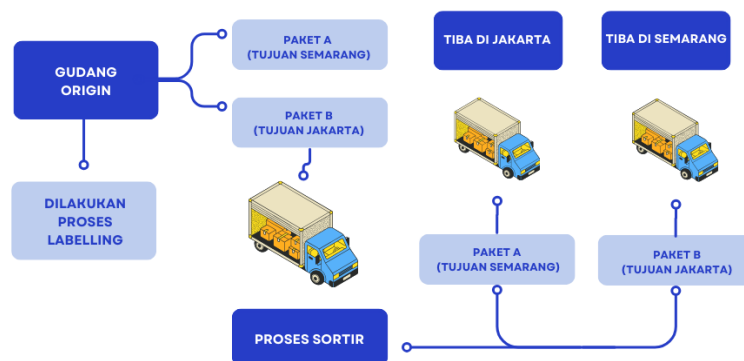
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2) Menyebabkan Kasus *Crosslabel*

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam proses *labeling* resi adalah kesalahan dalam menempelkan resi pada paket yang seharusnya. Sesuai dengan prosedur *labeling* atau *relabel* resi, seharusnya proses ini dilakukan dengan memeriksa empat digit kode resi pada bagian depan atau belakang resi. Namun, karena tingginya volume paket yang harus ditangani mencapai 1.000 paket per hari—sering kali *labeling* resi hanya dilakukan dengan memeriksa dua digit kode di bagian belakang atau depan saja. Hal ini dapat disebabkan oleh hilangnya fokus atau faktor lainnya.

Akibat dari ketidaktepatan ini adalah munculnya kasus *crosslabel*, kasus *Crosslabel* yaitu kesalahan pertukaran paket yang diakibatkan salah dalam labelling resi. Sebagai contoh, paket yang seharusnya dikirim ke Semarang justru dikirim ke Jakarta, sementara paket yang seharusnya ke Jakarta dikirim ke Semarang. Kesalahan ini terjadi karena gudang distribusi melakukan sortir paket berdasarkan kode TLC yang tertera pada resi cetak.

Flow Kasus *Crosslabel*



Gambar 3. 12 Alur Kasus *Crosslabel*

Sumber : Dokumen Pribadi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Proses *labeling* resi tidak dapat dilakukan hanya dengan memeriksa dua digit kode belakang atau depan saja, karena banyak resi dengan dua digit kode serupa pada paket yang berbeda. Kasus *Crosslabel* ini dapat merugikan penerima, karena apabila penerima menerima barang yang salah, perusahaan harus bertanggung jawab. Selain itu, kesalahan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Kasus *crosslabel* ini juga memberikan dampak pada gudang asal (origin) dan gudang tujuan (destinasi). Gudang destinasi harus menginformasikan kasus ini kepada tim Customer Experience (CX) wilayah untuk melakukan investigasi terkait paket yang bersangkutan sekaligus mengonfirmasi kebenaran paket kepada gudang origin. Tindakan lanjut juga memerlukan feedback dari tim CX wilayah agar penanganan paket dapat dilakukan dengan tepat. Proses ini tentu memakan waktu lebih lama, sehingga dapat memengaruhi efisiensi operasional secara keseluruhan.



Gambar 3. 13 Contoh Paket Kasus Crosslabel TH Bogor Utara

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3) Membutuhkan Pertanggungjawaban Karyawan

Kasus *crosslabel* tidak hanya menimbulkan masalah dalam proses pengiriman paket, tetapi juga memerlukan tanggung jawab khusus dari karyawan gudang asal. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kesalahan dalam kasus *crosslabel* sepenuhnya merupakan tanggung jawab pihak gudang *origin*. Bentuk pertanggungjawaban yang harus dilakukan mencakup pembuatan resi baru, terutama jika paket sudah dalam status *POD (Proof of Delivery)*.

Sebagai contoh, jika paket A mengalami *crosslabel* yang seharusnya paket tersebut dikirim ke Semarang tetapi justru dikirim ke Jakarta, dan paket tersebut telah dibawa oleh kurir untuk diantarkan serta diterima oleh penerima yang salah, maka barang yang mengalami *crosslabel* tersebut harus ditarik kembali oleh kurir. Paket tersebut kemudian harus dikirimkan ke penerima yang sebenarnya di Semarang dengan menggunakan resi baru. Biaya ongkos kirim yang timbul akibat pembuatan resi baru ini menjadi tanggung jawab karyawan gudang *origin*. Prosedur yang sama berlaku untuk paket yang seharusnya berada di Jakarta namun dikirim ke Semarang.

Jika paket yang mengalami *crosslabel* belum sampai ke tangan penerima, maka penyelesaiannya dapat dilakukan dengan pertanggungjawaban dari gudang *origin* dengan memastikan resi penerima asli dikirim dan dilabeling ulang secara benar oleh gudang destinasi agar paket dapat sampai kepada penerima yang sebenarnya sesuai alamat tujuan.

d. Analisis Masalah Berdasarkan Teori

Kesalahan pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan dalam penempelan resi pada proses *outgoing*, khususnya pada tahap first mile merupakan kesalahan fatal yang harus dihindari atau dicegah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

guna menghindari kerugian operasional perusahaan. Hal ini karena kesalahan dalam pelabelan dapat menghambat operasional di gudang, terutama pada bagian *outgoing first mile*. Menurut Rajagukguk dkk., (2023:1) Hambatan yang sering terjadi saat proses pengiriman paket, yaitu salah lokasi pengiriman paket yang menimbulkan komplain dari buyer dan kerugian ongkos kirim, adanya salah tempel nomor resi sehingga paket tertukar, salah rute dan keterlambatan pick up paket oleh team first mile. Kesalahan dalam penempelan resi yang menyebabkan paket tertukar disebut dengan kasus *crosslabel*. Kasus *Crosslabel* yang terjadi di TH Bogor Utara disebabkan karna kurangnya tanggungjawab yang dilakukan oleh kurir *pick up*, selain itu proses scan *pick up* paket dengan volume paket yang banyak dapat menjadi penyebab. *Labeling* resi yang dilakukan pada paket akan membutuhkan waktu yang lama dalam penempelannya, proses tersebut dapat membuat karyawan menjadin kehilangan fokus dan salah dalam labeling resi. Jika di analisis, masalah ini cukup merugikan beberapa pihak yaitu seperti karyawan, buyer, dan pihak perusahaan.

Solusi yang bisa digunakan untuk permasalahan dalam *labeling* resi ini yaitu pihak karyawan harus mengkomunikasikan kepada kurir *pick up* terkait tanggungjawab pekerjaan. Keterlambatan dalam pengambilan paket *pick up* ke gudang serta kurangnya inisiatif kurir dalam membantu proses *labeling* sudah sering dikomunikasikan oleh karyawan gudang, tetapi perubahan hanya bersifat sementara. Menurut Desri dkk., (2024:598) Sinkronisasi antara pihak administrasi dan penyortiran di gudang sangatlah penting, maka cara untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan peningkatan dalam komunikasi dan koordinasi antara pihak administrasi dan tim penyortiran. Penggunaan sistem terintegrasi dan penempelan label yang jelas pada paket dapat membantu mengurangi potensi kesalahan tersebut. Selain itu, pelatihan juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keselarasan data dan resi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam proses pengiriman paket. Karna dengan adanya hubungan baik antara karyawan dengan kurir, memungkinkan pengurangan kasus *crosslabel* dapat diatasi dalam operasional gudang TH Bogor Utara. Menurut (Tjiptono, 2016) bahwa Relationship Quality menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh relasi professional dan sosial antara perusahaan dan stakeholder (konsumen, pemasok, perantara, pemerintah, dan karyawan).

Selain dengan solusi manual berupa perbaikan komunikasi antara karyawan dengan kurir, perlu dilakukan juga solusi berupa SOP (Standar Operation Procedur). Hal ini dilakukan agar kurir *pick up* dapat menaati peraturan yang sudah ditetapkan. Menurut Nurhaliza dan Winarno (2023:48) Prosedur operasi standar (SOP), merupakan cara menerima tanggung jawab atas layanan yang diberikan kepada klien untuk menghindari kelalaian atau kesalahan karyawan, diperlukan sebagai akibat dari beberapa masalah. Dengan diberlakukannya SOP, kurir harus menaati SOP yang berlaku.

Jika SOP yang diusulkan ini dapat diterapkan di gudang, maka perlu keberlanjutan dalam penerapannya. Menurut Nurhaliza dan Winarno, (2023:48) yang dikutip dari (Nur'aini, 2019) indikator *standard operating procedure* (SOP) yaitu Efisien, Konsisten, Meminimalisasi kesalahan, dan Penyelesaian masalah. Karena setiap perusahaan harus memiliki SOP yang dapat digunakan sebagai panduan untuk menghindari kesalahan atau kelalaian karyawan. Keuntungan utama SOP adalah mempermudah karyawan dalam menjalankan tugasnya. Solusi diberlakukannya SOP dengan beberapa ketentuan yang berlaku diharapkan dapat meminimalisir kasus *crosslabel* pada gudang TH Bogor Utara.

3.2 Solusi Pembahasan Magang

Berdasarkan hasil observasi selama 21 Minggu magang di Perusahaan ekspedisi ID Express TH Bogor Utara, permasalahan dan kendala terletak pada proses outgoing khususnya dalam proses relabel atau labeling resi pada paket –



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

paket yang akan dikirimkan ke gudang distribusi. Solusi yang tepat untuk permasalahan ini sebagai berikut :

3.2.1. Solusi Manual Dengan Menyelesaikan Komunikasi Antara Karyawan dan Kurir *Pick Up*.

Dalam proses *labeling* resi pada tahap *outgoing*, terdapat beberapa penyebab kendala yang dapat diidentifikasi. Salah satunya adalah keterlambatan kedatangan kurir serta kurangnya kepedulian terhadap barang yang ditangani. Selain itu, kurangnya inisiatif dari kurir untuk membantu karyawan gudang dalam proses *labeling* turut menjadi penyebab *labeling* kurang efektif dan efisien.

Solusi manual yang dapat diterapkan adalah memperbaiki dan meningkatkan komunikasi antara karyawan gudang dan kurir *pick-up*. Kurir *pick-up* harus memiliki tanggung jawab penuh terhadap barang yang diambil, serta wajib mematuhi jadwal pengambilan yang telah ditentukan agar jadwal pengiriman dari gudang tidak terhambat. Dengan demikian, proses pengiriman dapat berjalan lancar dan waktu yang tersedia bagi karyawan gudang untuk menyelesaikan proses *labeling* menjadi lebih optimal. Hal ini penting mengingat jumlah karyawan gudang yang terbatas, yaitu hanya dua orang.

Apabila keterlambatan dalam pengambilan paket dapat diatasi, maka proses *labeling* akan menjadi lebih efektif dan efisien. Karyawan gudang dapat melakukan pekerjaan dengan lebih tenang dan tidak terburu-buru dalam memenuhi tenggat waktu pengiriman yang telah ditentukan. Dengan demikian, risiko kesalahan dalam *labeling*, seperti kasus *crosslabel* di gudang, dapat diminimalkan.

Peningkatan disiplin dan tanggung jawab dari pihak kurir, serta komunikasi yang lebih baik antara kedua pihak, diharapkan mampu menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.2. Membuat SOP Yang Tepat Terkait Labeling Resi

Selain solusi manual yang perlu dilakukan, penyusunan peraturan operasional gudang berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) juga sangat penting. SOP dibuat sebagai pedoman yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan dengan ketentuan yang berlaku.

Jika solusi manual terkait perbaikan komunikasi antara karyawan dan kurir *pick-up* masih belum dapat terselesaikan, keberadaan SOP berfungsi sebagai acuan yang jelas untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Apabila terdapat karyawan atau kurir yang tidak mematuhi SOP, pihak terkait harus memiliki alasan yang konkret dan didukung dengan bukti yang jelas sebagai dasar untuk pengambilan tindakan lebih lanjut.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)		
PROSEDUR DALAM RELABEL ATAU LABELING RESI		
TUJUAN Prosedur bertujuan untuk mempermudah kelancaran operasional gudang dalam proses <i>outgoing</i> , hal ini ditunjukkan agar rangkaian proses – proses pengiriman dapat lebih efisien dan efektif.		
RUANG LINGKUP Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada paket yang bervolume besar dan apabila kurir pick up datang terlambat. Seperti saat event bulanan, flash sale, atau hari hari besar yang berjumlah seratus paket lebih.		
PIHAK YANG TERLIBAT Kurir Pick Up dan Karyawan (Admin dan Processing).		
URAIAN PROSEDUR (SOP)		
NO.	URAIAN PROSEDUR	KETENTUAN
1.	Jika paket bervolume besar, lebih dari 50 paket, diharuskan men – scan paket saat berada di gudang.	Dilakukan apabila pada saat event, ataupun jika kurir pick up datang terlambat.
2.	Jika paket yang dibawa bervolume banyak, maka proses scan harus dilakukan dengan beberapa paket terlebih dahulu.	Contoh jika paket ada 400, maka kurir pick up diharuskan untuk scan 50 paket terlebih dahulu, hal ini untuk mempermudah proses labeling agar meminimalisir kasus crosslabel.
3.	Untuk mempermudah proses relabel atau labeling, proses scan bisa dilakukan dengan menyusun paket – paket yang ingin di tempel resi cetak yang dilakukan oleh karyawan.	Paket disusun denganurut sesuai paket yang di scan lebih dahulu oleh kurir pick up.

Gambar 3. 14 SOP Yang Dibuat Untuk Meminimalkan Kasus Crosslabel

Penyusunan SOP ini diharapkan dapat meminimalkan terjadinya kasus *crosslabel* di TH Bogor Utara. SOP ini disusun dengan mempertimbangkan ketentuan yang berlaku dari setiap uraian prosedur.



Hak Cipta :

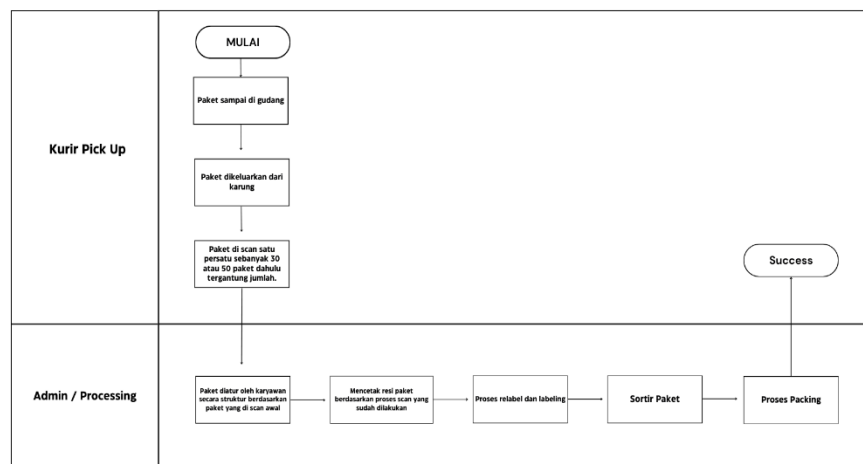
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Meskipun SOP yang diusulkan ini berbeda dengan prosedur pemindaian scan paket yang seharusnya dilakukan di lokasi pengirim, dikarenakan dapat menimbulkan paket hilang. Tetapi kebijakan ini diperlukan mengingat adanya sejumlah kurir yang kurang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Hal ini mengakibatkan meningkatnya kasus *crosslabel*, ketidakefisienan dalam proses relabel, serta kurangnya kepedulian kurir *pick up* meskipun telah diupayakan komunikasi oleh pihak karyawan gudang. Oleh karena itu, diperlukan adanya SOP dengan ketentuan yang lebih terstruktur untuk memastikan proses pengiriman berjalan lebih tertib dan efisien.

Ketentuan pada uraian prosedur nomor empat dan lima mewajibkan pemindaian (men-*scan*) paket secara bertahap dengan jumlah yang lebih sedikit terlebih dahulu lalu dipisahkan. Selain itu, paket harus diatur sesuai urutan hasil pemindaian awal.

Flowchart Standard Operating Procedure



Gambar 3. 15 Flowchart SOP Yang Dibuat

Langkah ini dilakukan agar proses *labeling* dapat berjalan lebih teratur serta meminimalkan kesalahan dalam penempelan resi. SOP ini

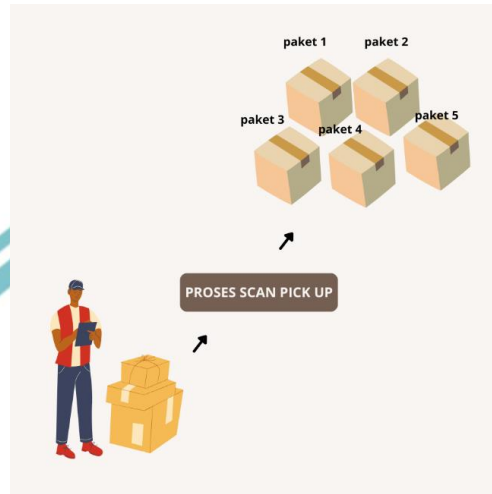


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diharapkan dapat diterapkan pada saat *event* bulanan, *flash sale*, atau kegiatan serupa lainnya yang memiliki volume pengiriman tinggi.



Gambar 3. 16 Ilustrasi Paket Yang Disusun Berdasarkan Proses Scan Awal

Sumber : Dokumen Pribadi

Dalam ketentuan pada uraian prosedur SOP nomor empat dan lima, pernah dicoba untuk diterapkan secara sementara. Proses pemindaian (*scan*) dilakukan secara bertahap, dimulai dengan jumlah paket sedikit terlebih dahulu, kemudian dipisahkan dengan proses scan kedua. Paket-paket tersebut diatur berdasarkan urutan hasil pemindaian awal. Langkah ini bertujuan untuk memudahkan proses *relabel* atau *labeling* resi agar lebih terstruktur



Gambar 3. 17 Proses Labeling Yang Dicoba Untuk Diterapkan

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan gambar yang dilampirkan, proses pemindaian dilakukan secara bertahap. Dari total delapan puluh paket dari satu pengirim, pemindaian pertama dilakukan terhadap dua puluh paket, diikuti oleh pemindaian kedua sebanyak dua puluh paket, dan seterusnya. Prosedur pelabelan resi seperti ini dapat mempermudah karyawan gudang dalam menempelkan resi serta menghemat waktu. Selain itu, karyawan tidak merasa kewalahan atau kehilangan fokus selama pengerjaan *labeling*.

Setelah proses pemindaian selesai, paket-paket yang telah tersusun secara terstruktur akan diberi label resi. Setelah pelabelan selesai, langkah selanjutnya adalah melakukan proses penyortiran. Penyortiran dilakukan dengan memisahkan paket-paket yang telah diberi label berdasarkan jasa pengiriman yang digunakan. Apabila jasa pengiriman yang digunakan adalah ID Express, maka paket akan dikemas menggunakan *silk begging* Jawa. Namun, apabila jasa pengiriman yang digunakan adalah pihak ketiga (3PL) yang bekerja sama dengan ID Express, maka paket akan dikemas menggunakan *silk begging* dengan kode 3PL.



Gambar 3. 18 Paket Disusun Berdasarkan Proses Scan Awal

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Jika proses ini dapat diterapkan secara perlahan dengan beberapa ketentuan, diharapkan proses labeling dapat efektif dan efisien serta mengurangi kasus crosslabel yang terjadi pada TH Bogor Utara.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Permasalahan *Relabel* dan *Labeling* menjadi sebuah masalah di TH Bogor Utara dikarenakan dalam *labeling* resi memerlukan waktu yang lama dikarenakan tingginya volume paket yang belum memiliki kode sortir (TLC) atau resi cetak dengan keterbatasan sumber daya manusia. Selain itu hal ini menjadi masalah dikarenakan Karyawan gudang sering kehilangan fokus akibat kelelahan dalam menangani volume paket yang besar karna metode kerja manual, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan seperti kasus *crosslabel*. Jika kasus *crosslabel* terjadi dan tidak diatasi, hal ini berdampak merugikan kepada konsumen dan dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Pentingnya koordinasi antara karyawan dan kurir *pick up*, serta penerapan SOP sangat penting. Hal ini demi kelancaran operasional perusahaan. Dikarenakan kurangnya inisiatif dan disiplin dari kurir dalam memenuhi jadwal dan prosedur pengambilan paket, hal ini menyebabkan keterlambatan dalam operasional. Untuk mengurangi permasalahan salah penempelan resi pada paket yang akan berdampak pada kasus *crosslabel*, perlu dilakukan solusi seperti penyusunan SOP yang jelas dan terstruktur yang diharapkan dapat membantu mengurangi masalah *crosslabel* dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan ID Express TH Bogor Utara.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi penulis selama magang, dan berdasarkan permasalahan yang dibahas, ada beberapa saran yang perlu diberikan kepada perusahaan yaitu :

- a. Peningkatan Komunikasi : Dengan memperbaiki komunikasi antara karyawan gudang dan kurir *pick-up* agar kurir lebih bertanggung jawab terhadap pengambilan paket dan mematuhi jadwal yang telah ditentukan.
- b. Mengimplementasikan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan mencoba untuk menerapkan SOP terkait proses *labeling* resi, termasuk langkah-langkah pemindaian paket secara bertahap, pengaturan paket berdasarkan hasil scan, dan pelabelan yang terstruktur. Serta memberikan pelatihan kepada karyawan dan kurir *pick-up* terkait pentingnya SOP untuk ketelitian dalam proses *labeling*, efisiensi, kualitas kerja.
- c. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja karyawan dan kurir *pick-up* untuk memastikan SOP dijalankan dengan baik, jika sudah dijalankan. Dan menunjuk karyawan yang bertanggungjawab untuk memantau proses outgoing, terutama dalam memastikan paket di *labeling* dengan benar.
- d. Memberikan sanksi yang sesuai apabila kurir tidak mematuhi peraturan apabila sudah dikomunikasikan, hal ini untuk menegaskan agar kurir dapat mematuhi jadwal kerja dan membantu proses operasional gudang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Jurnal, H., Desri, S., Putri Alfiana, M., Dwi, V., Sarahita, A., Sabrina, C. P., & Chaniago, R. M. (2024). *Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express* (Vol. 11, Issue 2).
- Lokobal, A., Pascasarjana, A., Sam, U., Marthin, R., Sumajouw, D. J., & Sompie, B. F. (2014). MANAJEMEN RISIKO PADA PERUSAHAAN JASA PELAKSANA KONSTRUKSI DI PROPINSI PAPUA (Study Kasus di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109–118.
- Nurhaliza, M. W. H. S. (2023). *Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Expedisi*. 3, 48.
- Rajagukguk, P., Haryono, B., Hardani, H., & Fadholi, A. (2023). Penerapan Sistem Pelayanan Trace To Tracking Shopee Express Pada PT. Nusantara Ekspress Kilat Di Service Point Jakarta. *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 103–114.
<https://doi.org/10.37012/ileka.v4i1.1564>
- Simamora, virgo, S. E. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRACKING SYSTEM BERBASIS WEB TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PERSEPSI RESIKO KONSUMEN PADA PRODUK JNE CILINCING. *Media Manajemen Jasa*, 4.
- Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik & Pergudangan (Kasus dan Aplikasi Perusahaan)*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (4th ed.). Andi Yogyakarta.