

Reduction in Damage of Goods Through Review on The Process of Shipping Goods in A Logistics Transportation Company

Syifa Fajar Maulani ^{a,1}, Farah Istiqomah ^{b,2*}, Reny Eka Safitri ^{b,3}, Fikri Muhammad Mauluddin ^{b,4}, Muhammad Hilal Maldini ^{b,5}, Arkan Nurzahrhan ^{b,6}

^{1,2,3,4,5,6} ,Universitas Pendidikan Indonesia Kamda Serang, Serang 42116, Indonesia

¹ syifa.fajar@upi.edu*; ² farahist@upi.edu; ³ renyeka07@upi.edu; ⁴ fikrimuhammadm12@upi.edu; ⁵ hilalmldn@upi.edu;

⁶ nurzahrhan.arkan@upi.edu

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 08-06-2023

Revised : 10-07-2023

Accepted : 28-07-2023

Keywords

Transportasi;

Distribusi;

Logistik;

Layanan;

ABSTRACT

Pada era industrialisasi modern seperti saat ini perusahaan jasa pengiriman barang sangat memerlukan proses yang efektif dalam rangkaian aktivitasnya untuk memperlancar pendistribusian barang. perusahaan jasa pengiriman barang diharuskan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek seperti kualitas, biaya dan juga waktu. Dalam suatu perusahaan logistik adanya kerusakan barang merupakan hal yang sangat mungkin terjadi. Seperti halnya yang terjadi di PT XYZ. Jika kerusakan tersebut di kemudian hari berkemungkinan akan terjadi maka hal itu dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan perusahaan yang bisa mengakibatkan kerugian bahkan kehilangan pelanggan. Untuk itu dilakukan upaya dalam meminimalisir kerusakan barang saat pengiriman. Berlandaskan uraian-uraian tersebut adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana alur pengiriman dalam PT XYZ dan bagaimana upaya ataupun cara mereduksi kerusakan barang pada pengiriman di PT XYZ. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mereduksi kerusakan barang dalam proses pengiriman barang pada PT. XYZ dapat diminimalisir dengan tersedianya perangkat dan sistem terintegrasi berupa Driver Management System (DMS), Transportation Management System (TMS), Fleet Management System (FMS) serta adanya sistem ODDO, yaitu sebuah sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang membantu mereka mengatur operasi rantai pasokan, perawatan, dan proses akuntansi. Selain dari hal tersebut, perusahaan transportasi logistik dengan customernya terlebih dahulu membuat perjanjian kesepakatan kerjasama bisnis sebagai antisipasi jika nantinya ada sesuatu yang merugikan kedua belah pihak. Adapun rekomendasi yang peneliti sarankan untuk perusahaan yaitu melakukan pemasangan bantalan (dunnage) agar barang tidak bergeser ketika dalam perjalanan .

1. PENDAHULUAN

Di era industrialisasi *modern* seperti saat ini, perusahaan sangat membutuhkan proses pengiriman barang yang efektif, dalam memperlancar proses pendistribusian barang perusahaan jasa pengiriman barang diharuskan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek seperti kualitas, biaya dan juga waktu, karena aspek tersebut tidak terlepas dari tanggung jawab perusahaan sebagai penyedia layanan. Menurut Hall (2001) Distribusi atau pendistribusian adalah kegiatan penyampaian produk kepada pelanggan setelah melakukan penjualan. Menurut Mamuaya & Aminah (2016) Pengiriman barang kini sudah menjadi kebutuhan penting bagi setiap orang yang ingin barangnya cepat terkirim, tentu saja dengan kondisi barang yang aman sesuai kondisi awal dan tiba tepat waktu pada tujuan pengiriman.

Dalam suatu perusahaan logistik adanya kerusakan barang merupakan hal yang sangat mungkin terjadi, namun apabila kerusakan tersebut terjadi beberapa kali maka hal itu dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang bisa mengakibatkan kerugian bahkan kehilangan pelanggan. Kualitas pelayanan diperlukan agar perusahaan dapat terus meningkatkan nilai jual, bersaing dalam bisnis dan juga mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Untuk memenangkan persaingan bisnis kualitas pelayanan harus tetap dijaga sehingga konsumen menjadi loyal dan terus menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas layanan dapat diartikan sebagai fokus

dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang ada pada perusahaan. Untuk mendapat loyalitas konsumen perusahaan sebagai penyedia layanan harus menjamin bahwa barang atau produk yang dikirimkan akan aman saat sampai ke tangan konsumen untuk mencapai hal tersebut ketika proses pengiriman barang harus ada sebuah sistem yang mengontrol alur pengiriman barang, dari mulai proses penerimaan barang sampai barang tersebut sampai di tujuan. Menurut Desilia Purnama Dewi, dkk (2020) pengiriman didefinisikan sebagai suatu upaya mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lain dalam rangka memudahkan konsumen. Dapat disimpulkan komponen alur pengiriman barang adalah unsur-unsur yang membentuk suatu rangkaian proses langkah-langkah dalam suatu pengiriman barang.

Kerusakan produk pada saat pengiriman bisa terjadi karena berbagai faktor seperti kondisi jalan, kelalaian manusia (*human error*), metode kerja, bahkan posisi barang yang tidak tertumpuk dengan benar pun dapat menyebabkan kerusakan produk yaitu ketika dalam perjalanan, tumpukan barang tersebut tidak seimbang yang pada akhirnya mulai berjatuh. Karena ada banyak faktor yang menyebabkan kerusakan barang, perusahaan perlu mengevaluasi kemungkinan-kemungkinan tersebut agar tidak terulang dan menyebabkan kerugian. Merujuk kepada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspitasari (2018) Penyebab kegagalan produk selama distribusi dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain manusia (*human*), metode kerja, material atau palet dan sebagainya. Masalah yang disebabkan oleh manusia dapat terjadi karena jumlah operator terlalu sedikit, dan untuk pilihan layanan transportasi dapat membuat kesalahan seperti produk tidak dikemas ganda, atau jumlah tumpukan per palet berbeda dan tidak memadai dan berkurangnya pemeliharaan palet. Menurut Mursyid (2010:115) produk yang rusak atau *damage goods* merupakan produk yang secara teknis atau ekonomis sudah gagal dan tidak bias diperbaiki kembali menjadi produk yang sesuai dengan standart mutu yang telah ditetapkan. Menurut Somadi dan Hidayat (2019) kerusakan barang dapat terjadi karena beberapa faktor. Penyebab kerusakan barang yang terjadi saat proses pengiriman barang dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya yaitu:

- a. Kekurangan sumber daya manusia
- b. Pengemudi yang kemampuan mengemudinya kurang
- c. *Driver* mengejar waktu
- d. Kurangnya kualitas bahan *packaging*
- e. Barang terkena guncangan saat dalam perjalanan
- f. Armada yang jumlahnya terbatas
- g. Tingginya biaya transportasi
- h. Pegawai tidak ada SOP kerja dan juga pelatihan

Upaya yang dapat dilakukan agar meminimalisir kerusakan barang:

- a. Perekrutan sumber daya manusia berpengalaman
- b. Melakukan pengawasan ketika proses bongkar muat
- c. Diberikan estimasi waktu ketika perjalanan
- d. Peraturan kerja harus ditaati oleh para pegawai
- e. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia
- f. Perintah kerja diberikan sesuai deskripsi pekerjaan
- g. Perbanyak jumlah armada transportasi
- h. Mesin kendaraan diberikan perbaikan dan perawatan secara berkala
- i. Penghematan biaya transportasi
- j. Menggunakan bahan kemasan yang berkualitas
- k. Penyusunan barang dilakukan dengan hati-hati ketika muat barang

PT XYZ berfokus pada bidang transportasi logistik yang melayani pengiriman untuk ruang lingkup lokal dan juga memberikan jasa pengiriman barang untuk kegiatan ekspor dan impor. Dalam operasionalnya perusahaan menerapkan sebuah sistem untuk menunjang kualitas pelayanan. PT XYZ memiliki system *Driver Management System* (DMS) dan *Transportation Management System* (TMS) untuk menunjang operasional perusahaan. Namun dengan adanya sistem penunjang seperti itu, kerusakan barang pun masih sangat mungkin terjadi dan hal tersebut dialami oleh PT XYZ. Pada tanggal 27 Maret 2023 peneliti melakukan observasi yang berlokasi di PT XYZ dan mendapatkan temuan berupa

kerusakan barang. Barang rusak tersebut berupa belasan dus produk salah satu merk susu yang ada Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara kami dengan seorang manajer divisi transportasi *Land Shipping* di PT XYZ sebagai narasumber, barang rusak tersebut disimpan terlebih dahulu di kantor cabang divisi transportasi di PT XYZ untuk nantinya akan dikirimkan kembali ke perusahaan pengguna jasa. Jika dikemudian hari kerusakan seperti ini terjadi kembali maka dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang bisa menyebabkan kerugian hingga kehilangan pelanggan.

Berdasarkan uraian-uraian yang sudah dipaparkan, kami sebagai penulis tertarik untuk mengangkat bahasan mengenai “Reduksi Kerusakan Barang Melalui Tinjauan Pada Proses Alur Pengiriman Barang Di Sebuah Perusahaan Transportasi Logistik” yang selanjutnya akan penulis bahas lebih lanjut pada BAB Hasil dan Diskusi.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:3) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang disebutkan, yang hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Studi deskriptif cenderung berfokus pada pembahasan mengapa suatu peristiwa atau fenomena terjadi. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Moleong (2005:6) ialah memahami secara komprehensif fenomena yang dialami oleh subjek kajian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tingkah laku, menggambarkannya dalam bentuk kata dan bahasa, serta melakukannya dengan menggunakan berbagai metode ilmiah dalam konteks khusus. Sedangkan penelitian ini sendiri bertujuan untuk meneliti bagaimana cara perusahaan dalam mereduksi kerusakan mengenai proses pengiriman barang pada PT XYZ.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mencari, mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis secara objektif hasil pencatatan data dan berbagai jenis data di lapangan. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2013), metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian karena tujuan utama suatu penelitian adalah untuk memperoleh data. Menurut Sugiyono (2017, 194), metode atau teknik pengumpulan data dapat berupa wawancara, angket, observasi, dan kombinasi dari ketiganya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Pengamatan Langsung (Observasi)
Observasi atau observasi langsung adalah metode pengumpulan data dimana pengamatan dan peninjauan langsung dilakukan di lokasi penelitian untuk mengetahui apa yang sedang terjadi. Penulis mengamati langsung kegiatan dan tata kerja PT XYZ di bawah bimbingan petugas narasumber.
- b. Metode Wawancara Tidak Terstruktur
Wawancara dilakukan dalam format tanya jawab lisan satu arah, dengan pewawancara mengajukan pertanyaan dan informan menjawab. Menurut Sugiyono (2017, 194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah untuk diteliti, dan ketika jumlah responden sedikit dan mereka ingin mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari responden. Metode wawancara ini tidak dilakukan dengan menggunakan panduan terstruktur untuk memperoleh data. Peneliti melakukan wawancara atau tanya jawab dengan narasumber yaitu seorang manajer divisi transportasi *Land Shipping* yang mengerti tentang keseluruhan alur proses pengiriman barang jalur darat pada PT XYZ.
- c. Studi Literatur
Menurut M. Nazir (1998) studi literatur merupakan meninjau buku, catatan, laporan, dan literatur, serta mengumpulkan data tentang hubungannya dengan masalah yang diangkat oleh peneliti. Studi literatur dilakukan dengan membaca, memahami, menganalisis dan mengutip

serangkaian kalimat yang relevan dengan topik yang dianalisis yaitu terkait proses alur pengiriman barang.

Jenis Sumber Data

Sumber data yang diperoleh penulis selama proses penyusunan jurnal adalah data primer yang diperoleh dari studi kasus dan wawancara langsung, dan data sekunder diperoleh dari studi literatur yang relevan. Data sekunder adalah data yang menguatkan perolehan informasi dan data, dan merupakan data tambahan dan pelengkap yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Penulis memperoleh data sekunder dengan membaca, memahami, dan mengutip artikel dan pembahasan yang relevan yang terdapat dalam jurnal.

3. HASIL DAN DISKUSI

Alur Pengiriman Barang

Maraknya persaingan di bidang logistik pada era industrialisasi serta pendigitalisasian berupa *e-commerce* berdampak pula pada setiap bisnis yang berhubungan erat dengan aktivitas alur logistik yang salah satunya adalah jasa transportasi logistik dalam pengiriman suatu barang. Menurut Kayikci (2018), konsep digitalisasi logistik adalah memungkinkan transparansi sepanjang waktu dari pemasok ke pelanggan atau dengan kata lain harus adanya transparansi disepanjang rantai pasokan. Dalam persaingan bisnis, sistem atau alur jasa transportasi di bidang perkembangan digitalisasi logistik ini dapat menjadi salah satu kekuatan atau keunggulan yang bisa ditawarkan kepada para customer sebagai suatu inovasi. Proses inovasi sendiri didorong oleh kebutuhan untuk memahami bagaimana sesuatu bekerja atau mengapa tidak bias; untuk menumbuhkan pendapatan, mengurangi biaya, atau meningkatkan produktivitas; untuk memecahkan masalah pelanggan; atau untuk menjaga orang-orang hidup sehat dan aman (Estrin, 2009).

Berdasarkan observasi serta wawancara yang telah dilakukan, PT. XYZ memiliki sistem yang terintegrasi dalam alur pengiriman barang milik *customer*. Dengan sistem *door to door* dan *port to port* pelayanan jasa transportasi ini akan mengirimkan moda transportasinya seperti fuso, tronton, trailer, dan sebagainya ke tempat *customer* yang memang ruang lingkup bisnisnya adalah B to B atau *business to business*. Tahapan-tahapan dalam alur pengiriman barang jasa transportasi milik PT. XYZ adalah sebagai berikut:

1. Proses *receiving* wawancara dengan Manajer divisi Transportasi (merupakan tahap yang dilakukan ketika barang tiba di area *pool* atau ketika pihak jasa pengiriman menjemput barang ke gudang pengguna jasa yang akan dikirimkan nantinya ke konsumen, lalu barang akan didaftarkan ke sistem yang digunakan perusahaan dan terintegrasi yang memudahkan alur informasi antara pihak pengguna jasa, jasa pengiriman dan pihak penerima.)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer divisi Transportasi *Land Shipping* proses *receiving* di PT. XYZ menyangkut penerimaan order yang menggunakan sistem bawaan perusahaan bernama *oddo*. PT. XYZ menggunakan sistem ODDO, yaitu sebuah sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang membantu mereka mengatur operasi rantai pasokan, perawatan, dan proses akuntansi mereka untuk meningkatkan kualitas layanan logistik mereka. PT XYZ menawarkan solusi logistik terpadu yang mencakup transportasi darat, laut, dan udara, layanan gudang, dan logistik pihak ketiga (3PL). Sistem ODDO memfasilitasi PT. XYZ untuk mengotomasi dan menyimpulkan proses bisnis mereka, seperti pengelolaan inventaris, pengiriman barang, fakturasi, pembayaran, pelaporan, dan lain-lain. Sistem ini juga memungkinkan perusahaan untuk berkomunikasi dengan mitra bisnis dan pelanggan mereka secara online dan real-time nantinya order yang diterima ini akan dikoordinasikan oleh divisi marketing ke divisi pengiriman atau *pool* itu sendiri, ketika informasi sudah didapatkan maka divisi pengirim akan mempersiapkan fasilitas transportasi sedemikian rupa agar sesuai dengan kebutuhan pengiriman dan menjemput barang ke pihak pengguna jasa lalu melakukan verifikasi dokumen serta pengecekan bahwa barang yang diterima sudah sesuai dengan pesanan seperti barang yang akan dikirim sudah baik sesuai SOP yang disetujui oleh kedua pihak baik pengguna jasa maupun jasa pengiriman, jumlah yang sesuai, dan dalam kondisi siap kirim.

2. Proses *delivery*, Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer divisi Transportasi *Land Shipping* proses *receiving* di PT. XYZ proses *delivery* dimulai dengan adanya penjadwalan terlebih dahulu. Pada tahap penjadwalan, PT. XYZ akan mempertimbangkan jarak tempuh dan waktu. Agar dapat menyesuaikan perkiraan waktu pesanan atau barang bisa tiba di lokasi dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang aman. Pada tahap pengiriman, pengirim akan mengantarkan barang atau pesanan sesuai alamat yang diminta dan mengambil rute yang diarahkan oleh *driver management system* (DMS) sesuai dengan perjalanan yang dibutuhkan, dalam perjalanannya barang yang sedang dikirim dapat dipantau secara *real-time* oleh pihak pengguna jasa, jasa pengiriman dan penerima yang terintegrasi *application programming interface* (API) dengan sistem *transport management system* (TMS), sehingga mereka dapat mengetahui proses pengiriman dan status barang secara berkala. Dengan proses ini diharapkan dapat meminimalisir kerusakan barang dan hambatan yang terjadi dalam pengiriman nantinya.

Kerusakan Barang Pada PT XYZ

Dengan perkembangan teknologi serta kecanggihan yang ada pada saat ini, hal tersebut turut serta membantu dalam operasional perusahaan yang berbisnis dalam bidang logistik atau jasa pengiriman barang. Seperti yang dijalankan oleh PT XYZ. Namun, pada kenyataannya kerusakan barang saat proses pengirimannya masih mungkin untuk bisa terjadi dan tak bisa untuk dihindari sepenuhnya karena adanya beberapa faktor yang masing-masingnya saling keterkaitan. Seperti yang dialami oleh PT XYZ ini mengenai kerusakan barang terhadap salah satu pengguna jasa berupa merk produk susu yang ada di Indonesia. Kerusakan tersebut berupa kardus-kardus yang berisikan botol-botol susu bermerk tersebut berlekuk atau penyok. Hal ini terjadi pada saat proses pengiriman barang yang dibawa dengan transportasi atau armada yang dimiliki dan dikemudikan oleh pihak PT XYZ dalam perjalanannya ke tempat yang ingin dituju. Barang atau produk tersebut pada akhirnya disimpan di kantor *pool* PT XYZ yang nantinya akan dikirimkan kembali kepada pihak pengguna jasa dengan ketentuan dan persyaratan yang sudah disepakati diawal semenjak kontrak hubungan kerjasama dilkakukan. Pengembalian tersebut juga dilakukan dengan menunggu kapasitas barang terpenuhi dalam satu perjalanan yang nantinya akan diangkut oleh transportasi milik PT XYZ.

Upaya Meminimalisir Kerusakan Barang

Dalam perjalanan bisnis jasa transportasi ini, tentu saja akan ada persoalan atau kendala yang dihadapinya dan hal yang paling umum terjadi adalah kerusakan barang dalam pengirimannya. Hal ini bisa terjadi saat dalam perjalanan, pengangkutan barang ke dalam angkutan transportasi, ataupun saat bongkar muat dalam penurunan barang. Kerugian yang ditimbulkan bisa saja dari sisi keuangan yang digunakan untuk mengganti rugi kerusakan barang maupun citra perusahaan yang memudar karena berkurangnya kepercayaan pelanggan. Namun, dalam menangani dan bahkan mengantisipasi hal ini, PT. XYZ memiliki sistem pelayanan yang cukup menjamin dalam keamanan dan keselamatan barang sehingga kecil kemungkinan untuk didapatinya kerugian baik dari sisi perusahaan ataupun dari sisi pelanggan. Oleh karena itu, penulis membaginya dalam dua aspek terhadap kerusakan barang beserta kerugian yang ditimbulkan yaitu, aspek pebisnis dan aspek perusahaan.

1. Aspek Pebisnis

Sebagai perusahaan yang berbisnis dengan sistem *b to b* atau *business to business*, pentingnya sistem kesepakatan kontrak adalah hal utama agar kedua belah pihak memiliki jaminan terhadap apa yang akan terjadi jika dalam proses kerjasamanya mengalami kerugian. Dalam hal ini, perusahaan melakukan perjanjian kesepakatan tertulis yang berada di awal saat ingin menjalankan kerjasama bisnis dengan segala jaminan-jaminan yang tertera dan akan disepakati bersama. Mencakup dari hal-hal yang menyangkut pembayaran, asuransi dan jalannya komunikasi.

Pembayaran:

- 1) Pemberian faktur: PT. XYZ akan mengeluarkan faktur kepada pelanggan yang berisi detail biaya pengiriman atau layanan logistik yang telah disediakan.

- 2) Penentuan metode pembayaran: Pelanggan kemudian akan menentukan metode pembayaran yang akan digunakan. Metode pembayaran umum termasuk transfer bank, atau sistem pembayaran elektronik lainnya.
- 3) Pelaksanaan pembayaran: Pelanggan akan melakukan pembayaran sesuai dengan metode yang telah dipilih.
- 4) Konfirmasi pembayaran: Setelah pembayaran diterima oleh PT. XYZ, mereka akan mengkonfirmasi penerimaan pembayaran tersebut. Konfirmasi ini dapat dilakukan melalui email, surat, atau melalui sistem komunikasi lain yang digunakan oleh perusahaan.

Asuransi:

Menurut Julius R. Latumaerissa (2011:447) asuransi didefinisikan sebagai perjanjian antara pihak tertanggung dengan pihak penanggung untuk mendapatkan ganti rugi karena kerusakan atau kehilangan yang akan terjadi di masa yang akan datang. Dapat disimpulkan asuransi merupakan perjanjian antara masyarakat sebagai pemegang polis asuransi dengan perusahaan penyedia jasa layanan asuransi. PT. XYZ dapat menanggung kerusakan barang dengan asuransi yang sudah termasuk dalam kontrak awal perjanjian kerja. Jaminan kerusakan barang customer yang memiliki asuransi di-*claim customer* dengan adanya *cost repacking* dari barang tersebut.

Komunikasi:

Menurut Andrew E. Sikula (2017 : 145) komunikasi merupakan langkah-langkah atau proses perpindahan dan pemahaman mengenai informasi suatu informasi. Pada PT. XYZ jika adanya keterlambatan dalam pengiriman barang, tidak menjadi masalah asalkan adanya komunikasi secara berkelanjutan dengan pelanggan. PT XYZ menggunakan sistem komunikasi yang berbasis aplikasi web yang dapat diakses secara langsung dan tepat untuk mengetahui lokasi barang, menyampaikan laporan, dan berkomunikasi dengan pelanggan dan mitra bisnis. Sistem ini menunjang operasional perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang melalui transportasi darat, laut, dan udara ke seluruh wilayah Indonesia dengan *service door to door*.

Sistem komunikasi PT XYZ juga termasuk dalam sistem komunikasi Indonesia yang berasal dari pengertian sistem dengan ruang lingkungannya, sistem sosial dan sistem politik Indonesia yang menjadi landasan konseptual dan operasional sistem komunikasi Indonesia, serta makna dari konsep sistem komunikasi Indonesia itu sendiri. Sistem komunikasi Indonesia adalah sistem yang mengatur hubungan antara manusia dalam komunitas dengan menggunakan simbol-simbol verbal dan nonverbal untuk mencapai tujuan bersama.

2. Aspek Perusahaan

Dari sisi perusahaannya sendiri, terdapat aspek kesadaran yang mengharuskan untuk perusahaan mengikuti arus perkembangan zaman dengan diadakannya sistem pemantauan dan penandaan jejak perjalanan pada transportasi yang sedang dalam perjalanan untuk mengirimkan barang dalam sistem yang terintegrasi sebagai penerapan dari perkembangan teknologi di zaman yang serba cepat ini. Bukan hanya tentang kecanggihan zaman saja yang membawa segala aspek kemudahan, penyediaan layanan perawatan atau maintenance di lokasi *pool* juga sangat berfungsi terhadap keberlangsungan bisnis jasa transportasi.

a. Driver Management System (DMS)

Driver Management System (DMS) merupakan proses pengawasan terhadap transportasi yang sedang melakukan pengiriman barang agar tetap terpantau bahwa pengiriman dilakukan dengan aman dan selamat. DMS memiliki peranan penting dalam perusahaan transportasi, dalam penerapan DMS di perusahaan transportasi memiliki tujuan untuk mengelola dan mengawasi aktivitas transportasi seperti perawatan, keselamatan supir, dan mengawasi transportasi untuk tetap berada di jalur yang sudah diarahkan. Adanya DMS ini penjadwalan dan pengawasan terhadap transportasi lebih terkoordinir dikarenakan sistem ini bisa menjadwalkan proses pengiriman dan bisa memantau keberadaan transportasi dan

juga dapat berkomunikasi dengan supir yang sedang melakukan pengiriman barang. Dengan begitu terjadinya kecelakaan yang menyebabkan barang rusak dapat diminimalisir.

b. **Fleet Management System (FMS)**

Fleet Management System (FMS) merupakan proses pengelolaan transportasi agar tetap berfungsi dengan baik mulai dari *maintenance* hingga pengelolaan aset lainnya. FMS juga merupakan aktivitas penting yang harus dilakukan agar transportasi bisa mengirim barang dengan aman tanpa ada kendala pada transportasinya.

Upaya lainnya untuk meminimalisir kerusakan barang ialah dengan menumpukan barang dengan benar dan menggunakan sistem bantalan (*Dunnage*). *Dunnage* merupakan bantalan yang digunakan untuk pengaturan muatan agar tidak mudah bergeser dari tempatnya, pengaturan muatan juga merupakan hal penting dan harus diperhatikan agar barang bisa sampai ketangan konsumen dengan keadaan baik dan aman.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil dan dikusi yang sudah dipaparkan ialah:

A. Alur Pengiriman Barang dalam PT. XYZ meliputi 2 tahap yakni:

- 1) Proses *Receiving*, dimana pihak jasa pengiriman menjemput barang ke gudang pengguna jasa yang nantinya akan dikirimkan ke konsumen. Lalu barang akan didaftarkan ke sistem yang digunakan perusahaan dan terintegrasi yang memudahkan alur informasi antara pihak pengguna jasa, jasa pengiriman dan pihak penerima.
- 2) Proses *Delivery*, merupakan rangkaian tahap pengantaran barang dari pengirim hingga sampai ke penerima. Pengirim akan mengantarkan barang atau pesanan sesuai alamat yang diminta dan mengambil rute yang diarahkan oleh *driver management system (DMS)* sesuai dengan perjalanan yang dibutuhkan, dalam perjalanannya barang yang sedang dikirim dapat dipantau secara *real-time* oleh pihak pengguna jasa.

B. Kerusakan produk pada saat pengiriman bisa terjadi karena berbagai faktor seperti kondisi jalan, kelalaian manusia (*human error*), metode kerja, bahkan posisi barang yang tidak tertumpuk dengan benar pun dapat menyebabkan kerusakan produk yaitu ketika dalam perjalanan, tumpukan barang tersebut tidak seimbang yang pada akhirnya mulai berjatuhan. Karena ada banyak faktor yang menyebabkan kerusakan barang, perusahaan perlu mengevaluasi kemungkinan-kemungkinan tersebut agar tidak terulang dan menyebabkan kerugian.

C. Upaya untuk meminimalisir kerusakan barang dalam pengirim yakni dengan pengecekan kembali barang dalam *container* sebelum benar benar berangkat, melakukan pemasangan bantalan (*dunnage*) agar barang tidak bergeser ketika dalam perjalanan. Hal lain yang perlu dilakukan oleh perusahaan ialah dengan memperhatikan kembali *maintenance* transportasinya agar barang bisa sampai dengan selamat tanpa ada kendala dari transportasinya, maka dari itu sistem *Driver Management System (DMS)* dan *Transportation Management System (TMS)* sangat dibutuhkan untuk mengelola transportasi masih berjalan dengan baik.

REFERENSI

- Somadi, S., Priambodo, B. S., & Okarini, P. R. (2020). Evaluasi kerusakan barang dalam proses pengiriman dengan menggunakan metode seven tools. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 6(1), 1-11.
- Rinanti, M. (2021). *Analisis Prosedur Pengiriman Gula Kristal Rafinasi untuk Ekspor dan Pengiriman Domestik pada PT Catur Global Logistik Selaku Perusahaan Transporter* (Doctoral dissertation, Politeknik APP Jakarta).
- Puspitasari, H. I. (2018). *Identifikasi Faktor Penyebab Kecacatan Produk Saat Distribusi Di Pt. Indolakto* (Doctoral Dissertation, Uajy).

- Yulianti, E., Destriana, G. P., & Sukemi, S. (2018). Sistem Informasi Pengiriman Barang Pada PT. Vira Surya Utama Palembang. *Jurnal Informatika Global*, 9(1).
- Nurhazana, N. S., & Muttaqin, H. Analisis Perlakuan Produk Rusak Dan Produk Cacat Dalam Penentuan Harga Jual Produk (Studi Kasus Pada Bumdesa Langgam Sako Desa Teluk Latak).
- Anggit, R. T. S. (2021). Peningkatan Kualitas Pengiriman Barang Melalui Sistem Door To Door Dalam Upaya Memenuhi Customer Satisfaction Pada Pt. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak. *Karya Tulis*.
- Cargonesia. (2022, November 13). *Komponen Logistik, Prosedur Pengiriman, Dan Menghitung Tarif Pengiriman Barang*. Retrieved from Cargonesia: <https://cargonesia.co.id/menghitung-tarif-pengiriman-barang/>
- DIGITAL, I. (2022, Desember 7). *6 Prosedur Pengiriman Barang Sesuai SOP*. Retrieved from sap-express: <https://www.sap-express.id/blog/prosedur-pengiriman-barang-sesuai-sop/>
- Murah, K. (2021, September 16). *Prosedur Pengiriman Barang Secara Umum*. Retrieved from Kargomurah: <https://www.kargomurah.co.id/prosedur-pengiriman-barang/#:~:text=Prosedur%20pengiriman%20barang%20adalah%20cara,Salah%20satunya%20ialah%20distribusi%20barang>
- Hall, J. A. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamuaya, H. I., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT Jne di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 4(4), 1–11.
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton Bogor. Skripsi, Universitas Pamulang.
- Desilia Purnama Dewi, H. A. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran* , 1-11.
- Mursyidi. 2010. Akuntansi Biaya. Bandung: Refika Aditama
- Somadi, S., & Hidayat, F. (2019). Rancangan Strategi untuk Mengatasi Penolakan Truk dan Kontainer oleh Customer. *Jurnal Logistik Bisnis*, 9(02), 118–124.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Julius R. Latumaerissa (2011), *Bank dan Lembaga keuangan lain*, Jakarta: Salemba Empat.
- Andrew E.Sikula. 2017. *Training dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman.
- Sudrajat, D. (2013). Kapabilitas Dinamik, Kinerja Inovasi, dan Kinerja Perusahaan Jasa Logistik di Indonesia (Suatu Kerangka Penelitian). *Binus Business Review*, 4(2), 798-811.
- Raza, E., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 49-63.