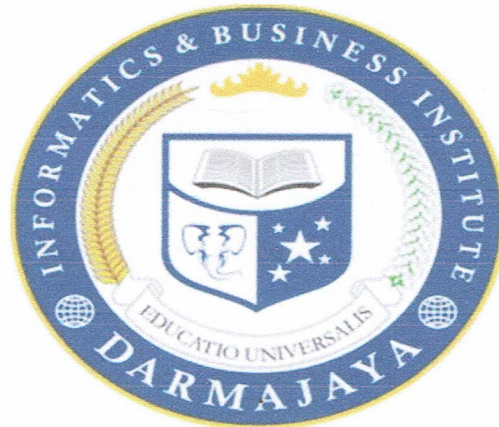


LAPORAN KERJA PRAKTEK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI ERA PADEMI COVID 19 PADA PT. SICEPAT EXPRES
DI BANDAR LAMPUNG

Acc. -
Mgmm5
30/9 '21.



Disusun Oleh:

CITRA AYU AMANDA

(1812110064)

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK (KP)

**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI ERA PADEMI COVID 19 PADA PT. SICEPAT EXPRES
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh:


Citra Ayu Amanda

NPM. 1812110064

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Mengetahui,

Dosen Pembimbing


Zuriana, SE.,M.M
NIK. 00380502

Pembimbing Lapangan



ANDY APRIAN
SICEPAT
EKSPRES
NIK. 19121183

Menyetujui,

Ketua Jurusanm Manajemen


Dr. ANGGALIA WIBASURI, S.E.,MM

NIK. 11310809

RIWAYAT HIDUP

1. Identitas

- a. Nama : Citra Ayu Amanda
- b. NPM : 1812110064
- c. Tempat, Tanggal Lahir: Komring Putih , 18 juli 1997
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. Printis Kemerdekaan , gg bukit IV kota baru , Bandar Lampung
- f. Suku : Lampung
- g. Kewarganegaan : Indonesia
- h. Email : citraayuamanda3@gmail.com
- i. Hp : 0831-6941-5624

2. Riwayat Pendidikan

- a. SD : SD Negeri 01 Gunung Sugih
- b. SMP : SMPN 04 Bandar Lampung
- c. SMA/SMK : SMKN 04 Bandar Lampung

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua keterangan yang saya sampaikan di atas adalah benar

Bandar Lampung, 21 September 2021

Citra Ayu Amanda

RINGKASAN

Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan sarana mengaktualisasi diri terhadap keahlian atau keterampilan baik softskill atau hardskill yang sudah diperoleh selama perkuliahan, diterapkan disuatu perusahaan atau instansi selama perkuliahan, diterapkan disuatu perusahaan atau instansi selama satu bulan. Pada laporan PKL ini, disajikan beberapa kegiatan pelaksanaan kerja, temuan kendala atau masalah dan usulan solusi terhadap kendala atau masalah yang dihadapi di perusahaan PT. Sicepat ekspres selama Pandemic Covid-19. Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT Sicepat ekspres , dapat disimpulkan bahwa penulis mendapatkan gambaran nyata tentang penerapan ilmu atau teori yang selama ini diperoleh pada perkuliahan, mendapatkan pengalaman baru dalam beradaptasi dengan dunia kerja dengan cara berkomunikasi baik, dan penerapan beberapa program selama pandemic covid-19.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini. Penulis laporan PKL ini dilakukan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan nilai Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Program Studi S1 Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan PKL ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi kelancaran dan kemudahan dalam pembuatan laporan Kerja Praktek hingga selesai.
2. Bapak IR. Firmansyah Y. Alfian., MBA.,MSc. selaku Rektor IIB DARMAJAYA
3. Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M , selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Zuriana, S.E., M.M., selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan laporan PKL ini.
5. Bapak Andy Aprian, selaku pembimbing PKL di PT. Sicepat Ekspres Bandar Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan juga menjadi rekan kerja yang baik dalam usaha memperoleh data yang penulis butuhkan.
6. Bapak dan Ibu selaku orang tua yang telah mendukung dan mendoakan dalam kuliah ini sampai mencapai gelar Sarjana (S1) Akhir kata, penulis berharap semoga Allah berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Laporan PKL ini membawa manfaat.

Bandar Lampung, 21 september 2021

Citra Ayu Amanda

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
RIWAYAT HIDUP.....	3
RINGKASAN	4
PRAKATA.....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR	8
DAFTAR TABEL.....	9
BAB I. Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP.....	11
1.3 Manfaat dan Tujuan	11
1.3.1 Manfaat	12
1.3.2 Tujuan	12
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	13
1.4.1 Waktu Pelaksanaan	13
1.4.2 Tempat Pelaksanaan.....	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
Bab II. Gambaran Umum Perusahaan	

2.1 sejarah Perusahaan	15
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	15
2.2.1 Visi Perusahaan.....	16
2.2.2 Misi Perusahaan	16
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan.....	16
2.4 Lokasi Perusahaan.....	16
2.5 Struktur Organisasi	17
Bab III. Permasalahan Perusahaan	
3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan.....	18
3.1.1 Temuan Masalah	18
3.1.2 Perumusan Masalah	18
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah	19
3.2 Landasan Teori.....	20
3.2.1 Pengertian PT. Sicepat Ekspres.....	21
3.3 Metode yang digunakan	22
3.4 Rancangan Program yang akan dibuat.....	25
Bab IV Hasil dan Pembahasan	

4.1 Hasil	30
4.2 Pembahasan.....	31
Bab V kesimpulan dan Saran	
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN	35

DAFTAR GAMBAR

- 1.1 PT. Sicepat Ekspres Bandar Lampung
- 1.2 Jarak dan Waktu Tempuh PT. Sicepat Ekspres Ke IBI Darmajaya
- 1.3 Struktur Organisasi PT. Sicepat Ekspres Bandar Lampung
- 1.4 Kegiatan Kunjungan Ke cabang PT. Sicepat Ekspres
- 1.5 komplek customer sicepat ekspres

DAFTAR TABEL

1.1 Waktu Pelaksanaan PKL

1.2 Jadwal PKL di Bulan Agustus & September 2021

1.3 Jadwal PKL di Bulan Agustus & September 2021

1.4 Susunan Karyawan PT. Sicepat Ekspres

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SiCepat Ekspres merupakan perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014, dimana perusahaan pengiriman barang ini mengklaim bahwa barang kiriman akan sampai hanya dalam 15Jam untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta pengiriman 1 hari Sampai untuk kota besar seluruh wilayah Indonesia. Berbasis sistem teknologi terkini, SiCepat Ekspres mempunyai cabang dan gerai yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, mempunyai slogan Ketika Semua Jadi Mudah, dimana SiCepat Ekspres menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis e-commerce.

SiCepat adalah perusahaan ekspedisi yang memiliki visi dan misi untuk menjadi yang terbaik dibidangnya dengan menyediakan layanan BEST (besok sampai tujuan). Motto SiCepat adalah Your Delivery is Our Priority, dimana dengan motto ini akan berkembang dan maju seiring dengan kepercayaan pelanggan yang SiCepat jaga. Area kegiatan usaha SiCepat saat ini meliputi transportasi untuk Udara dan Darat.

Layanan ekspedisi yang dimulai pada 2014 ini menargetkan segmen toko online (daring). Hal ini dikarenakan perusahaan melihat banyak klien berkembang ke e-commerce, karena itu SiCepat tertarik membuka layanan khusus pengiriman untuk toko online.

SiCepat Ekspres berkomitmen menjadi partner terpercaya untuk para konsumennya, khususnya online shop. Dengan mempercayakan pengiriman barang kepada SiCepat Ekspres merupakan pilihan yang tepat, karena SiCepat Ekspres bertanggung jawab penuh pada setiap konsumen.

Pelayanan ini adalah fokus utama dalam pelayanan SiCepat. SiCepat Ekspres mempunyai cabang dan gerai yang tersebar di seluruh kota di Indonesia, mempunyai slogan “Ketika

Semua Jadi Mudah menjadikan SiCepat Ekspres dapat menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis e-commerce”.

Saat ini SiCepat Express sudah memiliki kurang lebih 42 cabang yang tersebar di seluruh pelosok nusantara di antaranya BALI , NTB , NTT, JAKARTA, BOGOR, TANGGERANG, BEKASI, BANTEN, JAWA, JOGYAKARTA, KALIMANTAN, MALUKU, PAPUA, SULAWESI, RIUA, JAMBI, LAMPUNG, BANGKA, ACEH, BENGKULU, DLL. Dan akan bertambah seiring dengan pertumbuhan. Motto SiCepat adalah Your Delivery is Our Priority, dimana dengan motto ini akan berkembang dan maju seiring dengan kepercayaan pelanggan yang SiCepat jaga.

SiCepat Ekspres memiliki perbedaan dengan perusahaan ekspedisi lainnya. Mereka mengklaim hanya memberikan layanan pengiriman barang e-commerce dan tidak bermain untuk bisnis logistik lainnya. Hal tersebut dilakukan karena ingin menjadikan SiCepat Ekspres lebih fokus dalam pelaksanaan ekspedisinya

Aktivitas masyarakat yang begitu beragam dan semakin padat, membuatnya semakin tidak memiliki waktu banyak. Hal ini memunculkan keinginan untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan secara instan. Hal tersebut memicu penyedia barang dan jasa menciptakan inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Hanya dalam tempo tiga tahun beroperasi, SiCepat Ekspres sudah berhasil masuk dalam lima besar perusahaan jasa ekspedisi di Tanah Air. Keberhasilan ini tidak lepas dari strategi jitu Perseroan yang memilih fokus pada pasar online shop dan e-commerce.

Sampai saat ini sicepat ekspres memiliki peningkatan yang sangat pesat di bidang ekspedisi karna sicepat ekspres memiliki strategi yang sangat bagus bagi perusahaan yaitu sicepat ekspres menawarkan berbagai macam keuntungan yang dapat di dapatkan oleh para member dan perseorangan.

Para partner tersebut terdiri dari marketplace seperti Tokopedia, Bukalapak, MatahariMall.com, dan lainnya. Sekitar 30% pasar SiCepat Ekspres dikontribusi oleh partner marketplace tersebut. Selebihnya merupakan online shop berbentuk usaha kecil menengah dan pengusaha individu.

Karena hanya fokus untuk bisnis e-commerce saja, pangsa pasar SiCepat masih kalah dibandingkan dengan kompetitor lain. Diperkirakan masih di bawah 5 persen ditahun 2019 ini. Tetapi, perusahaan ini meyakini angka pangsa pasarnya akan naik seiring dengan peningkatan dari strategi yang dilakukan. Dengan menargetkan sampai sebesar 10 persen.

1.2 Ruang Lingkup Program Kerja KP

Agar pembahasan kerja praktik dapat secara maksimal dan dibahas sesuai dengan objek dan permasalahan yang ada maka dibuat beberapa ruang lingkup/batasan kerja praktek, adapun batasan kerja praktek yang akan di bahas dalam laporan kerja praktek ini adalah :

1. Lokasi kerja praktek yang dilaksanakan di PT. Sicepat Ekspres
2. Waktu Kerja Praktek yang dilaksanakan pada 16 Agustus - 16 September 2021.
3. Penelitian ini membahas bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di era Pandemic Covid-19 di PT. Sicepat Ekspres.

1.3 Manfaat dan Tujuan Kerja Praktek

1.3.1 Manfaat

- a) Bagi perusahaan diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat fokus terhadap pentingnya memperhatikan pelayanan terhadap loyalitas konsumen bukan hanya karna Pandemic Covid-19, tetapi sudah menjadi kewajiban perusahaan terhadap pelanggannya.
- b) Bagi Mahasiswa menumbuhkan rasa interaksi sosial yang lebih terhadap pelanggan di dunia kerja, bukan hanya membahas tentang mengantar barang saja tetapi harus lebih memperhatikan pelayanan terhadap loyalitas konsumen di era pademi covid-19.

- c) Bagi Kampus IIB Darmajaya agar dapat mengukur pencapaian kinerjanya serta mengevaluasi hasil pembelajaran, apakah program akademik sesuai sejalan dengan kebutuhan dunia kerja atau belum dan terjalin kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi terkait.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen dengan bidang jasa di masa era pademi covid-19 pada PT. Sicepat Ekspres.

1.4 waktu dan tempat pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek dilaksanakan :

Pelaksanaan Kerja Praktek adalah selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 16 Agustus 2021 s.d. 16 September 2021. Dimana hari kerja PT. Sicepat ekspres dapat di lihat dari table 1.1

No	Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
1	Senin - Sabtu	08.00-17.00	12.00-13.00

Table 1.1 Waktu Pelaksanaan KP

Agustus 2021						
Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at	Sabtu
1	2	3	4	5	6	7

8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Tabel 1.2 Jadwal KP di Bulan Agustus

September 2021						
Minggu	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at	Sabtu
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Tabel 1.3 Jadwal KP di Bulan September



: Hari Libur



: Hari Kerja

Adapun tahapan-tahapan dari setiap kegiatan tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahapan ini, mahasiswa meminta surat keterangan bahwa diterima di tempat Kerja Praktek. Karena sebelumnya telah bekerja di tempat yang bersangkutan. Untuk selanjutnya surat keterangan tersebut diserahkan pada Prodi Manajemen.

2. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan ini dimulai setelah berakhirnya Kerja Praktek. Penulisan laporan ini dimulai dengan mencari informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan, selanjutnya data-data tersebut diolah untuk dijadikan laporan Kerja Praktek.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

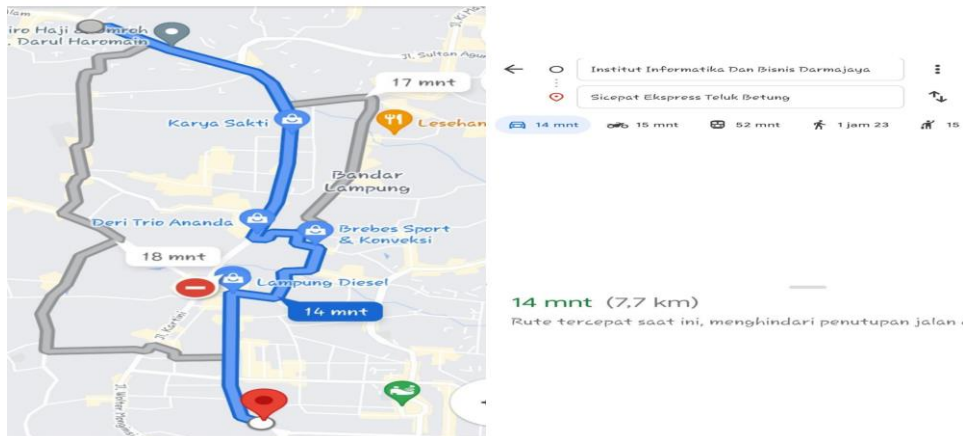
PT. Sicepat Ekspres Bandar Lampung merupakan suatu kantor milik perseorangan yang ber alamat di Jl Diponegoro no3, Sumur Batu (ruko sicepat ekspres) teluk betung utara , kota bandar lampung kode poss 36214.

Jarak waktu tempuh dari Kampus IIB Darmajaya ke Kantor PT. Sicepat Ekspres adalah 14 menit. Berikut lokasi PT. Sicepat Ekspres menurut Google Maps yangditampilkan pada gambar 1.2

Gambar 1.1 Kantor PT Sicepat Ekspres



Gambar 1.2 lokasi dari IIB Darmajay ke kantor sicepat ekspres



1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara ringkas permasalahan dalam penulisan Laporan Kerja Praktek ini, dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan maka sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pembaca menelusuri dan memahami isi Laporan Kerja Praktek antara lain sebagai berikut :

a) **Bab I Pendahuluan**

Berisi tentang latar, ruang lingkup kerja Program KP, manfaat, tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan serta sistematika penulisan.

b) **Bab II Gambaran Umum Perusahaan**

Menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan lokasi dan struktur organisasi di tempat Kerja Praktek dilaksanakan.

c) **Bab III Permasalahan Perusahaan**

Bab ini mejelaskan permasalahan yang dihadapi perusahaan dalam keadaan Pandemic Covid-19, dari temuan masalah, perumusan masalah, kerangka pemecahan masalah, landasan teori yang berhubungan dengan masalah hingga dengan metode yang digunakan dan rancangan program yang akan dibuat dalam masalah yang dihadapi.

d) **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini menjelaskan hasil dari metode dan program yang dijalankan membahas implementasi dari program-program tersebut.

e) **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berkaitan dengan analisa dan optimalisasi system berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

f) **Daftar pustaka**

Menyantumkan sumber data landasan teori.

g) **LAMPIRAN**

Melampirkan foto dan data yang terkait Laporan Kerja Praktek.

BAB II

Gambaran Umum Perusahaan

2.1 Sejarah Perusahaan

Pada mulanya, Sicepat Express berdiri di tahun 2014. Pendirinya adalah seorang anak muda bernama Rudy Darwin Swigo. Namun, pada kenyataannya, perintisan SiCepat sudah dilakukan Rudy sejak lulus kuliah di tahun 2006.

Ketika bekerja di Sentral Group, Rudy mendapati jika pengiriman barang masih dibatasi waktu, sehingga pelanggan yang kecewa. Dari pengalam inilah, beliau mulai bekerja sama dengan Sentral Group untuk membuat sebuah terobosan baru bisnis pengiriman barang.

Rudy bersama SC menjadi perusahaan ekspedisi yang mengedepankan aspek keamanan dan kecepatan. Setelah beberapa waktu, SC mulai dikenal dan Rudy mengembangkan produk baru bernama SiCepat Express.

Kedua perusahaan jasa pengiriman ini memiliki fokus yang berbeda. Produk baru SiCepat Express targetnya adalah e-commerce dan online shop, sedangkan SC digunakan untuk pengiriman barang yang berat dan besar dengan syarat tertentu.

Banyaknya para penjual online seperti sekarang ini menjadi alasan terbesar untuk SiCepat Express memberikan fitur pendukung bisnis. Adanya jasa pengiriman barang dengan tarif terjangkau dan tepat waktu, bisa membuat usaha online berjalan lancar dan sukses.

Pelayanan maksimal yang diberikan SiCepat, bisa membuat pelanggan lebih percaya dan terus bermitra dengan jenis pengiriman barang apapun, mulai dari skala kecil hingga besar.

SiCepat Express juga menyediakan penjemputan barang oleh kurir, sehingga penjual hanya perlu menunggu di rumah saja. Jika menggunakan layanan ini, biasanya Anda akan menerima salinan nomor resi pada H+1.

Berdiri sejak 2014 silam, jasa ekspedisi ini merupakan bisnis cargo yang masih baru dan muda. Namun, beberapa pencapaian SiCepat Express tergolong yang paling baik karena mampu tumbuh dan berkembang dengan angka signifikan.

- Pengiriman wilayah Jabodetabek hanya membutuhkan waktu 15 jam. Sedangkan pengiriman ke seluruh Indonesia paling cepat hanya 1 hari saja.
- Termasuk 5 besar jasa ekspedisi paling aktif, terbesar, dan terbaik.
- Bermitra dengan para online shop dan e-commerce. Misalnya: Sociola, Kogara Group, Matahari Mall, Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan sebagainya.

SiCepat Express mampu membuktikan peningkatan kinerjanya hanya kurun waktu 3 tahun sejak dirintis. Jasa Ekspedisi ini juga termasuk jasa pengiriman barang terbaik di Indonesia.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

SiCepat Express adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi yang sudah berdiri sejak tahun 2004. dan mempunyai beberapa cabang di Lampung yaitu berada di daerah, bandar Lampung, bandar jaya, mesuji, unit 2, pesawaran, pringsewu, kota agung, Lampung timur, gedong tataan, dan lain lain.

Berikut adalah visi misi dari perusahaan sicepat ekspres :

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi dari perusahaan ini adalah menjadi penyedia jasa pengiriman barang modern pertama di Indonesia dengan mengedepankan solusi praktis bagi e-commerce yang hingga 2021 ini telah memiliki lebih dari 200 kantor cabang lebih yang tersebar di seluruh Indonesia.

2.2.2 Misi Perusahaan

Misi dari perusahaan ini adalah untuk menjadi yang terbaik dibidangnya dan yang membedakan BEST (besok sampai tujuan). Area kegiatan usaha SiCepat saat ini meliputi transportasi untuk Udara dan Darat.

2.3. Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan

Perusahaan ini bergerak di bidang ekspedisi atau jasa.

Berikut saya lampirkan foto kegiatan karyawan sicepat ekspres di bidang jasa



Gambar 1.3 proses penerimaan barang masuk gerai atau gudang



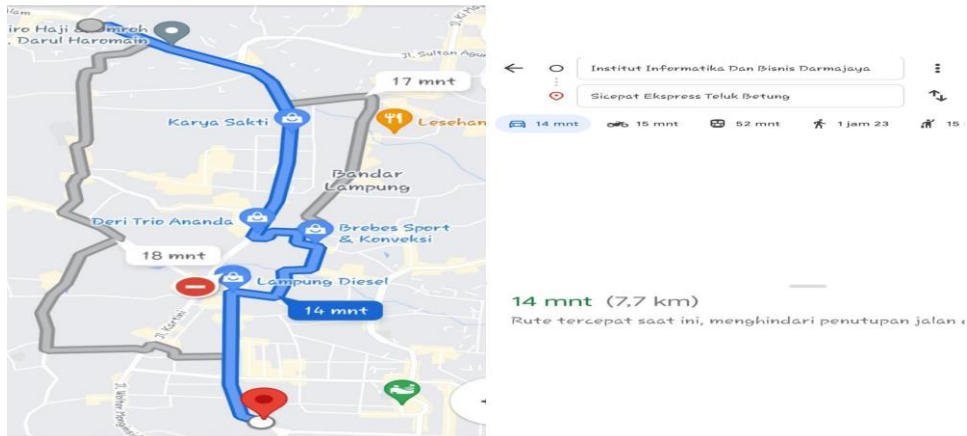
Gambar 1.4 proses penyortiran barang



Gambar 1.5 proses pengantaran paket ke alamat customer

2.4 Lokasi Perusahaan

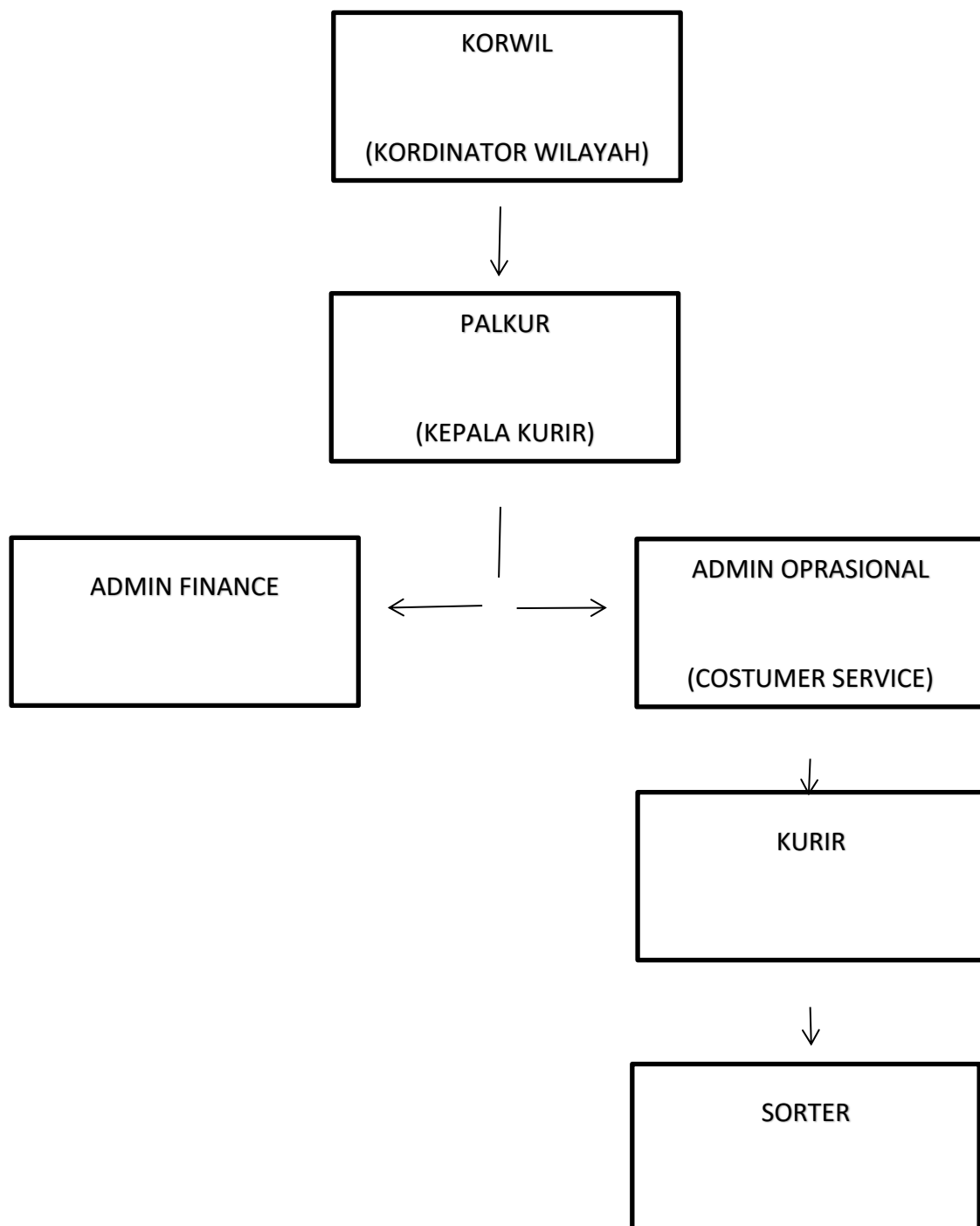
Berlokasi di Jl Diponegoro no3, Sumur Batu (ruko sicepat ekspres) teluk betung utara , kota bandar lampung kode poss 36214.



Gambar 1.2 lokasi dari IIB Darmajay ke kantor sicepat ekspres

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi disusun untuk membantu mencapai tujuan organisasi agar lebih efektif. Tujuan organisasi akan menentukan struktur organisasinya untuk mengetahui seluruh pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing tugas yang telah ditentukan. Struktur organisasi PT. Sicepat Ekspres Bandar Lampung ditampilkan pada Gambar dibawah :



Tugas Pokok Bagian Struktur Organisasi

Perusahaan PT. Sicepat Ekspres merupakan salah satu perusahaan besar di bandar Lampung yang bergerak di bidang ekspedisi atau pengiriman barang, PT. Sicepat ekspres membagi beberapa tugas pokok bagian yang diuraikan sebagai berikut :

1. Korwil (kordinator wilayah)

- a) Memimpin perusahaan dengan merumuskan kebijakan-kebijakan perusahaan.
- b) Memilih, menunjuk, dan mengevaluasi kinerja dari palkur dan karyawan.
- c) Memastikan ketersediaan team dari masing-masing gerai agar ketika paket membeludak team siap dan lengkap.

2. Palkur (kepala kurir)

- a) Mengelola seluruh kegiatan operasional gerai.
- b) Memastikan peralatan team dan kendaraan team baik-baik saja untuk menghadapi membeludaknya paket.
- c) Mengawas dan memantau pekerjaan customer servis agar tidak ada satupun keluhan customer yang tidak terbalaskan.

3. Admin oprasional (customer servis)

- a) Melayani customer dan mendengarkan berbagai macam keluhan customer.
- b) Mengepush keluhan customer ke pusat dan online shop agar permasalahan atau keluhan customer dapat terselesaikan.
- c) Memastikan bahwa paket customer sampai di alamat customer dengan tepat dan baik agar tidak ada terjadinya keluhan customer.

d) Menghitung targer kurir untuk pencapaian kurir setiap bulan.

4. Admin finance

a) Menyiapkan uang jalan dan uang makan kurir setiap hari.

b) Mengerjakan laporan absensi dan hari kerja setiap bulan.

c) Mengepush ke pusat jika terjadi kesalahan di gaji atau insentif kurir.

5. Kurir

a) Menghantarkan paket ke alamat customer dengan tepat dan paket dalam keadaan baik-baik saja.

6. Sorter

a) Membersihkan gerai setiap hari nya.

b) Membongkar paket ketika paket masuk dari gudang.

c) Menyesuaikan jumlah paket yang ada fisik nya dan surat jalan.

d) Membagikan paket sesuai alamat antaran kurir.

BAB III

Permasalahan Perusahaan

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Masalah yang dihadapi perusahaan bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di era Pandemic Covid-19 di PT. Sicepat Ekspres.

3.1.1 Temuan Masalah

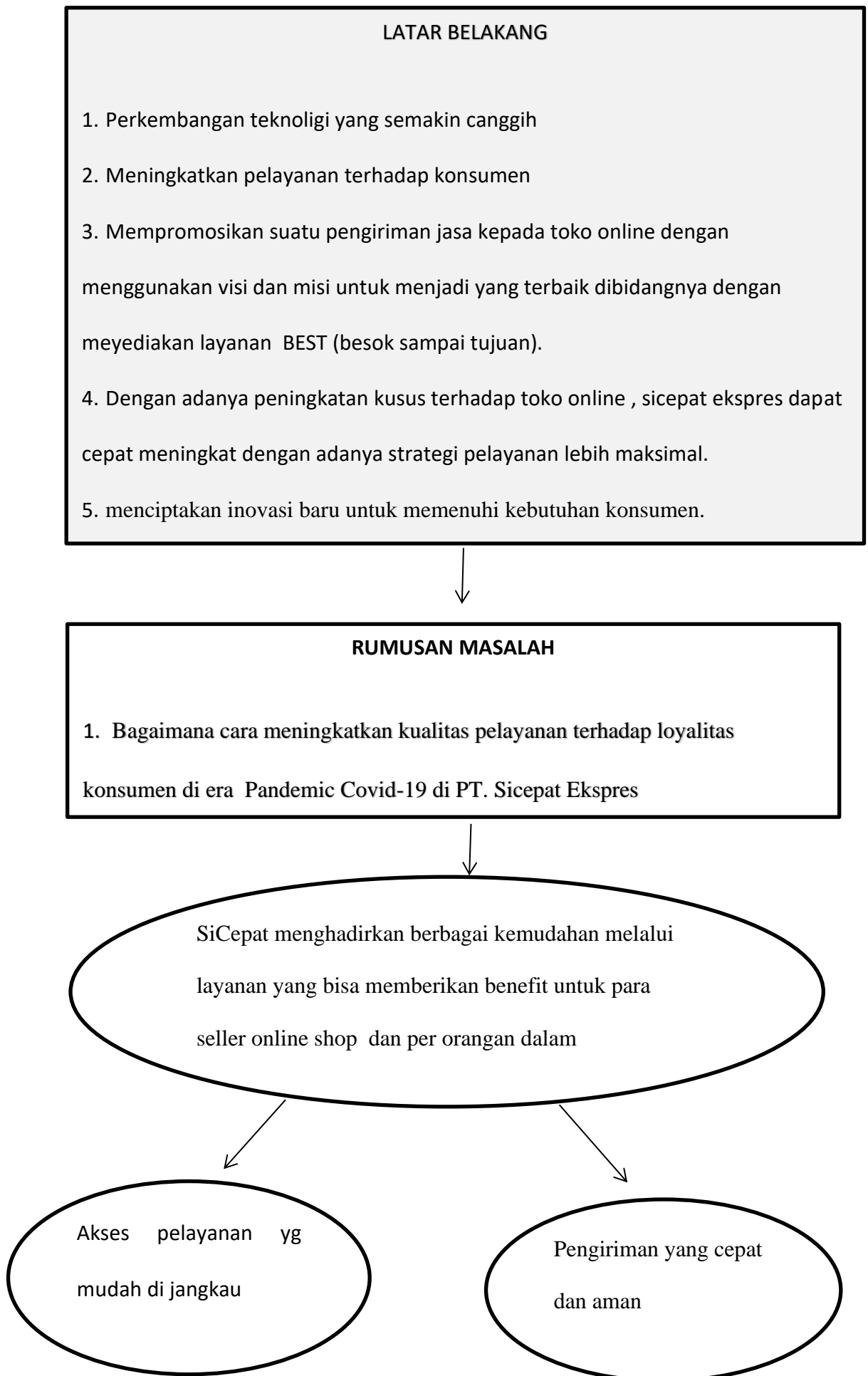
SiCepat Ekspres terus meningkatkan layanannya kepada pelanggan, dengan melakukan pengirimannya lebih cepat dan proses barangnya lebih cepat sesuai dengan nama SiCepat. Dengan Kualitas barang lebih tinggi, untuk harga lebih murah dari ekspedisi yang lainnya karna biasanya ada diskon tertentu untuk satu barang. dimana titipan yang dipercayai kepada SiCepat Ekspres dapat disampaikan kepada penerima lebih cepat dari yang lain dan tetap aman dan barang yang dikirimkan tetap utuh seperti yang diterima dari pengirim dan tidak cacat ataupun rusak.

Meningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. Sicepat Ekspres adalah hal yang urgent dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Sasaran dari layanan pelanggan adalah customer untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan pelanggan agar bisa mendapatkan rating logistik terbaik dengan pelayanan yang nyaman, murah, ramah dan terpercaya.

3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penemuan masalah yang telah di uraikan di atas pertanyaan dalam Laporan ini ialah “ Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di era Pandemic Covid-19 di PT. Sicepat Ekspres “

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah



3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2005) Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Dalam Bisnis, kita mengetahui bahwa bisnis tidaklah hanya tentang produk tetapi ada juga bisnis atau usaha yang bergerak dibidang jasa, dimana didalam bisnis yang menjual produk maka hal yang kita nilai adalah produk fisik dari hal tersebut. Namun berbeda dengan bisnis atau usaha yang bergerak dibidang jasa dimana yang dijual adalah dalam bentuk jasa. Kedua jenis usaha atau jenis bisnis ini sama-sama mempunyai kesulitan dibidangnya masing masing dimana dibidang produk orang amat sangat melakukan penilaian terhadap produknya sedangkan dalam hal jasa mereka sangat menilai dalam hal bagaimana cara seseorang diperlakukan dengan jasa tersebut atau biasanya disebut dengan pelayanan, dalam hal produk setiap orang pastinya ingin memperoleh produk yang baik dan terbaik sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, lain hal nya dengan jasa maka setiap orang yang mengeluarkan biaya yang sesuai juga menginginkan jasa yang baik dan terbaik pula. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa dimana kualitas layanannya sangat diperhitungkan orang saat memilih merk jasa mana yang akan dipilih, maka dari itu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus benar-benar teliti dan mempunyai standart perusahaannya tersendiri agar pelayan-pelayan yang bekerja di perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini dapat melayani konsumen dengan standart operational perusahaan yang ada. Menurut Kotler dan Keller (2016;156), Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat

3.2.2 Karakteristik Pelayanan jasa

Menurut Kotler dan Armstrong (2014;261), terdapat empat karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak Berwujud (Intangibility)

Layanan tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dicium sebelum dibeli. Misalnya, orang yang menjalani perawatan kosmetik tidak dapat melihat hasil sebelum pembelian. Penumpang maskapai tidak memiliki apapun kecuali tiket yang menjadi bukti mereka ketika mereka akan mengambil bagasi di pesawat dan mereka berharap janji yang mana mereka dan barang bawaan mereka akan selamat pada tujuan dengan waktu yang sama.

2. Bervariasi (Variability)

Pada kualitas pelayanan jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi.

3. Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability)

Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan dengan partisipasi konsumen didalamnya.

4. Tidak dapat disimpan (Perishability)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang berwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

3.2.3 Manfaat Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2016 :158) terdapat empat manfaat kualitas layanan,yaitu :

1. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
2. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
3. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.

4. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas

3.2.4 Dimensi Kualitas Layanan

Menurut A.Parasuraman, Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1988), berikut lima dimensi kualitas layanan tersebut :

1. Reliability (kehandalan)

- Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
- Kehandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan
- Memberikan layanan yang baik dari pertama kalinya.
- Mempertahankan catatan yang bebas kesalahan
- Menyediakan layanan pada waktu yang

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan
- Memiliki layanan yang cepat untuk pelanggan
- Kemauan untuk membantu pelanggan
- Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan

3. Assurance (Jaminan)

- Mempunyai karyawan yang dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
- Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka
- Memiliki karyawan yang sopan secara konsisten
- Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan

4. Emphaty (Empati)

- Memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.
- Memiliki karyawan yang peduli dengan pelanggan

- Memahami apa yang pelanggan inginkan.
- Memiliki karyawan yang mengerti kebutuhan pelanggan
- Jam kerja yang nyaman

5. Tangibles (Bukti Fisik)

- Memiliki peralatan yang terbaru
- Memiliki fasilitas visual yang menarik
- Memiliki karyawan yang berpenampilan rapih dan professional
- Memiliki materi visual yang menarik terkait dengan layanan

3.3 Metode yang digunakan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Akses pelayanan yang mudah di jangkau

SiCepat menghadirkan fitur terbaru yakni “SiCepat Klik” untuk para Sahabat SiCepat agar bisa lebih mudah mendapatkan berbagai informasi terkait pelayanan yang diberikan oleh SiCepat Ekspres. SiCepat Klik merupakan inovasi terbaru yang dibuat oleh SiCepat yang berupa layanan pendukung aktifitas SiCepat dengan menggunakan teknologi WhatsApp Bot. SiCepat Klik ini dihadirkan dengan tujuan mempermudah Sahabat SiCepat dalam mengakses informasi diantaranya pengecekan tarif pengiriman, tracking pengiriman, promo dan informasi produk lainnya. Seperti data yang dikutip dari Digital Report 2019 menurut laporan We Are Social dan Hootsuite, sebanyak 83 persen pengguna internet di Indonesia merupakan pengguna aplikasi WhatsApp. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia

sangat familiar dengan aplikasi WhatsApp. Sehingga, SiCepat Ekspres mengambil langkah inovatif untuk menghadirkan fitur akses informasi yang lebih mudah melalui aplikasi WhatsApp dengan teknologi WhatsApp Bot. Sahabat SiCepat hanya perlu memanfaatkan aplikasi WhatsApp dan mengirim pesan ke nomor 0813-1920-0030 atau masuk melalui link bit.ly/SiCepatKlik teknologi WhatsApp Bot SiCepat Klik dapat diakses 24 jam. SiCepat Klik sendiri memiliki beberapa layanan menu diantaranya adalah Tracking, Cek Tarif, Produk Digital PPOB, Layanan Pelanggan, Saran, Gemas (Gerakan Memakai Makser), dan juga Share. Untuk menanyakan informasi seputar paket dan lain-lain yang berkaitan dengan pelanggan, Sahabat SiCepat bisa memanfaatkan menu Layanan Pelanggan. Dalam menu ini, Sahabat SiCepat bisa mengakses berbagai informasi pelanggan seperti diantaranya ada Tanya Tarif Ongkir, Cabang Lokasi, Estimasi Sampai, Produk Layanan, Program Marketing, Keagenan, Jam Operasional, Info Lowongan Kerja, Mengajukan Kerjasama Vendor, dan juga Layanan CS SiCepat.

2. Pengiriman yang cepat dan aman

pastikan kamu bisa memberikan jaminan bahwa barang akan cepat sampai dalam kondisi yang aman. Kualitas pengiriman juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang baik. Semakin cepat barang sampai, pelanggan pun akan semakin puas.

Gunakan jasa pengiriman yang mampu memfasilitasi pengiriman yang efisien serta menjaga keamanan barang. Jangan sampai, barang sampai dengan cepat tetapi malah diterima dalam keadaan rusak. Hal ini merupakan salah satu kendala yang banyak dihadapi oleh bisnis online.

Oleh karena itu, Sicepat ekspres membantu para pelaku UMKM termasuk bisnis online dengan menyediakan pengiriman yang cepat, aman, dan berkualitas. Fitur Sicepat klik memungkinkan pebisnis melacak pengiriman sehingga bisa memberikan update kepada konsumen. Hubungan antara pelaku bisnis dan pelanggan pun bisa terjalin dengan baik.

3.4 Rancangan Program yang akan dibuat

Fokus dalam melayani customer, SiCepat menghadirkan berbagai kemudahan melalui layanan yang bisa memberikan benefit untuk para seller online shop dan per orang dalam mengirimkan barang. Program dan layanan SiCepat Ekspres ini diantaranya adalah:

a) SiUntung

SiUntung ini merupakan layanan standar yang memungkinkan kamu untuk mengirim paket dengan estimasi waktu 15 jam untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta 1-2 hari sesuai ETA untuk wilayah lainnya di seluruh Indonesia dengan tarif reguler.

Dengan menggunakan layanan Siuntung, paket bisa sampai ke tempat tujuan dalam waktu yang cepat dengan biaya pengiriman normal yang telah disesuaikan berdasarkan lokasi tujuan tanpa biaya tambahan apapun.

b) SiCepat BEST

Untuk menginginkan pengiriman paket kilat yang sampai dalam waktu satu hari saja, SiCepat menawarkan layanan BEST (Besok Sampai Tujuan). SiCepat memastikan paket yang kamu kirimkan akan tiba dengan waktu estimasi satu hari kerja ke seluruh wilayah di Indonesia. Dengan layanan ini, kamu tak perlu tentang kapan paketmu sampai di tujuan, karena SiCepat menjamin paket kamu tiba dalam waktu satu hari.

c) SiCepat COD (Cash On Delivery)

Bagi kamu penggemar belanja online di market place, SiCepat juga memberikan kemudahan berupa layanan COD alias Cash On Delivery yang memungkinkan kamu membayar barang belanjaanmu secara cash saat barang sudah sampai di tanganmu.

Melalui layanan COD ini, SiCepat juga memastikan barangmu akan sampai dalam waktu maksimal 8 jam pengiriman. Layanan COD ini baru bisa dinikmati untuk kamu Sahabat SiCepat yang berada di wilayah Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, dan Surabaya.

Bab IV

Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Berikut beberapa cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di era pandemi covid 19

1. Akses Pelayanan yang Mudah Dijangkau

pastikan layanan pelangganmu mudah diakses oleh konsumen. Apabila konsumen kesulitan menghubungi kamu, mereka bisa merasa kurang mendapatkan pelayanan yang responsif. Maka itu, pastikan kamu memiliki layanan yang mudah dijangkau.

2. Memberikan Respons yang Cepat dan Personal

Sebagian besar konsumen mengaku bahwa mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan jasa pengiriman apabila ekspedisi tersebut responsif. Maka itu, kecepatan respons juga penting untuk diperhatikan. Jangan sampai konsumen malah beralih ke kompetitor karena responsmu lambat.

Selain cepat, sebaiknya juga berikan respons yang personal alih-alih respons otomatis atau template. Respons template bisa digunakan untuk beberapa situasi, misalnya saat konsumen ingin menggunakan jasa ekspedisi. Namun, hindari terlalu sering memberikan respons template. Pelanggan tentu akan lebih senang apabila merasa dilayani dan diperhatikan secara langsung.

3. Memberikan Jawaban atau Solusi yang Tepat

Bukan hanya soal respons yang cepat, kamu juga harus bisa memberikan jawaban atau solusi yang tepat atas kendala atau pertanyaan konsumen. Berikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi konsumen.

4. Melakukan Follow Up

Usai masalah terselesaikan atau konsumen telah melakukan keluhan, bukan berarti komunikasi antara kamu dan konsumen selesai. Apabila terjadi masalah, lakukan follow up kembali dengan konsumen untuk memastikan bahwa masalah benar-benar telah teratasi dan konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapat. Apabila konsumen telah menyelesaikan transaksi, pastikan bahwa mereka telah menerima barang yang mereka pesan.

Sediakan Ruang untuk Feedback

Feedback dari pelanggan penting lho untuk mengembangkan ekspedisi pengiriman. Maka itu, pastikan kamu menyediakan ruang bagi pelanggan untuk memberikan feedback. Misalnya dengan menanyakan tanggapan mereka setelah menerima produk atau meminta masukan dari mereka. Bisa juga dengan mengadakan survei kecil-kecilan. Dari feedback yang kamu dapat, kamu bisa menggunakan feedback positif sebagai testimoni sehingga calon pengguna jasa pengiriman ekspedisi pun semakin percaya.

5. Pengiriman yang Cepat dan Aman

pastikan kamu bisa memberikan jaminan bahwa barang akan cepat sampai dalam kondisi yang aman. Kualitas pengiriman juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang baik. Semakin cepat barang sampai, pelanggan pun akan semakin puas.

4.2 Pembahasan

Program yang telah diterapkan dengan menyesuaikan keadaan saat ini, dalam masa Pandemi Covid-19. Dimana Sicepat Ekspres menghadirkan berbagai kemudahan melalui layanan dan program untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di era pademi covid 19 . program dan rancangan sicepat ekspres, yaitu :

1. SiUntung

SiUntung ini merupakan layanan standar yang memungkinkan kamu untuk mengirim paket dengan estimasi waktu 15 jam untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta 1-2 hari sesuai ETA untuk wilayah lainnya di seluruh Indonesia dengan tarif reguler.

Dengan menggunakan layanan Siuntung, paket bisa sampai ke tempat tujuan dalam waktu yang cepat dengan biaya pengiriman normal yang telah disesuaikan berdasarkan lokasi tujuan tanpa biaya tambahan apapun.

2. SiCepat BEST

Untuk menginginkan pengiriman paket kilat yang sampai dalam waktu satu hari saja, SiCepat menawarkan layanan BEST (Besok Sampai Tujuan). SiCepat memastikan paket yang kamu kirimkan akan tiba dengan waktu estimasi satu hari kerja ke seluruh wilayah di Indonesia. Dengan layanan ini, kamu tak perlu tentang kapan paketmu sampai di tujuan, karena SiCepat menjamin paket kamu tiba dalam waktu satu hari.

3. SiCepat COD (Cash On Delivery)

Bagi kamu penggemar belanja online di market place, SiCepat juga memberikan kemudahan berupa layanan COD alias Cash On Delivery yang memungkinkan kamu membayar barang belanjaanmu secara cash saat barang sudah sampai di tanganmu.

Melalui layanan COD ini, SiCepat juga memastikan barangmu akan sampai dalam waktu maksimal 8 jam pengiriman. Layanan COD ini baru bisa dinikmati untuk kamu Sahabat

SiCepat yang berada di wilayah Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, dan Surabaya.

Keuntungan bagi konsumen menggunakan program sicepat ekspres:

1. Tarif Hemat
2. Pengiriman 15 jam untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung
3. Pickup Delivery
4. Kerjasama yang aman
5. Layanan ganti rugi
6. Request Resi
7. Responsif Call Center

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen PT. SICEPAT EXPRES bahwa setelah dilakukan program kerja SiUntung, Sicepat Best dan Sicepat Cod sicepat ekspres mengalami perubahan yang signifikan , terlihat bahwa konsumen sangat tinggi keinginannya untuk menggunakan ekspedisi sicepat ekspres .

Adapun beberapa aktivitas dari sicepat ekspres yang mengalami perubahan yaitu :

1. Akses pelayanan yang mudah di jangkau
2. Pengiriman yang cepat dan aman
3. Paket maksimal 1 hari sampai ke konsumen
4. Ongkir pengiriman lebih terjangkau
5. Paket memiliki asuransi

Dengan adanya aktivitas penerapan sicepat ekspres siap dan mampu menghadapi pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.

5.2 Saran

- a) Bagi Perusahaan Perlu adanya suatu pembenahan sistem kerja dan pola kerja yang terprogram dengan lebih baik, dengan memperhatikan lagi system pelayanan yang lebih baik lagi dengan mengikuti perkembangan secara kontinue (update sistem), serta terus mempertahankan semangat dan kualitas kerja yang merupakan prestasi PT. Sicepat Ekspres dan Mempertahankan etika dan cara kerja yang sangat memperhatikan dan

menghargai setiap konsumen, pelanggan dan juga pada setiap tamu yang tidak dikenal sekalipun.

- b) Bagi kampus IIB Darmajaya agar diadakan forum terbuka berupa kelas tambahan pada saat akan mengambil mata kuliah Kerja Praktek. Agar pada saat pelaksanaan proses kerja praktek dimana pada forum tersebut tiap mahasiswa yang sudah pernah melakukan Kerja praktek bisa menjadi narasumber bagaimana sebaiknya persiapan menyelesaikan Kerja Praktek agar berhasil dengan baik dan juga dapat menjadi sasaran utama dimana tempat melaksanakan Kerja Praktek sebagai tempat bekerja saat mahasiswa/i telah menyelesaikan program Studi.
- c) Bagi Pembaca Semoga melalui Laporan Kerja Praktek yang saya buar dapat menjadi masukan yang benar – benar berharga dan bekal bagi para mahasiswa yang sedang atau akan mengambil kerja praktek, sehingga agar lebih siap dalam menjalani kerja praktek.amin.

DAFTAR PUSTAKA

Tim Penyusun. 2021. Buku Panduan Praktik Kerja Pengabdian Masyarakat Mandiri

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Periode Ganjil 2021/2022.

Fandy Tjiptono (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

Kotler dan Armstrong (2014;261), kotler philip dan Armstrong. (2021). Manajemen Pemasaran. Jakart : Erlangga

Kotler dan Keller (2016 :158), kotler, Philip dan keller. (2021). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

LAMPIRAN



FOTO GERAI SICEPAT EKSPRES LAMPUNG



**FOTO DENGAN PALKUR DAN SELURUH KARYAWAN SICEPAT EKSPRES
TELUK BETUNG**



19 Aug 2021 11.13.52
Jalan Pangeran Diponegoro No. 52
Teluk Betung Utara
Lampung 35214
Indonesia

FOTO BRIFING PALKUR DAN KURIR UNTUK PERSIAPAN ACARA 9.9



FOTO BRIFING DENGAN CALON KARYAWAN CUSTOMER SERVIS BARU UNTUK MENGHADAPI KENAIKAN PAKET ACARA 9.9



FOTO PROSES PENYEKENAN PAKET DISAAT BARANG DATANG DARI GUDANG
KE GERAJ

17 Aug 2021 08.19.23
Jalan Pangeran Diponegoro No. 52
Teluk Betung Utara
Lampung 35214
Indonesia



FOTO PROSES PEMBAGIAN PAKET KE MASING-MASING WILAYAH ANTAR KURIR

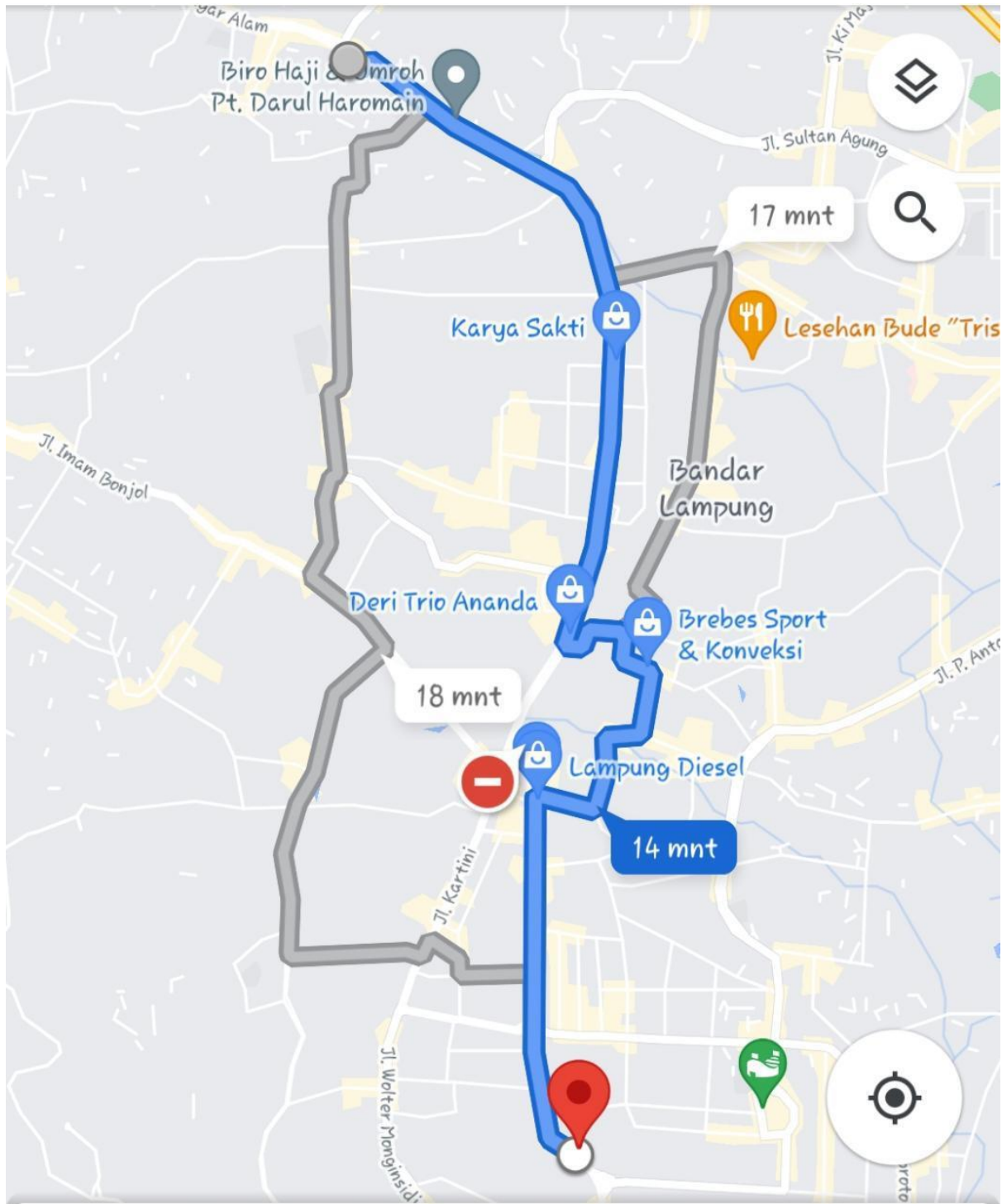


FOTO JARAK DARI KAMPUS IIB DARMAJAYA KE KANTOR SICEPAT EKSPRES