

PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA AGEN JNE DI TAKOKAK

Ivan¹, Nida Auliana Umami²

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi

Jl. Babakan Sirna No.25, Benteng, Kec. Warudoyong, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132

Ivan.ivan3685@icloud.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak. Yaitu untuk mengetahui faktor penghambat dan mengetahui upaya apa yang harus dilakukan Perusahaan untuk mendukung Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara deskriptif, yaitu menjelaskan tentang Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak berjalan kurang baik, hal ini dapat dilihat dari alur prosedur pengiriman barang. Kesimpulan berdasarkan pembahasan tersebut, dalam penelitian ini masih banyak berbagai kendala dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak yaitu lokasi yang kurang strategis, pemasaran yang kurang luas.

Kata Kunci: Prosedur, Administrasi Pelayanan, Pengiriman Barang.

Abstract

The aim of this research is to find out the administration procedures for goods delivery services at JNE agents in Takokak. Namely to find out the inhibiting factors and find out what efforts the Company must make to support the Administration Procedures for Goods Delivery Services at JNE Agents in Takokak. The methods used in collecting data are interviews, observation and documentation. The data analysis used in this research is descriptive, namely explaining the Administration Procedures for Goods Delivery Services at JNE Agents in Takokak. The results of this research show that the Goods Delivery Service Administration Procedures at JNE Agents in Takokak are not working well, this can be seen from the flow of goods delivery procedures. Conclusions based on this discussion, in this research there are still many obstacles in the Administration Procedures for Goods Delivery Services at JNE Agents in Takokak, namely less strategic location, less extensive marketing.

Keywords: Procedures, Service Administration, Goods Delivery.

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirim sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran, pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari

produsen kepada konsumen guna memenuhi kenuruhan manusia.

Begitupun yang terjadi pada Agen JNE Takokak, pelaksanaan Administrasi berguna sebagai bahan yang penting dalam mendukung proses pencatatan order pengiriman barang. Tetapi pada kenyataannya sering sekali kita mendapati bahwa bidang Administrasi belum mendapatkan perhatian yang

mendalam seperti halnya di Agen JNE Takokak, Administrasi hanya sebatas waktu tanpa adanya pengecekan rutin pada setiap bulannya.

Berikut data Jumlah Pengiriman Barang pada Agen JNE Takokak:

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengiriman Barang 2023

No	Bulan	Total Pengiriman Barang	Paket Terkirim	Paket Tidak Terkirim	Paket Rusak	Paket Hilang	% Paket Rusak, Tidak Terkirim, Hilang
1	Januari	141	132	3	5	1	6,81
2	Februari	97	91	2	4	0	6,59
3	Maret	117	114	0	3	0	2,63
4	April	68	58	3	5	2	17,24
5	Mei	138	130	1	6	1	6,15
6	Juni	134	132	0	2	0	1,51
7	Juli	147	143	0	4	0	2,80
8	Agustus	106	101	1	3	1	4,95
9	September	100	99	0	1	0	1,01
10	Oktober	102	97	0	5	0	5,15
11	November	93	89	0	4	0	4,49
12	Desember	79	72	2	3	2	9,72

Sumber: Data Peneliti

Berdasarkan tabel 1.1 dari data jumlah pengiriman barang Tahun 2023 yang penulis dapatkan pada perusahaan tersebut, terlihat pada tahun 2023 angka paket rusak/tidak terkirim/hilang tertinggi pada bulan april yaitu pada total pengiriman barang berjumlah 68 dengan paket rusak/tidak terkirim/hilang yaitu 17,24% dan paket yang terkirim berjumlah 58. Dari hasil data tersebut, karena masih terdapat total barang yang rusak/tidak terkirim/hilang perlu ditinjau Kembali untuk diadakan perbaikan agar Perusahaan berjalan dengan baik.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan, sehingga penulis dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi
Yaitu mendapatkan data dari objek penelitian dengan cara mendatangi langsung ke objek penelitian di Agen JNE Takokak.
2. Wawancara (*Interview*)
Selama observasi dilakukan, penulis juga melakukan wawancara dan komunikasi dengan pegawai untuk mendapatkan input-input ataupun masukan-masukan yang berhubungan dan berguna dalam bidang yang akan diteliti sebagai bahan penulisan tugas akhir ini.
3. Studi Literatur

Studi litelatur yaitu mencari sumber-sumber informasi bagi dari buku, internet dan lapangan.

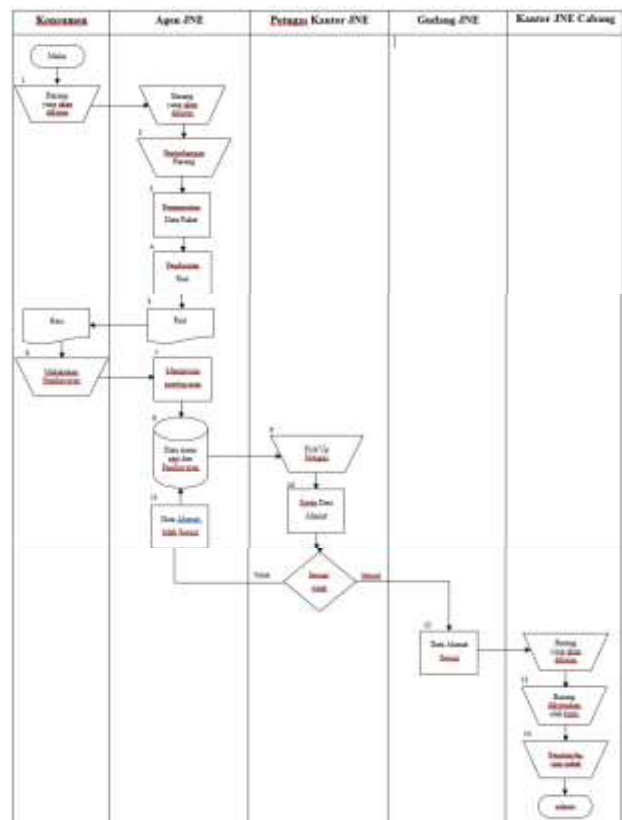
4. Dokumentasi
Penulisan mendapatkan informasi dari dokumen-dokumen yang berasal dari tempat dilaksanankannya penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Flowmap yang menggambarkan aliran dan informasi antar area didalam sebuah perusahaan. *Flowmap* menelusuri sebuah proses dari asalnya sampai tujuannya. Secara rinci *flowmap* ini menunjukkan dari mana proses atau alur pembuatan tersebut berasal, distribusinya, tujuan dari pengerjaannya dan lain-lain.

Berikut ini alur kerja menjelaskan urutan dari prosedur-prosedur yang ada dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak.

Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak, maka *flowmap* pengiriman barang pada Agen JNE sebagai berikut:



Sumber: Agen JNE di Takokak

Gambar 4.1 *Flowmap* pengiriman barang pada Agen JNE

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak dari alur tersebut

dapat dijelaskan pengiriman barang pada Agen JNE yaitu:

1. Barang yang akan dikirim
Kegiatan ini merupakan awal mula dari pengiriman barang yaitu barang yang telah disiapkan oleh konsumen untuk dikirim melalui agen JNE Takokak.
2. Penimbangan barang
Barang yang diserahkan ke Agen JNE kemudian ditimbang untuk mengetahui berat paket yang dikirim dan menentukan harga sesuai dengan pengiriman yang telah dipilih oleh konsumen.
3. Penginputan data paket
Bagian administrasi melakukan penginputan data paket yang akan dikirimkan untuk kesesuaian pengiriman.
4. Pembuatan resi
Kegiatan ini berupa pembuatan struk berisi data paket serta jumlah yang harus dibayarkan oleh konsumen.
5. Resi
Sebuah bukti tercatat bahwa barang telah dikirim oleh penjual dan pihak ekspedisi.
6. Melakukan pembayaran
Ketika resi sudah diterima oleh konsumen maka konsumen melakukan pembayaran kepada bagian administrasi Agen.
7. Proses pembayaran
Proses yang dilakukan dengan metode tunai atau non-tunai diinput oleh petugas agen JNE.
8. Data status resi dan pembayaran
Data yang berisi status resi dan pembayaran yang telah dilakukan penginputan oleh petugas agen JNE yang dapat dilihat oleh Kantor JNE, JNE Gudang, Cabang JNE.
9. Pick up petugas
Petugas melakukan penjemputan barang atau paket yang akan dikirimkan
10. Sortir data Alamat
Petugas Kantor JNE menyortir kesesuaian data Alamat barang yang akan dikirim.
11. Data Alamat tidak sesuai
Data Alamat yang telah disortir tidak sesuai kemudian dikembalikan atau diperbaiki pada data status resi dan pembayaran
12. Data Alamat sesuai
Data Alamat yang telah disortir sesuai kemudian ditindak lanjuti ke tahap berikutnya untuk pengiriman barang.
13. Barang yang dikirimkan oleh kurir
Barang yang telah sesuai data alamatnya yang dikirimkan dan akan dikirimkan oleh kurir/jasa pengantar paket.

14. Pendistribusian paket

Kurir yang sudah ditugaskan mengirimkan paket/barang sesuai dengan Alamat yang dituju.

Faktor penghambat yang terjadi dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak yaitu berupa masih terdapat total barang yang rusak/tidak terkirim/hilang, jaringan internet yang kurang stabil dan perlengkapan proses administrasi seperti komputer yang tidak memadai.

Dalam melaksanakan kegiatan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak menghadapi beberapa Kendala dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak. Kendala-kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Pick up petugas

Pada saat dilakukan pick up, terkadang petugas kurang berhati-hati karena dapat menyebabkan barang menjadi rusak.

2. Data alamat tidak sesuai

Jika alamat tidak sesuai, petugas Agen JNE akan mengecek kembali pada data yang telah dibuat hal ini dikarenakan kesalahan pada pengetikan yang disebabkan oleh jaringan komputer yang kurang stabil.

3. Barang yang dikirimkan oleh kurir

Barang yang telah di packing oleh kurir untuk diantarkan tidak hati-hati, banyaknya barang yang ditemui kondisi rusak karena tertindih oleh barang lain.

4. Pendistribusian paket

Pada saat pendistribusian ke alamat yang dituju banyaknya kendala seperti hilang karena jatuh, tidak terkirim karena alamat yang dituju tidak dapat direspon karena kesulitan mencari alamat.

Setiap hambatan pasti ada solusi. Begitupun hambatan yang ada pada Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak. Berikut adalah upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, maka langkah yang harus dilakukan adalah:

1. Sebelum dilakukan pick up petugas Agen JNE menyerahkan dokumen surat perintah pengeluaran barang dan surat jalan ke fungsi penagihan sebagai bukti pengiriman sudah dilaksanakan.

2. Sebelum dikatakan selesai dalam proses data Alamat dan pembayaran, petugas JNE melakukan pengecekan ulang dan mengajukan pengadaan aset keperluan administrasi.

3. Barang yang akan dipacking oleh kurir diberi label atau tanda seperti barang yang harus disimpan dengan hati-hati.

4. Pada saat pendistribusian dilakukan pengecekan ulang Alamat yang akan dituju dapat direspon atau tidak dan dalam perjalanan memperhatikan posisi paket yang akan di antar.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir yang dilakukan pada Agen JNE Takokak, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak. Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak masih kurang baik dan harus melakukan berbagai perbaikan karena masih adanya paket tidak terkirim, paket rusak, dan paket hilang.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak yaitu petugas kurang berhati-hati karena dapat menyebabkan barang menjadi rusak, kesalahan pada pengetikan yang disebabkan oleh jaringan komputer yang kurang stabil, banyaknya barang yang ditemui kondisi rusak karena tertindih oleh barang lain, alamat yang dituju tidak dapat direspon karena kesulitan mencari alamat.
3. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan hambatan dalam Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang pada Agen JNE di Takokak adalah dengan cara Sebelum dilakukan pick up petugas Agen JNE menyerahkan dokumen surat perintah pengeluaran barang dan surat jalan ke fungsi penagihan sebagai bukti pengiriman sudah dilaksanakan, petugas JNE melakukan pengecekan ulang dan mengajukan pengadaan aset keperluan administrasi, Barang yang akan dipacking oleh kurir diberi label atau tanda, pendistribusian dilakukan pengecekan ulang Alamat yang akan dituju dapat direspon atau tidak dan dalam perjalanan memperhatikan posisi paket yang akan di antar.

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian Tugas Akhir yang dilakukan pada Agen JNE di Takokak, maka penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Perhatian dan dukungan dari setiap perusahaan untuk memberikan pengertian dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya Prosedur Administrasi Pelayanan Pengiriman Barang, perlu

dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

2. Peralatan dan perlengkapan untuk jalannya sebuah usaha perlu diperhatikan guna kelancaran pelaksanaan usaha.
3. Perlunya bimbingan untuk para karyawan/pekerja agar lebih memperhatikan keselamatan dalam bekerja.

V. UCAPAN TERIMAKASI

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Nonda Muldani, S.T., M.Kom selaku Direktur Politeknik Sukabumi
2. Bapak Arief Firman S.Ag., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Bisnis
3. Nida Auliana Umami, S.E., M.M. Selaku Pembimbing dalam penyusunan laporan penelitian ini yang telah memberikan arahan dan masukan.
4. Agen JNE di Takokak yang telah memberikan informasi mengenai kearsipan

VI. REFERENSI

- Ahmad Mustanir. "Pelayanan Publik" CV.Penerbit Qiara Media: Jawa Timur, 2022.
- Ahmad Mustanir. "Pelayana Publik." Qiaran Media: 2022.
- Alemina Henuk-Kacaribu."Pengantar Ilmu Administrasi" ANDI: Yogyakarta, 2020.
- Anggara, F. 2021. Evaluasi Tingkat Pembelajaran Pendidikan Jasmani, Olahraga & Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19. Jurnal Ilmiah Bina Edukasi, 1(1), 37-45.
- Budi Harto, dkk. "Dasar Manajemen Bisnis" Yayasan Cendikia Mulia Mandiri: Kota Batam, 2021.
- Deny Sudrajat, dkk. "Manajemen Administrasi Perkantoran" CV. Mega Press Nusantara, Sumedang, 2023.
- Dewi, Desilia Purnama. "Manajemen Sumber Daya Manusia." Pamulang: UNPAM Press (2020).
- Heru Riza Chakim, dkk. "Pengantar Manajemen & Bisnis" PT. Sada Kurnia Pustaka: Banten, 2023.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender

Jakarta Timur. Widya Cipta - Jurnal
Sekretari Dan Manajemen, 3(1), 7–16.
Retrieved from
[http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/
widyacipta/article/view/5011/pdf](http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/5011/pdf)

- Muntaha Mardhatillah, dkk. “Pengantar Ilmu Administrasi” CV. Gita Lentera: Padang, 2023.
- Noer, M. Z., dan Ramadhan, A. (2019). Sub Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Smk Mjps 3 Kota Tasikmalaya. Jurnal Teknik Informatika, Vol.7, No. 1, 41-50.
- Noor Arifin, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, UNISNU Press: Jepara, 2023.
- Nurmalina, R., Yulianti, C., Fitri, F., Utami, A. D., Sari, R. M., Risenasari, H., & Hasibuan, M. (2015). Pemasaran: Konsep dan Aplikasi. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Pratama, R. “Pengantar Manajemen” Deepublish Publisher: 2020.
- Roni Angger Aditama. “Pengantar Manajemen” AE Publishing, Malang, 2020.
- Roni Habibi., dkk, “Aplikasi Inventory barang menggunakan QR code” Informatics Research Center: Bandung, 2020.
- Zahera Mega Utama. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. UNJ Press : Jakarta Timur, 2020.

