

**IDENTIFIKASI TERJADINYA *LOST SCAN* DALAM PROSES
PENGIRIMAN PAKET PADA ID EXPRESS
TRANSIT HUB PONDOK GEDE**



LAPORAN MAGANG

**VERDY SANDJAYA
NIM 2205421061**

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Verdy Sandjaya
Nim : 2205421061
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Dengan ini menyatakan bahwa yang dituliskan didalam laporan 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 didalam Laporan Magang telah saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Depok, 31 Desember 2024
Penulis,



Verdy Sandjaya
NIM 2205421061



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

IDENTIFIKASI TERJADINYA *LOST SCAN* DALAM PROSES PENGIRIMAN PAKET PADA ID EXPRESS TRANSIT HUB PONDOK GEDE

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

² *Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic,*

³*logistic Intern, PT ID EXPRESS*

Email: verdy.sandjaya.an22@mhsw.pnj.ac.id

ABSTRAK

Dalam industri ekspedisi, keakuratan dan kecepatan dalam pencatatan serta pemantauan paket merupakan aspek yang sangat penting. Namun, di ID Express Transit Hub (TH) Pondok Gede, permasalahan lost scan masih sering terjadi, yang dapat menyebabkan paket tidak terdata dengan baik di sistem dan berpotensi hilang. Permasalahan ini disebabkan oleh beberapa faktor utama, seperti penugasan yang tidak masuk ke aplikasi kurir, resi yang rusak atau tidak terbaca, serta kurangnya kepatuhan terhadap prosedur standar. Tujuan dari magang ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab utama lost scan dan merancang solusi guna mengurangi kejadian tersebut. Salah satu solusi yang diusulkan adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur kerja dalam penugasan paket, validasi data, serta monitoring secara berkala. Dengan adanya SOP ini, diharapkan proses operasional di ID Express dapat lebih terstruktur, risiko lost scan dapat diminimalkan, dan efisiensi pengelolaan data pengiriman dapat meningkat. Implementasi SOP ini juga akan memperkuat koordinasi antara unit processing, admin, dan kurir dalam memastikan setiap paket tercatat dengan akurat sebelum dikirim ke pelanggan.

Kata Kunci: Lost scan, ekspedisi, SOP, penugasan kurir, ID Express, validasi data, operasional logistik



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

IDENTIFIKASI TERJADINYA *LOST SCAN* DALAM PROSES PENGIRIMAN PAKET PADA ID EXPRESS TRANSIT HUB PONDOK GEDE

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

² *Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic,*

³*logistic Intern, PT ID EXPRESS*

Email: verdy.sandjaya.an22@mhsw.pnj.ac.id

ABSTRACT

In the expedition industry, accuracy and speed in recording and monitoring packages are crucial aspects. However, at ID Express Transit Hub (TH) Pondok Gede, the issue of lost scan frequently occurs, causing packages to be improperly recorded in the system and potentially lost. This problem is primarily caused by several factors, such as unregistered courier assignments in the application, damaged or unreadable shipping labels, and a lack of adherence to standard procedures. The objective of this internship is to identify the root causes of lost scan incidents and propose solutions to mitigate their occurrence. One of the proposed solutions is the development of a Standard Operating Procedure (SOP) that regulates workflow in package assignment, data validation, and periodic monitoring. With the implementation of this SOP, it is expected that ID Express's operational processes will become more structured, the risk of lost scan incidents will be minimized, and the efficiency of package tracking will improve. This SOP implementation will also strengthen coordination among processing units, administrators, and couriers to ensure that every package is accurately recorded before being delivered to customers.

Keywords: Lost scan, expedition, SOP, courier assignment, ID Express, data validation, logistics operations



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 (Tuhan) karena berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan magang dengan judul *Identifikasi Terjadinya Lost Scan Dalam Proses Pengiriman Barang Pada ID EXPRESS TH Pondok Gede, Divisi Operasional*

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. Syamsurizal, SE., MM. Selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Yanita Ella N.C., S.A.B., M.Si. Selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Arizal Putra Pratama B.O.M., M.A.B. Selaku DPM (Dosen Pembimbing Magang)
5. Firman Hermawan Selaku Mentor Magang
6. Sumdjaja Selaku orang tua

Depok, 31 Desember 2024
Penulis,

Verdy Sandjaya
NIM 2205421061



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Manfaat Magang	4
1.3.1 Manfaat Teoretis	4
1.3.2 Manfaat Praktis	5
1.4 Tempat Pelaksanaan	5
1.5 Jadwal Kegiatan	5
BAB II TINJAUAN UMUM OBJEK MAGANG	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.1.1 Profil Perusahaan	9
2.1.2 Logo Perusahaan	10
2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	11
2.2 Kegiatan Perusahaan	11
2.3 Struktur Perusahaan	14
2.4 Struktur Organisasi Divisi dan <i>Job Description</i>	15
BAB III HASIL PELAKSANAAN MAGANG	17
3.1 Pelaksanaan dan Pembahasan Magang	17
3.1.1 Pelaksanaan Magang	17
3.1.2 .Pembahasan Magang	20
3.2 Solusi dan Pembahasan Magang	27
BAB IV PENUTUP	34
4.1 Kesimpulan	34
4.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35



© 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

LAMPIRAN.....	36
CURRICULUM VITAE	57





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 Tempat Pelaksanaan	5
Tabel 1. 2 Jadwal Kegiatan	6
Tabel 3. 1 Tugas dan Peranan Selama Magang.....	17





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 GAMBAR

Gambar 1. 2 Hasil Survei Faktor <i>Lost scan</i>	2
Gambar 1. 3 Hasil Survei frekuensi <i>Lost scan</i>	2
Gambar 1. 4 Hasil Survei Investigasi <i>Lost scan</i>	3
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan	10
Gambar 2. 2 Struktur Perusahaan.....	14
Gambar 2. 3 Divisi Operasional TH Pondok Gede.....	15
Gambar 3. 1 Investigasi <i>Lost scan</i>	18
Gambar 3. 2 Penugasan Tidak Masuk Aplikasi Kurir.....	19
Gambar 3. 3 Resi Rusak atau Tidak Terbaca	19
Gambar 3. 4 Suasana TH Pondok Gede	20
Gambar 3. 5 Halaman Cover SOP	28
Gambar 3. 6 Daftar Isi SOP	29
Gambar 3. 7 Halaman 1 SOP	30
Gambar 3. 8 Halaman 2 SOP	31
Gambar 3. 9 Halaman 3 SOP	32
Gambar 3. 10 Halaman 4 SOP	33



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Offering Letter	36
Lampiran 2 Surat Pernyataan	37
Lampiran 3 Kesiediaan Magang	38
Lampiran 4 Form Bimbingan Magang	39
Lampiran 5 Penilaian Mentor Magang	40
Lampiran 6 Kesiediaan Membimbing	41
Lampiran 7 <i>Log Book</i> Aktivitas Harian	42
Lampiran 8 Format Masukan Dari Perusahaan.....	55



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

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, *e-commerce* telah menjadi pendorong utama transformasi ekonomi digital di Indonesia. Dengan semakin mudahnya akses internet dan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap belanja daring, volume transaksi *e-commerce* terus mengalami lonjakan signifikan. Fenomena ini menciptakan peluang besar bagi industri logistik dan ekspedisi, termasuk ID Express, untuk menyediakan layanan pengiriman yang cepat, andal, dan efisien. Sebagai salah satu perusahaan ekspedisi yang mendukung rantai pasok *e-commerce*, ID Express memiliki peran penting dalam memastikan barang yang dipesan pelanggan dapat tiba dengan aman dan tepat waktu.

Tingginya permintaan dari sektor *e-commerce* juga memunculkan tantangan *operasional* yang kompleks bagi ID Express, terutama di Transit Hub (TH) Pondok Gede yang menjadi salah satu pusat pengolahan pengiriman dengan volume tinggi 2.000-4.000 paket per-hari. Hal ini menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dalam sistem manajemen pengiriman agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen sekaligus menjaga kelancaran proses logistik di tengah dinamika operasional yang ada. Namun, di balik pertumbuhan ini, tersimpan permasalahan yang cukup kompleks, yaitu tingginya angka *lost scan*.

Lost scan terjadi ketika Unit *processing* menugaskan kurir melalui perangkat Honeywell (*scanner*) namun tidak tercatat dalam sistem aplikasi kurir, baik karena penugasan yang tidak masuk ke aplikasi kurir, resi yang rusak atau tidak terbaca sehingga status paket tertahan pada tahap status *unload* (Paket baru saja diturunkan dari kendaraan) dan *unpack* (Paket sudah dibuka dari karung). Untuk memperkuat analisis terhadap masalah *lost scan*, dilakukan survei internal kepada staf dan kurir di ID Express. Survei ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor utama penyebab *lost scan*, seberapa sering permasalahan tersebut terjadi dalam operasional sehari-hari



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

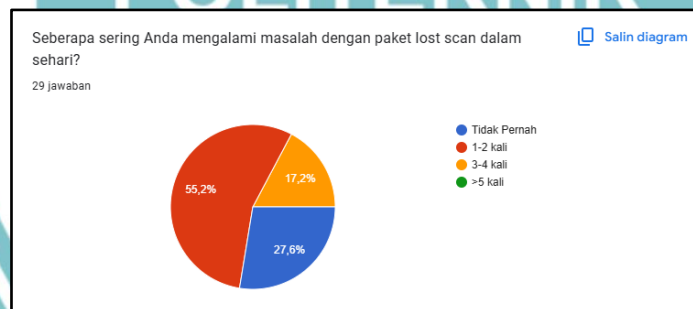
dan seberapa banyak investigasi paket *lost scan* dalam beberapa minggu terakhir. Hasil survei ini memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi oleh unit operasional di Transit Hub (TH) Pondok Gede. Berikut adalah hasil survei yang diilustrasikan dalam diagram:



Gambar 1. 1 Hasil Survei Faktor *Lost scan*

Sumber: Penulis, diolah tahun 2024

Berdasarkan survei internal terhadap staf dan kurir ID Express, ditemukan bahwa 55,2% responden mengidentifikasi resi yang kurang jelas sebagai faktor utama penyebab terjadinya *lost scan*. Selain itu, 41,4% menyebutkan penugasan oleh *processing* yang tidak masuk ke aplikasi kurir, sementara 3,4% menyebutkan sinyal yang buruk untuk mengunggah data sebagai faktor pendukung lainnya.



Gambar 1. 2 Hasil Survei frekuensi *Lost scan*

Sumber: Penulis, diolah tahun 2024

Berdasarkan survei frekuensi *lost scan* harian menunjukkan bahwa 55,2% staf internal sering mengalami masalah dengan paket *lost scan* sebanyak 1–2 kali per hari, sedangkan 27,6% mengalaminya lebih sering, yakni hingga 3–4 kali per hari.



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

Pencegahan yang dilakukan seperti melakukan investigasi *lost scan*, Investigasi *lost scan* ini adalah proses yang dilakukan untuk mencari paket yang berstatus *unload* dan *unpack* namun sudah tidak berada di Transit Hub (TH). Proses ini dimulai dengan melakukan *stock opname* di gudang untuk memeriksa apakah paket tersebut masih ada di gudang. Jika paket tidak ditemukan di gudang, langkah selanjutnya adalah menanyakan kepada kurir yang bertanggung jawab atas pengiriman. Jika kurir juga tidak membawa paket tersebut, maka dilakukan verifikasi langsung kepada pelanggan. Apabila pelanggan mengonfirmasi bahwa barang tidak sampai atau tidak diterima, maka dapat dipastikan bahwa paket tersebut hilang.

berdasarkan survei mengenai total paket yang diinvestigasi dalam beberapa minggu terakhir.



Gambar 1. 3 Hasil Survei Investigasi *Lost scan*
Sumber: Penulis, diolah tahun 2024

Berdasarkan data survei, investigasi terkait *lost scan* sebanyak 60% melakukan investigasi sebanyak 11–20 paket, 20% melakukan investigasi sebanyak 21-30 paket, sedangkan 20% lainnya menginvestigasikan 0-10 paket.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan karyawan dampak dari *lost scan* tidak hanya terbatas pada operasional, tetapi juga mencakup aspek finansial dan reputasi perusahaan. Paket yang tidak tercatat dengan baik berisiko hilang, menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan serta ketidakpuasan pelanggan. Dalam pengiriman *cash on delivery* (COD), risiko ini semakin tinggi karena membuka peluang penyalahgunaan pembayaran oleh kurir.



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

Oleh karena itu, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah *lost scan* di ID Express TH Pondok Gede dan sebagai langkah konkret, laporan ini juga akan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirancang secara khusus untuk mencegah terjadinya *lost scan*. Dengan adanya SOP ini, diharapkan setiap pihak yang terlibat dalam alur operasional memiliki acuan kerja yang jelas untuk memastikan setiap paket dapat terdata dengan baik dan sampai ke penerima tanpa hambatan. untuk meminimalkan kejadian serupa di masa depan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus bersaing di tengah pertumbuhan pesat industri e-commerce.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan utama dari magang ini adalah untuk melakukan optimalisasi sistem pelacakan paket di ID Express TH Pondok Gede sehingga dapat meminimalisir terjadinya *lost scan*.

Secara lebih spesifik, tujuan magang ini adalah:

- a. Menganalisis penyebab utama terjadinya *lost scan* pada paket di ID Express TH Pondok Gede.
- b. Merancang solusi atau rekomendasi perbaikan untuk mengatasi permasalahan *lost scan*.

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Manfaat Teoretis

- Kinerja Logistik: Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi tolak ukur kinerja logistik yang relevan pada sistem pelacakan paket dan kinerja keseluruhan rantai pasok.
- Standarisasi Prosedur: Penelitian ini dapat membantu dalam merumuskan prosedur standar operasi yang lebih baik untuk proses penerimaan, penyortiran, dan pengiriman 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3.2 Manfaat Praktis

- Kontribusi langsung pada perusahaan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi ID Express TH Pondok Gede dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional.
- Penghematan biaya: Solusi yang efektif dapat membantu perusahaan mengurangi biaya yang terkait dengan penanganan komplain pelanggan, penggantian barang yang hilang, dan perbaikan sistem.

Dengan demikian, magang ini tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi perusahaan dan industri logistik secara keseluruhan.

1.4 Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan magang di PT ID EXPRESS LOGISTIK TH PONDOK GEDE dan ditempatkan di bagian operasional. Berikut Merupakan data Lembaga Perusahaan tempat pelaksanaan magang

Tabel 1. 1 Tempat Pelaksanaan

Nama	PT ID EXPRESS TH PONDOK GEDE
Alamat	Jatimekar, Kec. Pondok. Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat
No Telpn	(021) 80823899

Sumber: Penulis, diolah tahun 2024

1.5 Jadwal Kegiatan

Setelah Medapatkan pemaparan materi yang cukup penulis mulai menjalankan magang selama hampir 5 bulan. Penulis melaksanakan magang dengan pengawasan dari Bapak Firman Hermawan selaku koordinator TH Pondok Gede. Ketentuan magang 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 2 Jadwal Kegiatan

Minggu	Jam Masuk	Jam Keluar	Kegiatan
Minggu 1	08:30	17:30	1. Melakukan <i>unload</i> dan <i>unpack</i> paket. 2. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>delivery</i> . 3. Memonitoring <i>backlog</i> .
Minggu 2	08:30	17:30	1. Melacak paket ketika <i>pelanggan</i> datang. 2. Melakukan <i>regist/retur</i> paket. 3. Melakukan <i>packing</i> dan <i>loading</i> barang.
Minggu 3	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>cash on delivery</i> (COD). 2. Melakukan <i>scan</i> . 3. Memonitoring <i>lost scan</i> .
Minggu 4	08:30	17:30	1. Melakukan <i>unload</i> dan <i>unpack</i> paket. 2. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>pick up</i> . 3. Melakukan <i>regist/retur</i> paket.
Minggu 5	08:30	17:30	1. Melacak paket ketika <i>pelanggan</i> datang. 2. Memonitoring <i>backlog</i> . 3. Melakukan <i>packing</i> dan <i>loading</i> barang.
Minggu 6	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>lost scan</i> . 2. Melakukan <i>scan collect</i> . 3. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>delivery</i> .
Minggu 7	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>backlog</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

			2. Melakukan <i>regist/retur</i> paket.
Minggu 8	08:30	17:30	1. Melakukan <i>packing</i> dan <i>loading</i> barang. 2. Melacak paket ketika <i>pelanggan</i> datang. 3. Memonitoring <i>cash on delivery</i> (COD).
Minggu 9	08:30	17:30	1. Melakukan <i>scan collect</i> . 2. Melakukan <i>unload</i> dan <i>unpack</i> paket. 3. Memonitoring <i>lost scan</i> .
Minggu 10	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>backlog</i> . 2. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>pick up</i> . 3. Melakukan <i>regist/retur</i> paket.
Minggu 11	08:30	17:30	1. Melacak paket ketika <i>pelanggan</i> datang. 2. Memonitoring <i>cash on delivery</i> (COD).
Minggu 12	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>lost scan</i> . 2. Melakukan <i>scan collect</i> . 3. Melakukan <i>unload</i> dan <i>unpack</i> paket.
Minggu 13	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>backlog</i> . 2. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>delivery</i> . 3. Melakukan <i>regist/retur</i> paket.
Minggu 14	08:30	17:30	1. Melakukan <i>packing</i> dan <i>loading</i> barang. 2. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>pick up</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

			3. Melacak paket ketika <i>pelanggan</i> datang.
Minggu 15	08:30	17:30	1. Melakukan <i>scan collect</i> . 2. Memonitoring <i>lost scan</i> . 3. Melacak paket
Minggu 16	08:30	17:30	1. Melakukan <i>unload</i> dan <i>unpack</i> paket. 2. Melakukan penugasan terhadap kurir <i>delivery</i> .
Minggu 17	08:30	17:30	1. Memonitoring <i>backlog</i> . 2. Melacak paket ketika <i>pelanggan</i> datang. 3. Melakukan <i>packing</i> dan <i>loading</i> barang.

Sumber: Penulis, diolah tahun 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

Selama pelaksanaan magang di ID Express, penulis banyak terlibat dalam proses operasional yang berfokus pada pengelolaan data, penanganan *backlog*, hingga investigasi terkait *lost scan*. Berdasarkan pengamatan dan analisis yang dilakukan, penulis mengidentifikasi bahwa salah satu penyebab utama terjadinya *lost scan* adalah kurangnya pengawasan terhadap proses penugasan paket dan verifikasi data. Sebagai upaya preventif, penulis menyusun sebuah SOP baru yang bertujuan untuk meminimalkan risiko *lost scan* di masa mendatang. SOP ini dirancang untuk meningkatkan akurasi dalam penugasan paket menggunakan perangkat Honeywell (*scanner*), memastikan kesesuaian antara data fisik dan sistem, serta memperkuat koordinasi antara admin, unit *Processing* dan kurir.

SOP ini diharapkan dapat menjadi acuan yang relevan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas operasional di masa mendatang. Dengan implementasi dan evaluasi yang tepat, SOP ini memiliki potensi besar untuk menekan angka *lost scan* secara signifikan, sekaligus memperbaiki efisiensi dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan pengiriman.

4.2 Saran

Sebagai langkah ke depan, penulis menyarankan agar ID Express segera mengkaji dan menguji implementasi SOP yang telah dirancang untuk mengatasi permasalahan *lost scan*. Uji coba dapat dilakukan secara bertahap, dimulai dari skala kecil di cabang tertentu untuk mengevaluasi efektivitasnya sebelum diterapkan secara menyeluruh. Selain itu, pelatihan intensif bagi unit *Processing* dan kurir sangat diperlukan untuk memastikan pemahaman yang menyeluruh terhadap prosedur baru ini.

Pihak manajemen juga perlu memperkuat pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP ini. Dengan adanya sistem monitoring yang lebih terstruktur, perusahaan dapat mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul dan segera melakukan penyesuaian.



© 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

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, I. (2022). *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, dan Solusi*. Alfabeta.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management*. Pearson Education.
- Hidayat, T. (2021). *Manajemen Logistik Modern*. Andi.
- Nasution, B. (2018). *Pengantar Logistik dan Manajemen Rantai Pasok*. Alfabeta.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Proses Operasi*. Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, F. (2023). *Manajemen Risiko Korporasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, S. P. (2005). *Manajemen Operasional*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2015). *Supply Chain Management*. Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen Operasi & Produksi*. Andi.
- Wasistha, B. (2015). *Manajemen Logistik dan Rantai Pasok*. Penerbit Salemba Empat.
- Wibowo, S. (2020). *Manajemen Operasional dan Proses Bisnis*. Alfabeta.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**