

BAB III

Permasalahan Perusahaan

3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan

Kualitas menjadi salah satu factor utama dalam perusahaan terutama kepuasan konsumen terhadap perusahaan, setelah memakai jasa kami karena kualitas dan profesionallitas yang baik akan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga penting bagi perusahaan untuk menjaga kualitas dan pelayanan yang professional agar dapat bersaing dengan perusahaan lain dalam mempertahankan kepuasan pelanggan akan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya. Karena dapat mengancam keuntungan serta keberlangsungan operasi perusahaan yang dimasa yang akan datang.

Perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas terhadap proses yang baik untuk menjaga kualitas dalam pelayanan yang dihasilkan. Pengendalian kualitas menjadi salah satu fungsi terpenting dari suatu perusahaan, untuk kualitas pelayanan harus ditangani oleh bagian pengendalian kualitas dalam proses berjalannya perusahaan. Dan dari banyak aspek yang kita tahu ini adalah merupakan aspek yang mutlak yang harus dikuasai oleh perusahaan pertama adanya sikap kritis konsumen yang makin meningkat. Kedua pada umumnya pimpinan dan manajemen menurut hal yang serupa pada karyawannya. Dan karyawanpun membutuhkan tingkat Kesehatan dan keselamatan dalam berkerja selama ini nampaknya pengertian perusahaan ini memetingkan keselamatan pada karyawan pengantaran barang muatan.

3.1.1 Temuan Masalah

Pelaksanaan kerja pratek pada tepatnya di perusahaan PT Cheiro Abadi Sentosa memiliki temuan masalah yaitu masalah yang ada disana, salah satunya adalah masalah yang sering dihadapi dan kurangnya penerapan data pembeli dan masalah di Gudang ekspedisi atau terhambatnya proses pengiriman barang muatan karena kita tidak tahu apa yang terjadi di jalan selama pengiriman berlangsung dan banyak supir-supir terkendala saat

pengiriman seperti ban pecah atau orang sananya tidak Ketika supir melintasi berbagai daerah yang ditempuhnya.

3.1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah tentang penelitian ini adalah di PT Cheiro Abadi Sentosa (Ekspedisi) kurangnya pengetahuan pribadi dan sosial dengan orang-orang yang tidak kita kenal atau suasana hati yang lagi tidak senang pada hal ini untuk tepatnya adalah supir ekspedisi yang mengantar pada barang muatan.

3.1.3 Kerangka Pemecah Masalah

Penulisan pada kerangka pemecahan masalah ini, penulis menerangkan bahwa untuk menghasilkan kualitas dalam pelayanan yang baik dan menjalankan tugas masing-masing dengan baik dalam perusahaan ini dan mengerti soal pengetahuan pribadi dan menerapkan di masing masing ketentuan pribadi masing-masing dan akan menghasilkan pekerjaan yang baik dan professional dan aman terhadap konsumen, sehingga pelanggan juga dapat nyaman memakai layanan jasa angkutan umum di perusahaan PT



Gambar 3.1.3 Kerangka Pemecah Masalah Perusahaan PT Cheiro Abadi Sentosa

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Definisi Ekspedisi

Konteks bisnis, jasa ekspedisi berhubungan erat dengan proses pengiriman yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Dalam praktiknya, perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan optimal agar tercipta efektivitas dan efisiensi selama pengiriman. Semakin berkembangnya teknologi, dunia bisnis *online* atau perdagangan lainnya, maka perusahaan ekspedisi pun semakin beragam. Jenis layanan yang ditawarkannya pun demikian, mulai dari pengiriman cepat, ongkos yang murah dan penerapan asuransi pada proses pengiriman. Pernah menggunakan jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman paket barang dimana setiap pelanggan diharuskan membayar ongkos kirim sesuai daerah tujuan. Pengiriman dilakukan baik melalui jalur darat, laut dan udara ke seluruh daerah di Indonesia atau ke luar Indonesia.

Sementara itu, dalam dunia bisnis, istilah ekspedisi digunakan untuk kegiatan yang serupa, tetapi sebenarnya sangat berbeda. Dalam bisnis, ekspedisi merupakan kegiatan memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain yang menjadi tujuan. Meski sama-sama dapat digolongkan sebagai sebuah perjalanan, ekspedisi dalam kedua konteks ini memiliki sasaran yang berbeda.

Dalam ekspedisi Belanda ke nusantara, misalnya saja, sasarannya adalah mengenal daerah baru dan melakukan barter hasil bumi yang hanya ada di daerah tujuan, yang tidak ada atau sulit ditemukan di Belanda, ekspedisi dalam dunia bisnis justru menerapkan konsep yang sebaliknya. Dalam konteks bisnis, barang dari daerah asal akan dibawa untuk diantarkan ke daerah tujuan.

Selain hal yang ingin dicapai, secara teknis, ekspedisi dalam konteks umum biasanya dilakukan dengan melampaui jarak yang tergolong jauh. Dalam bisnis ekspedisi, bukan tidak mungkin barang harus diantarkan ke tempat yang sama jauhnya, tetapi juga dapat dilakukan di dalam kota.

Demikian, dalam dunia bisnis **ekspedisi adalah** aktivitas yang dilakukan untuk memastikan satu barang berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Dengan demikian, pemilik usaha yang menggeluti bisnis ekspedisi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan menekankan pada kualitas layanan; baik kualitas tersebut terkait kecepatan pengiriman barang, keamanan pengemasan barang, maupun kemudahan pelacakan status pengiriman barang.

3.2.2 Fungsi Ekspedisi

1. Dapat melakukan pengiriman barang yang banyak

Adanya jasa ekspedisi membuat orang dapat mengirim barang yang berukuran besar, atau barang dengan jumlah banyak. Dengan begitu, orang tidak perlu repot ketika ingin mengirim barang yang berat. Biasanya, jasa ekspedisi akan bertanya jenis barang apa yang ingin dikirim. Lalu, barang yang berukuran besar biasanya akan dikenakan biaya yang lebih mahal daripada barang yang kecil. Begitu juga barang dengan jumlah banyak, barang yang ingin dikirim secara massal akan dikenakan biaya yang lebih mahal daripada barang dengan jumlah sedikit. Hal ini tentu sangat memudahkan para pengusaha toko *online*. Mereka dapat langsung mengirimkan beberapa barang kepada beberapa pelanggannya dalam satu waktu yang sama.

2. Barang dapat cepat sampai

Barang cepat sampai adalah biaya yang dibutuhkan untuk menggunakan jasa ekspedisi sangat bergantung pada lokasi yang ingin dituju. Seberapa jauh tujuan barang tersebut, jasa ekspedisi pasti akan mengirimkan barang tersebut agar sampai di tujuan. Tentu saja, jika lokasi yang dituju cukup jauh, maka waktu tibanya juga akan lebih lama daripada jika mengirim ke lokasi yang cukup dekat. Jasa ekspedisi biasanya menyediakan layanan yang reguler dan layanan yang express. Layanan yang express memiliki kelebihan, yaitu dapat menjamin agar barang dapat tiba di tempat tujuan dengan tepat waktu.

3. Dapat mengirim dokumen penting

Jasa ekspedisi tidak hanya bisa melakukan pengiriman barang. Mereka pun juga bisa

mengirimkan dokumen yang berbasis kertas. Biasanya, biaya pengiriman dokumen ini tergolong cukup murah karena tidak terlalu berat. Dokumen penting yang dapat dikirimkan berupa dokumen penting apa saja yang membutuhkan cap dan tanda tangan basah, seperti dokumen akta tanah, dokumen pendaftaran universitas, sertifikat rumah, dan lain sebagainya.

4. Kepercayaan dan keamanan barang terjamin

Jasa ekspedisi menjamin setiap barang yang kita kirim dapat sampai dengan keadaan packaging yang tetap baik. Nyawa dari perusahaan ekspedisi ini bergantung dari konsumen setianya yang senantiasa menggunakan jasanya untuk mengirim barang. Oleh karena itu, jasa ekspedisi berusaha memberikan rasa aman kepada konsumennya dengan menjamin bahwa setiap barang yang hendak dikirim dapat sampai di tempat tujuan dengan kondisi yang baik. Bahkan, beberapa perusahaan ekspedisi menyediakan produk garansi atau asuransi terhadap barang yang ingin dikirim. Tentunya, untuk mendapatkan garansi ini, seseorang harus membayar lebih agar dapat menikmati garansi tersebut.

5. Bisa mengirim barang sesuai kebutuhan

Manfaat lain yang dapat dirasakan saat menggunakan jasa ini adalah orang dapat mengirim barang sesuai kebutuhannya saat itu. Manfaat ini akan sangat dirasakan bagi para pemilik toko *online*, dimana jumlah barang yang harus dikirim setiap harinya terus berbeda-beda karena tergantung permintaan pelanggan saat itu. Biaya pengirimannya pun juga sangat bergantung pada berat dan jumlah barang yang hendak dikirim, sehingga ongkos kirim pun akan lebih hemat juga. Selain itu, jika pelanggan tersebut

berjarak dekat, maka ongkos kirim pun juga akan lebih murah daripada mengirim ke pelanggan yang jauh.

3.2.3 Jenis Ekspedisi

1. J&T Express

Ekspedisi pengiriman barang yang cukup populer di Indonesia yaitu ekspedisi JNT atau J&T Express. Keunggulan J&T yaitu memiliki ribuan armada sehingga proses pengiriman barang bisa lebih cepat dan terorganisir dengan baik. Ekspedisi J&T punya beberapa layanan yang dapat Sobat Shipper gunakan untuk mengirim barang ke konsumen.

2. Si Cepat

Si Cepat mulai berdiri tahun 2004, tetapi mempunyai kualitas pelayanan sangat baik hingga saat ini. Seperti namanya, Si Cepat menawarkan pelayanan pengiriman barang secara cepat dan mudah. Layanan yang ditawarkan Si Cepat cukup beragam.

3. JNE

JNE termasuk jasa ekspedisi yang sudah berdiri lama di Indonesia. Tak heran, ekspedisi JNE menjadi salah satu dari banyak macam-macam ekspedisi yang banyak dipilih masyarakat. Keunggulannya adalah mampu menjangkau hampir semua lokasi di Indonesia termasuk daerah terpencil. Berikut ini layanan JNE yang dapat Sobat Shipper gunakan.

4. Anteraja

Ekspedisi Anteraja salah satu dari banyak macam-macam ekspedisi di Indonesia yang cukup sering digunakan oleh para online seller. Anteraja punya jargon SATRIA yaitu kepanjangan dari Sigap, Aman, Terpercaya, Ramah, Integritas dan Amanah. Berikut ini adalah layanan dari Anteraja yang dapat Sobat Shipper gunakan.

5. Indah Logistik Cargo

Indah Logistik Cargo atau Indah Cargo adalah pilihan ekspedisi untuk pengiriman barang dengan layanan yang cukup lengkap. Indah Cargo terkenal dengan layanan pengiriman barang besar, tetapi bisa juga untuk mengirim barang skala kecil. Berikut ini layanan dari Indah Cargo yang dapat Sobat Shipper gunakan.

3.3 Rancangan Program Yang Akan Dilakukan

PT Cheiro Abadi Sentosa salah satu bagian penting yang harus diperhatikan dalam bidang usaha jasa angkutan agar aspek tersebut dapat terpenuhi dan membantu kemajuan perusahaan yaitu:

1. Melakukan training internal terhadap karyawan di PT Cheiro Abadi Sentosa tentang tata krama yang baik dan berkerja dengan baik dan memberikan arahan dalam segala aspek dan hal-hal lainnya
2. Perusahaan ini melakukan pelebaran bisnis untuk ekspedisinya agar berjalan dengan baik dan bisa meluaskan perusahaan ini sendiri dan meningkatkan kinerja yang baik dan memajukan perusahaan PT Cheiro Abadi Sentosa.

