

BAB1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini berbagai kemajuan terjadi pada perusahaan jasa pengiriman barang atau jasa logistik, kemajuan ini ditandai dengan berjalannya waktu beberapa tahun belakangan, berkembangnya *industry* jasa pengiriman barang ini terjadi seiring berkembangnya bisnis *e-commerce* yang menjadi latar belakang banyaknya *industry* yang bergerak dibidang tersebut. Oleh karena itu, perusahaan sangat memerlukan prosedur administrasi yang benar- benar dapat membantu perusahaan melakukan perbaikan-perbaikan berkelanjutan guna mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Siswandi dalam buku “Administrasi Logistik & Gudang” (2017:15) menjelaskan bahwa administrasi logistik dalam istilah asing disebut “*supply management*” yaitu proses kegiatan dari fungsi-fungsi yang merupakan panduan dalam bidang-bidang perkiraan, kebutuhan, anggaran, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pemeliharaan, dan penghapusan.

Menurut Wynd Rizaldy et.al (2013:4) dalam jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan *logistic* (2015:12) “*Freight Forwarder* adalah suatu badan atau operator yang mengatur kegiatan pengiriman atau penerimaan barang yang menggunakan beberapa dokumen yang diperlukan oleh transportasi dan Negara yang terkait dengan aktifitas tersebut.” (Haryono & Sari, 2015)

Banyaknya perusahaan baru yang muncul dengan *industry* yang sama, salah satunya jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman adalah PT. Andiarta Muzizat selanjutnya di sebut Ninja Xpress. Ninja Xpress merupakan perusahaan *logistic* yang bergerak dalam bidang pengiriman. Seiring dengan kemajuan teknologi yang berarti operasional perusahaan menjadi kian kompleks. Ninja Xpress mempunyai *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam sistem penginputan dan pengiriman paket, hal ini menunjukkan bukan berarti suatu perusahaan tidak mempunyai kendala.

Berdasarkan fakta di lapangan kendala yang sering terjadi pada gerai Ninja Xpress adalah kurangnya dukungan dari beberapa *customer* yang meminta bukti lembar tertulis atau resi, sedangkan *Standart Operating Procedure* perusahaan adalah resi elektronik yang akan secara otomatis masuk ke email dan nomer handphone pribadi *customer*, dengan tidak adanya printer pada gerai Ninja Xpress membuat *staff* gerai secara manual mengisi lembar *consigment note* yang berisi informasi pengirim dan penerima serta nomer resi paket tersebut, selain itu pengolahan data atau pembuatan laporan harian pada gerai Ninja Xpress masih menggunakan aplikasi yang terkomputerisasi. Aplikasi tersebut tidak jarang sering terjadi kesalahan data, kehilangan data, ketidak akuratan data serta banyak memakan waktu.

Masalah-masalah yang timbul dari proses pengiriman barang di atas dapat disimpulkan, kurangnya fasilitas yang mendukung pada gerai Ninja Xpress sehingga dapat dikatakan proses-proses tersebut kurang efektif dan efisien karena memakan banyak waktu, untuk itu mengingat pentingnya menjaga kelancaran jalannya bisnis perlu adanya tinjauan prosedur administrasi yang terorganisir

dengan baik. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Prosedur Administrasi Pengiriman Paket Domestik Pada PT Andiarta Muzizat Jakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang diambil dalam penelitian :

1. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur administrasi pengiriman paket domestik pada gerai Ninja Xpress?
2. Bagaimana prosedur administrasi pengiriman paket manual dan elektronik?
3. Bagaimana kendala yang terjadi pada pengiriman barang di gerai Ninja Xpress?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan :

1. Untuk mengetahui dan memahami prosedur administrasi pengiriman paket yang ada pada gerai Ninja Xpress.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada prosedur administrasi pengiriman paket yang ada pada gerai Ninja Xpress.
3. Untuk mengetahui apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan yang ada di gerai Ninja Xpress.

Manfaat :

1. Manfaat Bagi Penulis

Untuk melatih dan menambah wawasan penulis terhadap dunia usaha