

**PENYUSUNAN JADWAL DAN STANDARD OPERATING
PROCEDURE KEHADIRAN MITRA KURIR ID EXPRESS
TRANSIT HUB CAKUNG**



LAPORAN MAGANG

**Irfan Wirya Satrio
2205421067**

**PTOGRAM 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irfan Wirya Satrio
NIM : 2205421067
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Dengan ini menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Laporan Magang ini adalah hasil karya saya sendiri bukan hasil jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Magang telah saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Jakarta, 31 Desember 2024
Penulis,

Irfan Wirya Satrio
NIM 2205421067



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

PENYUSUNAN JADWAL DAN STANDARD OPERATING PROCEDURE KEHADIRAN MITRA KURIR ID EXPRESS TRANSIT HUB CAKUNG

¹ Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Jakarta,

² Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta,

³ Pengolahan Pengiriman, PT ID Express Logistics Indonesia

Email: irfan.wirya.satrio.an22@mhs.wpnj.ac.id

ABSTRAK

Laporan magang ini mengkaji penyusunan jadwal dan Standar Operasional Prosedur (SOP) kehadiran mitra kurir pada Transit Hub Cakung milik ID Express. Latar belakang penelitian ini berakar dari permasalahan ketidaksesuaian antara volume paket yang tinggi dan ketersediaan kurir, yang diperparah oleh ketidakteraturan penjadwalan serta tingginya tingkat ketidakhadiran kurir pada hari libur. Metode yang digunakan mencakup observasi langsung, serta evaluasi proses operasional di lapangan. Hasil penelitian mengungkap bahwa kurangnya pembagian hari libur yang jelas dan SOP yang tegas menjadi faktor utama penyebab backlog serta penurunan efisiensi operasional. Rekomendasi perbaikan yang diajukan meliputi pengaturan ulang jadwal kerja dengan pembagian hari libur secara merata, pengelompokan kurir berdasarkan area pengiriman, serta penyusunan SOP untuk penegakan disiplin kehadiran. Diharapkan, implementasi rekomendasi ini dapat meningkatkan keseimbangan kerja dan kehidupan kurir, memperbaiki produktivitas, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Penjadwalan Kurir, Backlog, Standard Operating Procedure (SOP), Transit Hub Cakung, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENYUSUNAN JADWAL DAN STANDARD OPERATING PROCEDURE KEHADIRAN MITRA KURIR ID EXPRESS TRANSIT HUB CAKUNG

¹Applied Business Administration Study Program, Department of Business
Administration, Jakarta State Polytechnic,

² Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic,

³ Shipment Processing, PT ID Express Logistics Indonesia

Email: irfan.wirya.satrio.an22@mhs.w.pnj.ac.id

ABSTRACT

This internship report examines the scheduling and Standard Operating Procedure (SOP) for the attendance of courier partners at ID Express' Transit Hub Cakung. The study is motivated by issues stemming from the mismatch between a high volume of packages and the availability of couriers, compounded by irregular scheduling and high absenteeism rates on holidays. The methods used include direct observation and evaluation of the operational processes in the field. Findings reveal that the lack of a clear distribution of off days and stringent SOPs are the main factors contributing to package backlogs and decreased operational efficiency. The proposed recommendations include restructuring work schedules by evenly distributing off days, grouping couriers based on delivery areas, and establishing SOPs for enforcing attendance discipline. It is expected that the implementation of these recommendations will enhance the work-life balance of the couriers, improve productivity, and increase the quality of service and customer satisfaction.

Keywords: Courier Scheduling, Backlog, Standard Operating Procedure (SOP), Cakung Transit Hub, 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 mengumumkan 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, ramhat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan magang dengan judul *Penyusunan Jadwal Dan Standard Operating Procedure Kehadiran Mitra Kurir Id Express Transit Hub Cakung*.

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. Dr. Syamsu Rizal, SE, MM selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan kebijakan serta mendukung penyelenggaraan program magang sebagai bagian dari kurikulum pendidikan di kampus.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta atas arahannya dalam memastikan kelancaran pelaksanaan magang.
3. Yanita Ella N.C, S.A.B., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah memberikan panduan selama pelaksanaan program magang hingga proses penyusunan laporan ini.
4. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku DPM (Dosen Pembimbing Magang) atas bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga dalam menyelesaikan laporan magang ini.
5. Bapak Deka Alfian Syah selaku Mentor Magang atas bimbingan langsung di tempat magang, termasuk pemberian pengetahuan dan pengalaman praktis.
6. Bapak Andreys Maulana selaku orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan moril, dan material sehingga penulis dapat menjalani masa magang dengan baik.

Jakarta, 31 Desember 2024
Penulis,

Irfan Wirya Satrio
2205421067



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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Manfaat Magang	3
1.3.1 Manfaat Teoretis	3
1.3.2 Manfaat Praktis	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	4
1.5 Jadwal Kegiatan	4
BAB II TINJAUAN UMUM OBJEK MAGANG	9
2.1 Sejarah Perusahaan/Mitra Magang	9
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	11
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Mitra Magang	12
2.4 Struktur Organisasi Divisi dan Job Description	13
BAB III TINJAUAN UMUM OBJEK MAGANG	15
3.1 Pelaksanaan dan Pembahasan Magang	15
3.1.1 Pelaksanaan Magang	15
3.1.2 Pembahasan Magang	20
3.2 Solusi Dari Pembahasan Magang	28
3.2.1 Rekomendasi Perbaikan Penjadwalan	29
3.2.2 Peraturan dan Sanksi Pelanggaran Penjadwalan	30
BAB IV PENUTUP	38



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

4.1 Kesimpulan.....	38
4.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Logbook Bulan Agustus 2024	4
Tabel 1.2 Logbook Bulan September 2024	5
Tabel 1.3 Logbook Bulan Oktober 2024	6
Tabel 1.4 Logbook Bulan November 2024.....	6
Tabel 1.5 Logbook Bulan Desember 2024	7





© 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





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 GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Id Express aksesriau.com.id	10
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan Id Express.....	12
Gambar 2.3 Struktur Divisi Magang.....	13
Gambar 3.1 Bukti Lost Scan Delivery	17
Gambar 3.2 Bukti Lost Scan Pickup	18
Gambar 3.3 Resi Robek	18
Gambar 3.4 Resi Buram.....	19
Gambar 3.5 Bukti POS Foto Gelap.....	20
Gambar 3.6 Absensi Weekend Kurir Delivery	25
Gambar 3.7 Data Backlog Hari Minggu 13 Oktober 2024	27
Gambar 3.8 Data Backlog Hari Senin 14 Oktober 2024.....	27
Gambar 3.9 Penjadwalan Kurir Delivery Oktober 2024 Bagian 1	28
Gambar 3.10 Penjadwalan Kurir Delivery Oktober 2024 Bagian 2	28
Gambar 3.11 Rekomendasi Penjadwalan Kerja Kurir Delivery	30
Gambar 3.12 Sampul.....	31
Gambar 3.13 Daftar Isi.....	31
Gambar 3.14 Deskripsi dan Fungsi.....	32
Gambar 3.15 Ruang Lingkup SOP.....	34
Gambar 3.16 Diagram Air Prosedur Pengajuan Cuti Kurir	35
Gambar 3.17 Saksi Pelanggaran	36



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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era *e-commerce* yang berkembang pesat, layanan pengiriman barang menjadi salah satu komponen vital dalam memastikan kepuasan pelanggan. Jasa kirim yang efisien dan responsif tidak hanya menentukan seberapa cepat pelanggan menerima produk yang mereka pesan, tetapi juga berkontribusi besar terhadap pengalaman keseluruhan mereka. Kecepatan, keandalan, dan transparansi dalam proses pengiriman menjadi elemen vital yang memengaruhi keputusan konsumen untuk berbelanja kembali. Di sisi lain, kepuasan pelanggan juga memiliki dampak langsung terhadap jasa kirim itu sendiri. Pelanggan yang puas lebih cenderung menjadi pengguna setia, yang tidak hanya berpotensi meningkatkan volume transaksi tetapi juga menghasilkan rekomendasi positif melalui mulut ke mulut. Dengan demikian, terdapat hubungan timbal balik yang kuat antara jasa kirim dan kepuasan pelanggan, di mana masing-masing pihak saling memengaruhi dan berkontribusi terhadap keberhasilan dan pertumbuhan di pasar yang kompetitif ini.

Dalam menjaga kepuasan pelanggan, Id Express sebagai salah satu perusahaan ekspedisi paket di Indonesia menghadapi tantangan dalam menjaga efisiensi operasional, terutama pada transit hub Cakung. Sebagai transit hub dari mitra Jakarta, transit hub Cakung memiliki kuantitas paket *incoming* sebanyak seribu sampai dua ribu paket per hari. Transit hub Cakung mencakup area pengiriman dan pengambilan paket pada kecamatan Cakung yang terdiri dari tujuh kelurahan. Pada transit hub ini memiliki sebanyak dua puluh empat kurir *delivery* dan lima orang kurir *pickup*. Penjadwalan hari kerja untuk kurir *delivery* menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional di transit hub Cakung. Akan tetapi, penjadwalan kurir *delivery* pada transit hub Cakung dirasa belum optimal. Menurut beberapa kurir pada penjadwalan tersebut tidak adanya hari libur untuk



© 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

kurir sehingga kurir dituntut untuk masuk setiap hari. Oleh karena itu, beberapa kurir berinisiatif untuk tidak masuk pada hari sabtu atau minggu. Dalam satu bulan, rata-rata kurir *delivery* yang tidak masuk di hari sabtu sebanyak 17% dan di hari minggu sebanyak 50%. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian antara jumlah paket yang datang dengan jumlah kurir yang tersedia sehingga menyebabkan *backlog*. Kurangnya ketegasan dalam menindak kurir yang libur tanpa alasan yang jelas atau penting juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan penjadwalan tidak optimal.

Backlog merujuk pada paket yang belum diproses sehingga melebihi batas kirim. *Backlog* dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti peningkatan volume pesanan, ketidakpastian dalam estimasi waktu pengiriman, dan kurangnya koordinasi dalam penjadwalan kurir. *Backlog* pada pengiriman pastinya sangat merugikan perusahaan karena dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan melebihi SLA (*Service Level Agreement*) yang sudah ditetapkan oleh *e-commerce*. SLA merujuk pada kontrak antara penyedia layanan dan pelanggannya yang mendokumentasikan layanan apa yang akan disediakan oleh penyedia dan mendefinisikan standar layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia. SLA yang ditetapkan Id Express pada setiap transit hub nya adalah sebesar 97%, jika transit hub memiliki kuantitas rata-rata *incomeing* per harinya sebanyak seribu sampai dua ribu paket, maka produktivitas setiap kurir harus sebesar 6 paket per jam atau setiap kurir setidaknya membawa enam puluh dua paket per hari.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, optimalisasi penjadwalan kurir dan penegasan pelaksanaan penjadwalan menjadi sangat penting. Laporan ini dibuat bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penjadwalan saat ini tidak optimal pada transit hub Cakung, dan memberikan rekomendasi penjadwalan yang diharapkan dapat meminimalisir terjadinya *backlog*, serta merancang SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk acuan dalam menindak kurir yang tidak taat pada penjadwalan tersebut dengan ketentuan yang jelas. Dengan



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

pengelolaan yang lebih baik terhadap alokasi kurir dengan cara membuat penjadwalan yang mempertimbangkan pembagian jatah hari libur untuk setiap kurir di hari yang berbeda dapat menjadi cara untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan solusi yang menguntungkan setiap pihak. diharapkan *backlog* dapat diminimalisir, dan efisiensi operasional dapat ditingkatkan.

1.2 Tujuan Magang

Berikut adalah tujuan pelaksanaan magang oleh penulis:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penjadwalan kurir *delivery* saat ini belum optimal.
- b. Mengidentifikasi penjadwalan kurir *delivery* saat ini.
- c. Merekomendasi perbaikan penjadwalan kurir *delivery* untuk mengatasi *backlog*.

1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang secara teori dan praktik sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Teoretis

Berikut adalah manfaat magang secara teoritis sebagai berikut:

- a. Memberikan pemahaman dalam pentingnya manajemen operasional dan pengalokasian sumber daya manusia agar paket dapat dikirim dengan tepat waktu.
- b. Dapat mengidentifikasi standar produktivitas yang sesuai pada kurir *delivery* dalam mencapai tingkat keberhasilan pengiriman paket.
- c. Dapat membantu memberikan rekomendasi perbaikan penjadwalan dan prosedur jika kurir melanggar penjadwalan tersebut.

1.3.2 Manfaat Praktis

Berikut adalah manfaat magang secara praktis sebagai berikut:

- a. Mengembangkan keterampilan teknis dalam penggunaan perangkat lunak manajemen pengiriman dan alat analisis data.
- b. Meningkatkan keterampilan interpersonal melalui kolaborasi



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

dengan tim dan berinteraksi dengan berbagai *stakeholder* di perusahaan.

- c. Meminimalisir *backlog* yang terjadi di transit hub Cakung yang berdampak peningkatan kepuasan pelanggan pada perusahaan.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dijadwalkan di semester lima yang dilaksanakan selama 5 bulan terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2024 hingga 31 Desember 2024. Berikut ini adalah informasi tempat magang:

Nama Perusahaan : ID Express

Nama Cabang : Transit Hub Cakung

Alamat : Ruko, Jl. Taman Modern No.11 Blok R4, Ujung Menteng, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13960.

1.5 Jadwal Kegiatan

Berikut adalah jadwal kegiatan magang di Id Express transit hub Cakung:

Hari kerja : Senin s.d Jumat

Jam kerja : 08.30 s.d 17.30

Berikut adalah logbook selama pelaksanaan magang:

Tabel 1.1 Logbook Bulan Agustus 2024

Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan
Minggu 1	08.30	17.30	1. Mempelajari alur kerja pada transit hub Cakung. 2. Melakukan <i>scan delivery</i> .
Minggu 2	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan <i>scan packing</i> 5. Menangani paket <i>retur jalan</i>
Minggu 3	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> .



© 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. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 4	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 5	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan

Sumber: Diolah Penulis, Agustus 2024

Tabel 1.2 Logbook Bulan September 2024

Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan
Minggu 1	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 2	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 3	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 4	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i>



© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

			4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 5	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i>

Sumber: Data diolah Penulis, September 2024

Tabel 1.3 Logbook Bulan Oktober 2024

Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan
Minggu 1	08.30	17.30	1. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 2. Menangani paket <i>missroute</i> 3. Melakukan scan packing 4. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 2	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 3	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 4	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing 5. Menangani paket <i>retur</i> jalan
Minggu 5	08.30	17.30	1. Melakukan <i>scan delivery</i> 2. Menerima paket POS dan melakukan <i>scan collection</i> . 3. Menangani paket <i>missroute</i> 4. Melakukan scan packing

Sumber: Data Diolah Penulis, Oktober 2024

Tabel 1.4 Logbook Bulan November 2024

Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan
---------	-----------	-------------	---------------------



© 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

Minggu 1	08.30	17.30	1. Mempelajari penyebab dan penanganan paket <i>backlog</i>
Minggu 2	08.30	17.30	1. Menangani paket <i>missroute</i> 2. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 3. Menagih dan mencatan uang COD 4. Membuat resi paket 5. Melakukan scan packing
Minggu 3	08.30	17.30	1. Menangani paket <i>missroute</i> 2. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 3. Menagih dan mencatan uang COD 4. Membuat resi paket 5. Melakukan scan packing
Minggu 4	08.30	17.30	1. Menangani paket <i>missroute</i> 2. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 3. Menagih dan mencatan uang COD 4. Membuat resi paket 5. Melakukan scan packing
Minggu 5	08.30	17.30	1. Menangani paket <i>missroute</i> 2. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 3. Menagih dan mencatan uang COD 4. Membuat resi paket 5. Melakukan scan packing

Sumber: Data Diolah Penulis, November 2024

Tabel 1.5 Logbook Bulan Desember 2024

Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan
Minggu 1	08.30	17.30	1. Memberika penugasan <i>pickup</i> kepada kurir 2. Membuat surat jalan pengembalian paket kepada penjual 3. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 4. Menagih dan mencatan uang COD 5. Membuat resi paket
Minggu 2	08.30	17.30	1. Memberika penugasan <i>pickup</i> kepada kurir



© 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

			2. Membuat surat jalan pengembalian paket kepada penjual 3. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 4. Menagih dan mencatat uang COD 5. Membuat resi paket
Minggu 3	08.30	17.30	1. Memberika penugasan <i>pickup</i> kepada kurir 2. Membuat surat jalan pengembalian paket kepada penjual 3. Memantau status paket untuk mengetahui jika terjadinya <i>backlog</i> 4. Menagih dan mencatat uang COD 5. Membuat resi paket
Minggu 4	08.30	17.30	1. Memberika penugasan <i>pickup</i> kepada kurir 2. Membuat surat jalan pengembalian paket kepada penjual 3. Menagih dan mencatat uang COD 4. Membuat resi paket
Minggu 5	08.30	17.30	1. Memberika penugasan <i>pickup</i> kepada kurir

Sumber: Data Diolah Penulis, Desember 2024

**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

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah Id Express, sebagai perusahaan ekspedisi di Indonesia, menghadapi tantangan dalam menjaga efisiensi operasional di transit hub Cakung, yang menangani seribu hingga dua ribu paket per hari. Dengan dua puluh empat kurir *delivery* yang tersedia , diperlukan pengalokasian kurir dengan baik. Penjadwalan hari kerja untuk kurir *delivery* menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran kegiatan operasional yang harus berjalan dua puluh empat jam dalam satu minggu, tetapi saat ini penjadwalan tersebut belum optimal. Berikut ini adalah tiga poin yang menjadi kesimpulan dari laporan penulis:

- a. Penjadwalan hari kerja kurir *delivery* di transit hub Cakung masih perlu ditingkatkan, karena tidak ada hari libur untuk kurir dalam satu minggu, sehingga kurir harus masuk setiap hari. Akibatnya, banyak kurir tidak masuk pada hari Sabtu (17%) dan Minggu (50%), yang menyebabkan ketidaksesuaian antara jumlah paket dan kurir yang tersedia, sehingga terjadi backlog. Kurangnya ketegasan dalam menindak kurir yang tidak masuk tanpa alasan yang jelas juga berkontribusi pada masalah penjadwalan ini. Saat ini Id Express tidak memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam memberikan sanksi terhadap kurir yang tidak patuh terhadap penjadwalan dan tidak memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) tentang prosedur pengajuan izin tidak masuk kerja pada kurir.
- b. Penjadwalan kurir *delivery* saat ini tidak mempertimbangkan hari libur, meskipun demikian setiap individu yang bekerja memerlukan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan ini sangat penting untuk menjaga kesehatan mental dan fisik kurir agar tetap dalam kondisi prima. Ketika tidak ada hari libur, kurir berisiko mengalami stres, kelelahan, dan penurunan performa kerja. Dampak negatif ini tidak hanya memengaruhi kesejahteraan kurir, tetapi juga dapat merugikan perusahaan, karena penurunan kinerja dapat



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

menyebabkan keterlambatan pengiriman, backlog, dan akhirnya mengurangi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan penjadwalan yang mempertimbangkan kebutuhan istirahat kurir demi efektivitas operasional dan kesejahteraan karyawan. Selain itu, sangat penting bagi Id Express untuk memberikan peraturan yang jelas terhadap penjadwalan, sehingga kurir dapat mengetahui hak dan konsekuensi yang diterima jika melanggar peraturan tersebut.

- c. Rekomendasi Penjadwalan yang mempertimbangkan hari libur untuk kurir *delivery* dengan cara membagi rata porsi libur kurir dalam satu minggu agar tidak terjadinya penumpukan hari libur pada kurir *delivery* di hari yang sama. Selain itu, pengelompokan kurir berdasarkan kelurahan dengan mempertimbangkan volume paket di setiap kelurahan dengan jumlah anggota dari satu kelompok kurir dapat membantu dalam pengoptimalan jadwal kurir *delivery* karena tenaga kerja dialokasikan dengan baik. Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang mencakup pemberian sanksi terhadap kurir *delivery* yang melanggar penjadwalan dan prosedur pengajuan izin tidak masuk kerja untuk kurir *delivery* dapat menjadi pedoman bagi captain sebagai posisi yang bertanggung jawab terhadap kinerja kurir, untuk memberikan sanksi yang jelas kepada kurir jika melanggar penjadwalan. Selain itu, SOP yang mencakup prosedur pengajuan izin tidak masuk kerja pada kurir *delivery* dapat memberikan transparansi terhadap pengajuan izin yang telah diajukan oleh kurir *delivery* sehingga meminimalkan terjadinya kesalahpahaman antara captain dan kurir maupun antar kurir.

4.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan adalah:

- a. Id Express perlu merumuskan kebijakan yang memastikan setiap kurir mendapatkan hari libur yang jelas dalam seminggu. Hal ini penting untuk mencegah ketidakhadiran yang tinggi pada akhir pekan, yang sering terjadi akibat kurir merasa kelelahan dan tidak mendapatkan waktu istirahat yang cukup. Selain itu, perusahaan harus menetapkan sanksi yang tegas bagi kurir yang tidak masuk tanpa alasan yang jelas. Penerapan disiplin ini bisa



© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dilakukan dengan membuat dan mengkomunikasikan SOP yang jelas mengenai konsekuensi ketidakpatuhan. Terakhir, melakukan pelatihan dan sosialisasi mengenai SOP kepada seluruh kurir dan manajer akan memastikan semua pihak memahami dan mematuhi peraturan yang ada, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih teratur dan produktif.

- b. Id Express dapat mempertimbangkan pemberian penghargaan bagi kurir yang patuh dalam penjadwalan dan mampu memenuhi target produktivitas. Dengan menerapkan sistem penghargaan, Id Express dapat meningkatkan motivasi kurir untuk berkomitmen pada standar kerja yang ditetapkan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kinerja keseluruhan. Selain itu, menciptakan budaya kerja yang positif sangat penting; ketika karyawan merasa dihargai, mereka akan lebih puas dan loyal terhadap perusahaan. Hal ini juga dapat mengurangi tingkat *turnover*, yang dapat mengganggu operasional dan meningkatkan biaya. Id Express juga perlu memastikan bahwa penghargaan berfungsi sebagai insentif untuk kepatuhan terhadap kebijakan penjadwalan, sehingga mengurangi ketidakhadiran dan meningkatkan produktivitas. Kurir yang termotivasi cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, yang akan memperkuat reputasi perusahaan di pasar. Id Express bisa memperluas bentuk penghargaan menjadi peluang pelatihan dan pengembangan karier bagi kurir berprestasi, sehingga mereka dapat meningkatkan keterampilan dan berpeluang untuk mendapatkan promosi. Dengan demikian, penerapan sistem penghargaan yang efektif tidak hanya akan meningkatkan motivasi dan kinerja kurir, tetapi juga mendukung tujuan jangka panjang perusahaan.
- c. Menerapkan sistem rotasi libur yang adil sangat penting untuk memastikan setiap kurir mendapatkan kesempatan yang merata untuk beristirahat tanpa mengganggu kelancaran operasional. Dengan sistem ini, kurir tidak hanya merasa lebih dihargai, tetapi juga dapat mengurangi kelelahan yang dapat memengaruhi performa kerja mereka. Selain itu, melakukan analisis mendalam tentang volume paket di setiap kelurahan dan mengelompokkan kurir berdasarkan lokasi akan meningkatkan efisiensi pengiriman.

Pengelompokan ini memungkinkan tenaga kerja dialokasikan dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan wilayah. Selain itu, pembuatan SOP yang mencakup seluruh aspek penjadwalan, pemberian sanksi, dan prosedur pengajuan izin sangat penting. SOP yang jelas dan komprehensif akan membantu mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan komunikasi.



© 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





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

- Aminizadeh, M. (2022). *Quality of Work Life: A New Perspective*. Tehran: Springer.
- Aruldoss, A., Kowalski, K., & Parayitam, S. (2021). The Relationship Between Quality of Work Life and Work-Life-Balance Mediating Role of Job Stress, Job Satisfaction and Job Commitment: Evidence From India. *Journal of Advances in Management Research*, 36–62.
- Akmal, H. (2014). Faktor Yang Mempengaruhi Kedisiplinan Karyawan Pada Swalayan Ranggon Jaya Mart Di Bangkinang. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 8-48.
- Brough, P., Timms, C., & O'Driscoll, M. (2014). Work-life balance: A longitudinal evaluation of a new measure across Australia and New Zealand workers. *International Journal of Stress Management*, 2724–2744.
- Rizki, A., & Suprajang, S. (2017). Analisis Kedisiplinan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT Griya Asri Mandiri Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 49–56.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**