



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 21602-21612

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Aktivitas Administrasi Operasional dan Manajemen Pelayanan Pelanggan pada J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo)

Calvin Ananda Hari Purnomo

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

calvinhari09@gmail.com

Abstrak

Perkembangan industri logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik (e-commerce) dan digitalisasi bisnis. Kondisi tersebut menuntut perusahaan jasa ekspedisi untuk meningkatkan efektivitas administrasi operasional serta kualitas pelayanan pelanggan agar mampu mempertahankan daya saing. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan aktivitas administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan yang dilaksanakan selama program magang di J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo). Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, praktik kerja langsung, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa administrasi operasional meliputi penerimaan pelanggan, penginputan data pengiriman ke dalam sistem ERP J&T, pencetakan resi, pengelolaan transaksi pembayaran, penyusunan dokumen pengiriman, serta koordinasi dengan kurir dalam proses distribusi barang. Dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala, seperti ketidaksesuaian data berat barang, gangguan sistem ERP, serta keterlambatan pengiriman akibat faktor eksternal. Berbagai kendala tersebut dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif dengan pelanggan, penerapan prosedur operasional standar, penggunaan pencatatan manual sebagai backup, serta koordinasi yang baik antarbagian. Kegiatan magang memberikan pengalaman praktis mengenai penerapan konsep e-business, komunikasi bisnis, kepemimpinan, budaya organisasi, dan pemasaran global dalam aktivitas operasional perusahaan jasa logistik. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi ketelitian administratif, pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi komunikasi, dan koordinasi lintas fungsi merupakan faktor penting untuk menjaga akurasi data, kontinuitas layanan, kecepatan respons, dan kepuasan pelanggan pada perusahaan ekspedisi.

Kata kunci: Administrasi Operasional, Pelayanan Pelanggan, J&T Express, Logistik, e-Business

1. Latar Belakang

Perkembangan dinamika industri logistik pada era digital menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia. Perubahan tersebut mendorong perusahaan jasa ekspedisi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kecepatan distribusi, serta efektivitas administrasi operasional melalui pemanfaatan teknologi informasi. Administrasi operasional menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kelancaran proses bisnis karena mencakup pengelolaan data pengiriman, pencatatan transaksi, koordinasi distribusi barang, hingga penyelesaian keluhan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan logistik dituntut mampu mengintegrasikan sistem informasi dengan pelayanan pelanggan secara optimal agar dapat mempertahankan daya saing di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-business*, komunikasi bisnis yang efektif, budaya organisasi, serta kepemimpinan operasional memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan logistik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga mampu mengurangi kesalahan pencatatan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan yang didukung oleh komunikasi yang baik antara petugas administrasi dan pelanggan menjadi salah satu faktor yang menentukan loyalitas konsumen terhadap perusahaan jasa ekspedisi.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mendukung seluruh aktivitas operasionalnya. Salah satu unit operasionalnya adalah J&T Express VIP Point Sedati yang berada di bawah pengelolaan DMK Cargo. Unit ini melayani pelanggan retail

maupun korporasi dengan berbagai aktivitas administrasi operasional, seperti penerimaan barang, penginputan data pengiriman, pencetakan resi, pengelolaan pembayaran, koordinasi distribusi, serta pelayanan pelanggan secara langsung. Aktivitas tersebut menuntut ketelitian administrasi, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan sistem informasi secara efektif agar pelayanan dapat berlangsung sesuai standar operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, ditemukan beberapa kendala operasional yang sering terjadi, antara lain ketidaksesuaian data berat barang antara pelanggan dengan hasil penimbangan resmi di counter, keterlambatan pengiriman akibat kondisi cuaca maupun kepadatan distribusi pada periode tertentu, serta gangguan sinkronisasi sistem ERP pada jam operasional yang padat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas administrasi operasional tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menerapkan prosedur operasional, berkomunikasi dengan pelanggan, dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses pelayanan.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya membahas pengaruh kualitas pelayanan atau sistem informasi terhadap kinerja perusahaan logistik, artikel ini berfokus pada deskripsi implementasi aktivitas administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan berdasarkan pengalaman praktik kerja secara langsung di J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo). Kajian ini memberikan gambaran mengenai penerapan konsep *e-business*, komunikasi bisnis, kepemimpinan, budaya organisasi, dan *global marketing* dalam kegiatan operasional sehari-hari, sekaligus menjelaskan kendala yang dihadapi serta upaya penyelesaiannya.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan artikel ini adalah mendeskripsikan aktivitas administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan pada J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo), serta menjelaskan implementasi konsep-konsep manajemen dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan jasa logistik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan aktivitas administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan pada J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memberikan gambaran secara sistematis mengenai pelaksanaan administrasi operasional, pelayanan pelanggan, kendala yang dihadapi, serta upaya penyelesaian yang diterapkan selama kegiatan magang.

Penelitian dilaksanakan di J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo), Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, selama program magang yang berlangsung pada 16 April 2026 sampai dengan 16 Juli 2026. Selama periode tersebut penulis terlibat secara langsung sebagai Admin Operasional dan Customer Service, sehingga memperoleh data berdasarkan pengalaman kerja lapangan serta interaksi dengan sistem operasional perusahaan.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional perusahaan, praktik kerja sebagai admin operasional, serta wawancara dengan pembimbing lapangan dan karyawan yang terlibat dalam proses pelayanan pelanggan. Data sekunder diperoleh dari Standar Operasional Prosedur (SOP), dokumen administrasi perusahaan, jurnal harian kegiatan magang, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan aktivitas operasional perusahaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu:

1. Observasi, dengan mengamati secara langsung proses penerimaan barang, penginputan data pengiriman, pelayanan pelanggan, pencetakan resi, pengelolaan transaksi, hingga koordinasi dengan kurir dalam proses distribusi barang.
2. Praktik kerja langsung, yaitu keterlibatan penulis sebagai Admin Operasional dalam menjalankan aktivitas administrasi pengiriman, verifikasi data pelanggan, pengelolaan dokumen, dan pelayanan pelanggan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
3. Wawancara, dilakukan kepada pembimbing lapangan dan karyawan untuk memperoleh informasi mengenai sistem operasional, pembagian tugas, prosedur kerja, serta penyelesaian berbagai kendala operasional.
4. Dokumentasi, berupa pengumpulan data administrasi, jurnal kegiatan magang, foto aktivitas, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan proses operasional perusahaan.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis deskriptif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang berkaitan dengan administrasi operasional dan pelayanan pelanggan. Selanjutnya data disajikan secara sistematis berdasarkan aktivitas kerja, kendala operasional, dan upaya penyelesaian yang dilakukan perusahaan. Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil observasi, praktik kerja, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran mengenai implementasi administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan pada J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo).

2.1. Tahapan Pelaksanaan penelitian

Tahapan penelitian dilaksanakan sesuai dengan program magang yang terdiri atas empat tahap, yaitu:

Tahap	Uraian Kegiatan
Orientasi	Pengenalan struktur organisasi, budaya kerja, SOP perusahaan, serta sistem ERP J&T Express.
Pelaksanaan	Melaksanakan administrasi operasional, pelayanan pelanggan, input data pengiriman, pencetakan resi, pengelolaan transaksi, dan koordinasi distribusi barang.
Evaluasi	Mengidentifikasi kendala operasional serta solusi yang diterapkan selama pelaksanaan pekerjaan.
Penyusunan Laporan	Mengolah data hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan pengalaman kerja menjadi artikel ilmiah.

3. Hasil dan Diskusi

Pelaksanaan magang dilaksanakan di J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo) selama tiga bulan, yaitu mulai 16 April hingga 16 Juli 2026. Selama kegiatan tersebut penulis ditempatkan pada bagian Admin Operasional dan Customer Service yang bertanggung jawab dalam mendukung kelancaran administrasi pengiriman serta pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan yang dilakukan memberikan gambaran nyata mengenai penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional perusahaan logistik.

3.1 Implementasi Administrasi Operasional

Administrasi operasional merupakan aktivitas utama yang mendukung kelancaran proses pengiriman barang. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan administrasi dimulai dari penerimaan pelanggan di counter, pemeriksaan kondisi barang, penimbangan berat aktual, pengukuran dimensi paket, hingga penginputan data pengirim dan penerima ke dalam sistem ERP J&T Express. Setelah seluruh data diverifikasi, sistem secara otomatis menghasilkan resi pengiriman sebagai identitas paket yang selanjutnya digunakan dalam proses pelacakan (*tracking*). Seluruh aktivitas administrasi dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan sehingga ketepatan data menjadi prioritas utama dalam setiap transaksi.

Selain penginputan data, admin juga bertugas mengelola transaksi pembayaran tunai maupun non-tunai, melakukan rekonsiliasi kas harian, menyusun dokumen manifest pengiriman, serta mengoordinasikan proses penyerahan barang kepada kurir. Pemanfaatan sistem informasi berbasis ERP memberikan kemudahan dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan akurasi data pengiriman. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan konsep *e-business* memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas operasional perusahaan logistik.

Tabel 1. Aktivitas Administrasi Operasional Selama Magang

Aktivitas	Implementasi
Penerimaan pelanggan	Identifikasi kebutuhan layanan dan pemeriksaan barang
Input data	Penginputan data pengirim, penerima, berat dan dimensi paket pada sistem ERP
Pencetakan resi	Penerbitan resi dan dokumen manifest pengiriman
Pembayaran	Pengelolaan transaksi tunai dan non-tunai
Administrasi	Rekonsiliasi kas dan pengarsipan dokumen
Koordinasi	Penyerahan paket kepada kurir sesuai rute distribusi

3.2 Implementasi Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi operasional. Selama kegiatan magang, pelayanan dilakukan dengan memberikan informasi mengenai tarif pengiriman, jenis layanan, estimasi waktu pengiriman, prosedur pengemasan, serta membantu pelanggan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pengiriman barang. Kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan agar pelanggan memperoleh informasi secara jelas dan akurat.

Pelayanan juga mencakup penanganan komplain mengenai keterlambatan pengiriman, perbedaan berat barang, maupun status paket yang belum mengalami pembaruan pada sistem pelacakan. Dalam menghadapi kondisi tersebut, admin memberikan penjelasan sesuai prosedur perusahaan serta melakukan koordinasi dengan bagian operasional dan kurir untuk memperoleh informasi terbaru mengenai posisi paket. Pendekatan komunikasi yang ramah, sopan, dan solutif mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

3.3 Kendala Operasional dan Upaya Penyelesaian

Selama pelaksanaan magang ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran operasional perusahaan. Kendala yang paling sering terjadi adalah ketidaksesuaian berat barang antara data yang diinput pelanggan dengan hasil penimbangan resmi di counter. Selain itu, terdapat keterlambatan pengiriman akibat faktor cuaca maupun kepadatan distribusi pada periode tertentu serta gangguan sinkronisasi sistem ERP pada jam operasional yang padat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan antrean pelayanan dan meningkatkan jumlah keluhan pelanggan.

Perusahaan menerapkan beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Ketidaksesuaian data dijelaskan kepada pelanggan melalui komunikasi persuasif mengenai ketentuan perhitungan berat aktual dan volumetrik. Pada saat sistem ERP mengalami gangguan, admin melakukan pencatatan manual sebagai backup logbook sehingga proses penerimaan barang tetap dapat berjalan. Selain itu, dilakukan koordinasi secara intensif dengan bagian operasional dan kurir untuk memberikan informasi perkembangan status pengiriman kepada pelanggan secara proaktif. Upaya tersebut mampu menjaga kelancaran pelayanan meskipun terjadi hambatan operasional.

Tabel 2. Kendala Operasional dan Solusi

Kendala	Solusi
Perbedaan berat barang	Edukasi mengenai berat aktual dan volumetrik
Gangguan sistem ERP	Pencatatan manual (<i>backup logbook</i>)
Keterlambatan pengiriman	Koordinasi dengan hub dan kurir serta pemberian informasi kepada pelanggan
Keluhan pelanggan	Komunikasi persuasif dan pelayanan proaktif

3.4 Pembahasan

Hasil pelaksanaan magang menunjukkan bahwa administrasi operasional memiliki peranan penting dalam menjaga efektivitas proses bisnis perusahaan logistik. Ketepatan penginputan data, pengelolaan transaksi, penyusunan dokumen pengiriman, serta koordinasi antarbagian menjadi faktor utama yang menentukan kelancaran distribusi barang. Penggunaan sistem ERP J&T Express terbukti meningkatkan efisiensi administrasi melalui proses digitalisasi yang mampu mempercepat pelayanan dan meminimalkan kesalahan pencatatan.

Di sisi lain, kualitas pelayanan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi pelanggan. Pengalaman selama magang menunjukkan bahwa komunikasi bisnis yang efektif, budaya organisasi yang mengutamakan disiplin kerja, serta penerapan kepemimpinan dalam koordinasi operasional memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil tersebut memperkuat bahwa integrasi antara teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan logistik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Temuan mengenai rangkaian penerimaan barang, verifikasi berat dan dimensi, penginputan identitas pengirim dan penerima, pencetakan resi, pengelolaan pembayaran, serta penyerahan paket kepada kurir memperlihatkan bahwa administrasi operasional merupakan penghubung antara permintaan pelanggan dan proses distribusi fisik. Administrasi pada perusahaan ekspedisi tidak dapat dipahami hanya sebagai kegiatan pencatatan, sebab setiap data yang dimasukkan menjadi dasar penentuan tarif, rute, identitas paket, status pelacakan, dan pertanggungjawaban transaksi. Kesalahan kecil pada nomor telepon, alamat, berat, jenis layanan, atau nilai pembayaran dapat menghasilkan konsekuensi berantai berupa keterlambatan, salah rute, koreksi biaya, dan keluhan. Dalam perspektif kualitas layanan logistik, akurasi pesanan, ketepatan informasi, kondisi barang, ketepatan waktu, dan penanganan ketidaksesuaian merupakan dimensi yang saling berhubungan [6], [7]. Oleh sebab itu, praktik verifikasi berulang yang dilakukan di counter dapat dipandang sebagai mekanisme pengendalian mutu pada titik awal aliran barang. Hasil magang juga menunjukkan bahwa efektivitas operasional bukan hanya ditentukan oleh kecepatan menyelesaikan transaksi, tetapi oleh kemampuan menghasilkan data yang benar sejak pertama kali. Pola kerja tersebut relevan dengan kajian kualitas layanan logistik yang menempatkan reliabilitas dan ketepatan prosedur sebagai fondasi kepuasan pelanggan [8], [10]. Dengan demikian, aktivitas administrasi di J&T Express VIP Point Sedati memiliki fungsi strategis karena mengurangi potensi kesalahan sebelum paket memasuki jaringan distribusi yang lebih luas.

Penggunaan sistem ERP J&T Express memperkuat integrasi antara aktivitas counter dan jaringan operasional perusahaan. Melalui sistem tersebut, data transaksi tidak berhenti sebagai arsip lokal, tetapi diteruskan menjadi informasi yang dapat digunakan untuk pelacakan, penyortiran, manifest, rekonsiliasi, dan koordinasi distribusi. Kondisi ini menunjukkan penerapan e-business secara nyata karena proses pelayanan pelanggan, administrasi, pembayaran, dan pengendalian pengiriman dihubungkan melalui satu aliran informasi. Penelitian mengenai e-supply chain menjelaskan bahwa pengendalian proses, dukungan manajemen, interaksi antarpihak, serta fokus pada pelanggan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks kegiatan magang, manfaat tersebut terlihat ketika informasi pada resi dapat menjadi acuan bersama bagi admin, kurir, hub, dan pelanggan. Sistem digital juga membantu mengurangi pengulangan pencatatan, mempercepat pencarian status kiriman, serta mendukung akuntabilitas transaksi. Walaupun demikian, digitalisasi tidak otomatis menghapus risiko operasional. Gangguan sinkronisasi ERP pada jam sibuk memperlihatkan adanya ketergantungan yang tinggi terhadap ketersediaan sistem, jaringan, dan ketepatan input pengguna. Kajian mengenai kualitas informasi dan layanan elektronik menunjukkan bahwa teknologi memberikan nilai ketika informasi yang disajikan akurat, mudah diakses, tepat waktu, dan mendukung penyelesaian kebutuhan pelanggan [6], [12]. Oleh karena itu, sistem ERP perlu diposisikan sebagai alat yang memperkuat proses kerja, sedangkan validasi data, disiplin prosedur, dan pengambilan keputusan tetap memerlukan kompetensi manusia. Integrasi manusia dan teknologi inilah yang membuat digitalisasi operasional benar-benar menghasilkan pelayanan yang efisien dan dapat dipercaya.

Keterlibatan admin dalam menimbang barang dan menjelaskan perbedaan antara berat aktual dan berat volumetrik menunjukkan pentingnya transparansi dalam pelayanan ekspedisi. Perbedaan berat sering dipersepsikan pelanggan sebagai perubahan biaya yang tidak diharapkan, terutama apabila pelanggan hanya memperkirakan berat berdasarkan isi barang tanpa memperhitungkan dimensi kemasan. Dalam situasi tersebut, ketepatan teknis harus disertai komunikasi yang mudah dipahami. Admin tidak cukup hanya menyampaikan angka hasil timbangan, tetapi perlu menjelaskan dasar perhitungan, menunjukkan hasil pengukuran, dan menawarkan alternatif pengemasan atau jenis layanan apabila tersedia. Pendekatan tersebut dapat mengurangi konflik karena pelanggan memperoleh alasan yang rasional atas tarif yang dikenakan. Literatur kualitas layanan logistik menekankan bahwa kontak personal, kualitas informasi, prosedur pemesanan, akurasi, dan penanganan ketidaksesuaian menjadi bagian dari pengalaman pelanggan [10], [12]. Temuan di lokasi magang juga menunjukkan bahwa komunikasi persuasif lebih efektif dibandingkan penyampaian aturan secara kaku, sebab pelanggan merasa diperlakukan sebagai pihak yang perlu diberi pemahaman, bukan sekadar objek transaksi. Pada tahap ini, kemampuan front-liner menerjemahkan ketentuan teknis menjadi bahasa pelayanan memiliki nilai yang besar. Ketelitian administrasi menjaga kepentingan perusahaan, sedangkan transparansi menjaga kepercayaan pelanggan. Kedua unsur tersebut

harus berjalan bersama agar koreksi berat tidak berkembang menjadi keluhan yang lebih luas. Dengan demikian, edukasi mengenai berat aktual dan volumetrik dapat dipandang sebagai bentuk pencegahan keluhan sekaligus pelayanan informasi yang mendukung kepuasan pelanggan.

Pelayanan pelanggan pada perusahaan ekspedisi memiliki karakter yang berbeda dari pelayanan pada penjualan barang karena petugas counter berhadapan dengan proses yang hasil akhirnya tidak sepenuhnya berada dalam kendali unit pelayanan. Setelah paket diserahkan kepada jaringan distribusi, kualitas pengalaman pelanggan dipengaruhi oleh proses penyortiran, transportasi, kondisi cuaca, kepadatan kiriman, kinerja hub, dan kurir tujuan. Meskipun demikian, pelanggan tetap menjadikan petugas yang mudah dihubungi sebagai representasi perusahaan ketika terjadi keterlambatan atau status pelacakan tidak berubah. Hal tersebut menjelaskan mengapa responsivitas dan kemampuan memberikan informasi menjadi bagian penting dari kualitas layanan. Penelitian pada layanan logistik e-commerce menunjukkan bahwa ketepatan waktu, kondisi pesanan, akurasi, serta penanganan perbedaan pesanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas [6]. Studi lain juga menempatkan komunikasi pelanggan dan tanggung jawab terhadap pengiriman sebagai indikator penting dalam transportasi dan distribusi belanja daring [14]. Praktik yang diamati selama magang, yaitu memeriksa status paket, berkoordinasi dengan bagian operasional, dan menyampaikan perkembangan secara proaktif, merupakan bentuk service recovery yang relevan. Respons tersebut tidak selalu dapat mempercepat perjalanan fisik paket, tetapi dapat menurunkan ketidakpastian pelanggan. Ketika penyebab keterlambatan dijelaskan secara jujur dan pelanggan memperoleh pembaruan yang konsisten, ketegangan dapat dikelola dengan lebih baik. Karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya diukur pada saat transaksi awal berlangsung cepat, tetapi juga pada kemampuan perusahaan mendampingi pelanggan ketika proses pengiriman menghadapi masalah.

Temuan mengenai pencatatan manual sebagai backup logbook ketika ERP mengalami gangguan memperlihatkan penerapan prinsip keberlanjutan proses atau business continuity dalam skala operasional. Pencatatan cadangan memungkinkan penerimaan barang tetap berjalan sehingga antrean dan penghentian layanan dapat diminimalkan. Namun, mekanisme manual perlu dikendalikan agar tidak menimbulkan masalah baru berupa data ganda, kehilangan informasi, atau perbedaan antara catatan sementara dan data yang dimasukkan kembali ke sistem. Karena itu, backup logbook sebaiknya memuat elemen minimum yang konsisten, seperti waktu transaksi, identitas pelanggan, tujuan, berat, dimensi, jenis layanan, metode pembayaran, dan petugas yang menerima. Setelah sistem pulih, perlu dilakukan rekonsiliasi yang terdokumentasi sehingga seluruh transaksi manual dipastikan telah masuk ke ERP. Praktik ini sejalan dengan pandangan bahwa reliabilitas layanan logistik tidak hanya bergantung pada teknologi utama, tetapi juga pada kesiapan prosedur alternatif dan kemampuan organisasi memulihkan proses [9], [10]. World Bank menempatkan kompetensi layanan, kemampuan pelacakan, keandalan, dan ketepatan waktu sebagai unsur penting kinerja logistik [17]. Pada tingkat counter, prinsip tersebut diterjemahkan melalui kesiapan admin menjaga kontinuitas informasi meskipun sarana digital sementara terganggu. Dengan demikian, backup manual bukan bentuk kembali ke proses konvensional, melainkan lapisan pengamanan yang melengkapi sistem digital. Efektivitasnya bergantung pada SOP yang jelas, pembagian tanggung jawab, batas waktu input ulang, dan pemeriksaan akhir agar kualitas data tetap terjaga.

Koordinasi antara admin, customer service, kurir, dan bagian operasional menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan hasil kerja lintas fungsi. Pelanggan mungkin hanya berinteraksi dengan satu petugas, tetapi penyelesaian kebutuhannya memerlukan kontribusi banyak bagian. Admin memastikan data dan dokumen benar, kurir menjalankan pengambilan atau distribusi, bagian operasional mengelola aliran paket, sedangkan customer service menerjemahkan informasi internal menjadi jawaban yang dapat dipahami pelanggan. Apabila salah satu mata rantai tidak memberikan informasi tepat waktu, petugas front-liner akan kesulitan memberikan kepastian. Penelitian mengenai logistics service quality menunjukkan bahwa kepuasan dapat dihasilkan oleh kombinasi beberapa dimensi layanan dan bukan oleh satu faktor tunggal [8]. Responsivitas rantai pasok juga berhubungan dengan kemampuan organisasi memahami kebutuhan serta mempertahankan hubungan dengan pelanggan [20]. Temuan magang mendukung pandangan tersebut karena penanganan keluhan yang efektif terjadi ketika admin memperoleh data aktual dari bagian yang berwenang, bukan ketika petugas memberikan jawaban berdasarkan perkiraan. Oleh sebab itu, koordinasi perlu didukung saluran komunikasi yang jelas, standar eskalasi, dan pencatatan tindak lanjut. Informasi yang belum pasti sebaiknya disampaikan sebagai informasi sementara, sedangkan janji waktu penyelesaian harus disesuaikan dengan kewenangan unit pelayanan. Pola tersebut menjaga kredibilitas perusahaan dan mencegah perbedaan keterangan antarpihak. Dengan demikian, manajemen pelayanan pelanggan pada perusahaan ekspedisi pada dasarnya juga merupakan manajemen koordinasi internal.

Budaya organisasi yang menekankan disiplin, ketelitian, kecepatan, dan tanggung jawab terlihat dalam tuntutan agar setiap paket diproses sesuai SOP. Budaya kerja tersebut penting karena volume transaksi dan repetisi aktivitas dapat menimbulkan kecenderungan bekerja secara otomatis tanpa pemeriksaan yang memadai. Pada kondisi ramai, tekanan untuk mempercepat antrean berpotensi meningkatkan kesalahan input, sedangkan pada kondisi sepi, kelengahan dapat muncul karena rutinitas. Karena itu, budaya kualitas perlu dibentuk melalui kebiasaan memeriksa kembali data penting sebelum resi dicetak, memastikan paket telah diberi identitas yang benar, dan melakukan rekonsiliasi pada akhir periode kerja. Pengembangan kualitas layanan logistik yang berkelanjutan menuntut perhatian pada dimensi ekonomi, sosial, dan operasional serta kompetensi sumber daya manusia yang menjalankannya [9]. Temuan ini menunjukkan bahwa SOP hanya akan efektif apabila dipahami sebagai standar mutu bersama, bukan sekadar dokumen formal. Kepemimpinan operasional berperan dalam memberikan contoh, mengarahkan prioritas saat terjadi antrean, membantu penyelesaian kasus yang tidak rutin, dan memastikan tidak ada masalah yang diabaikan. Pada saat yang sama, mahasiswa magang perlu memperoleh batas kewenangan yang jelas agar mampu belajar tanpa mengambil keputusan yang seharusnya ditangani petugas tetap. Dengan demikian, budaya organisasi dan kepemimpinan mendukung keamanan proses, konsistensi layanan, serta pembentukan kompetensi kerja bagi personel baru.

Pengalaman pelanggan dalam e-commerce tidak berakhir ketika pembayaran berhasil dilakukan, tetapi berlanjut sampai barang diterima dalam kondisi baik dan sesuai harapan. Karena itu, layanan ekspedisi menjadi bagian penting dari keseluruhan nilai yang dirasakan pembeli, meskipun perusahaan pengiriman terpisah dari penjual atau platform. Kajian e-logistics menunjukkan bahwa kondisi kiriman, ketepatan waktu, kualitas informasi, biaya pengiriman, metode pembayaran, layanan pengembalian, dan penanganan pelanggan membentuk kepuasan serta kecenderungan menggunakan layanan kembali [7], [13], [15]. Temuan di J&T Express VIP Point Sedati memperlihatkan bahwa titik layanan lokal berkontribusi pada pengalaman tersebut melalui akurasi penerimaan awal dan kualitas komunikasi. Paket yang dicatat dengan benar, dikemas sesuai ketentuan, serta diserahkan ke jaringan distribusi tepat waktu memiliki peluang lebih besar untuk diproses tanpa koreksi. Sebaliknya, kesalahan pada tahap awal dapat memengaruhi seluruh perjalanan paket. Hal ini menegaskan bahwa customer experience pada logistik merupakan hasil kumulatif dari setiap kontak dan proses, bukan hanya keramahan petugas. Bagi pelanggan retail maupun korporasi, kepastian prosedur dan informasi yang konsisten dapat menjadi alasan untuk kembali menggunakan titik layanan yang sama. Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan tidak cukup difokuskan pada tampilan counter, tetapi perlu mencakup mutu data, kemudahan transaksi, kejelasan tarif, kemampuan pelacakan, respons keluhan, dan koordinasi operasional.

Perbandingan dengan penelitian pada penyedia layanan logistik di Indonesia menunjukkan bahwa pelanggan menilai atribut seperti keandalan, kemudahan memperoleh informasi, penanganan keluhan, kesesuaian layanan, serta kompetensi petugas sebagai unsur yang perlu dikelola secara sistematis [11], [12]. Hasil magang memberikan gambaran mikro mengenai bagaimana atribut tersebut diwujudkan dalam pekerjaan sehari-hari. Keandalan tercermin pada konsistensi mengikuti prosedur, informasi diwujudkan melalui resi dan pelacakan, kompetensi petugas terlihat pada kemampuan menggunakan ERP serta menjelaskan layanan, sedangkan penanganan keluhan dilaksanakan melalui komunikasi dan eskalasi. Hal ini menunjukkan bahwa konsep kualitas layanan tidak bersifat abstrak, tetapi dapat diterjemahkan menjadi perilaku dan titik pemeriksaan yang dapat dievaluasi. Bagi unit pelayanan, evaluasi dapat dilakukan melalui indikator sederhana seperti jumlah koreksi data, selisih kas, transaksi yang tertunda saat sistem terganggu, waktu respons awal terhadap keluhan, dan kepastian tindak lanjut. Indikator tersebut tidak digunakan sebagai data penelitian dalam artikel ini, tetapi dapat menjadi arahan pengembangan pengelolaan operasional di masa mendatang. Pengukuran yang konsisten membantu perusahaan membedakan masalah yang bersifat insidental dari masalah yang berulang. Apabila pola kesalahan dapat dikenali, perbaikan dapat diarahkan pada pelatihan, penyempurnaan SOP, penyesuaian pembagian kerja, atau peningkatan dukungan sistem. Dengan demikian, pengalaman magang dapat menjadi dasar refleksi manajerial tanpa mengubah sifat penelitian yang deskriptif.

Dari sisi pelayanan, pendekatan yang ramah dan solutif perlu diimbangi dengan pengelolaan ekspektasi yang realistis. Petugas sebaiknya menghindari memberikan kepastian yang belum didukung informasi sistem atau konfirmasi bagian operasional. Janji yang terlalu optimistis mungkin meredakan keluhan sesaat, tetapi dapat memperburuk ketidakpuasan apabila tidak terpenuhi. Sebaliknya, penjelasan yang transparan mengenai status, faktor penghambat, langkah tindak lanjut, dan waktu pembaruan berikutnya memberikan pelanggan kerangka informasi yang lebih jelas. Penelitian tentang layanan ekspedisi dan e-commerce menunjukkan bahwa informasi, responsivitas, serta penanganan kesalahan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan [6], [16]. Kualitas interaksi juga semakin penting karena pelanggan dapat menyebarkan pengalaman melalui ulasan dan media digital.

Oleh sebab itu, setiap komunikasi di counter maupun melalui saluran pesan perlu mempertahankan kesopanan, konsistensi, dan akurasi. Dalam konteks lokasi magang, pendekatan proaktif dapat dilakukan dengan menghubungi pelanggan ketika ditemukan perbedaan data penting atau ketika diperlukan keputusan tambahan sebelum paket diproses. Tindakan tersebut mengurangi kemungkinan pelanggan baru mengetahui masalah setelah pengiriman tertunda. Dengan demikian, manajemen pelayanan pelanggan perlu memadukan empati dengan disiplin informasi. Empati membantu memahami kekhawatiran pelanggan, sedangkan disiplin informasi memastikan solusi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.

Implikasi praktis dari temuan kegiatan adalah perlunya penguatan standar kerja pada tiga titik utama, yaitu sebelum transaksi diselesaikan, ketika paket berpindah ke proses distribusi, dan ketika pelanggan meminta tindak lanjut. Sebelum transaksi selesai, verifikasi identitas, alamat, nomor kontak, berat, dimensi, isi yang diperbolehkan, jenis layanan, dan metode pembayaran perlu dilakukan secara konsisten. Pada saat serah terima kepada kurir, kesesuaian jumlah paket dengan manifest dan kondisi label harus diperiksa. Ketika muncul pertanyaan atau keluhan, riwayat komunikasi dan hasil koordinasi sebaiknya dicatat agar pelanggan tidak perlu mengulang informasi dari awal. Praktik tersebut mendukung keandalan, ketepatan informasi, dan responsivitas yang banyak ditekankan dalam penelitian kualitas layanan logistik [10], [14]. Selain itu, pembaruan kompetensi petugas perlu mencakup penggunaan sistem, pemahaman aturan pengiriman, teknik komunikasi, pengelolaan antrean, dan dasar penyelesaian konflik. Penelitian terbaru mengenai kualitas layanan e-commerce juga menegaskan bahwa desain proses, responsivitas, kualitas informasi, dan layanan pengembalian berperan dalam kepuasan serta niat penggunaan ulang [18]. Walaupun objek penelitian ini adalah pengalaman magang pada satu titik layanan, prinsip tersebut relevan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Perusahaan dapat mengembangkan briefing singkat, checklist, simulasi kasus, dan evaluasi berkala agar standar pelayanan tidak hanya bergantung pada pengalaman individu.

Secara akademik, kegiatan magang memperlihatkan keterkaitan antara mata kuliah e-business, komunikasi bisnis, budaya organisasi, kepemimpinan, dan pemasaran dengan aktivitas operasional perusahaan. E-business tampak melalui penggunaan ERP dan integrasi informasi; komunikasi bisnis terlihat pada interaksi dengan pelanggan dan koordinasi internal; budaya organisasi tercermin dari disiplin serta kepatuhan terhadap SOP; kepemimpinan muncul dalam pengaturan prioritas dan penyelesaian masalah; sedangkan pemasaran berkaitan dengan kemampuan mempertahankan kepercayaan melalui pengalaman layanan. Hubungan antarkonsep tersebut menunjukkan bahwa aktivitas administrasi bukan pekerjaan yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari penciptaan nilai bagi pelanggan. Penelitian mengenai kualitas layanan dan pengalaman pengguna pada e-commerce menguatkan bahwa mutu proses operasional serta interaksi layanan dapat memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan keputusan menggunakan layanan kembali [13], [15], [19]. Bagi mahasiswa, keterlibatan langsung membantu mengubah pengetahuan teoritis menjadi kompetensi kerja berupa ketelitian, tanggung jawab, adaptasi teknologi, dan komunikasi profesional. Namun, hasil artikel ini tetap perlu dibaca sesuai batasannya karena bersumber dari observasi, praktik kerja, wawancara, dan dokumentasi pada satu lokasi selama periode magang. Temuan tidak dimaksudkan untuk mewakili seluruh unit J&T Express atau seluruh industri logistik. Meskipun demikian, uraian yang dihasilkan memberikan pemahaman kontekstual mengenai bagaimana kualitas administrasi dan pelayanan dibangun melalui proses harian. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan data kuantitatif, penilaian pelanggan, pengukuran waktu layanan, atau perbandingan beberapa titik operasional untuk memperluas hasil.

Aspek keamanan dan kerahasiaan data juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi operasional. Data pengirim dan penerima memuat identitas, alamat, nomor telepon, rincian transaksi, serta informasi pengiriman yang hanya boleh digunakan untuk kepentingan layanan. Ketelitian dalam menginput data harus disertai kebiasaan menjaga akses sistem, tidak membagikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan, dan memastikan dokumen fisik tidak mudah terlihat atau terbawa keluar dari area kerja. Risiko pada perusahaan ekspedisi tidak hanya berupa kehilangan atau kerusakan paket, tetapi juga kesalahan penggunaan informasi. Dalam ekosistem digital, kepercayaan pelanggan terbentuk ketika perusahaan mampu menjaga keamanan transaksi sekaligus memberikan informasi yang dibutuhkan secara proporsional. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan saling memengaruhi persepsi pelanggan terhadap pengalaman digital [6], [19]. Oleh karena itu, pengelolaan akun pengguna, pergantian kata sandi, pembatasan kewenangan, serta kebiasaan keluar dari sistem setelah penggunaan perlu menjadi bagian dari disiplin operasional. Bagi peserta magang, pemahaman mengenai etika penggunaan data perlu diberikan sejak tahap orientasi agar keterlibatan dalam proses administrasi tetap sesuai batas tanggung jawab. Dengan demikian, efektivitas layanan harus berjalan bersama prinsip kehati-hatian dan perlindungan informasi pelanggan.

Pengelolaan antrean dan beban kerja merupakan aspek lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan di counter. Pada jam sibuk, petugas harus menyeimbangkan tuntutan kecepatan dengan kebutuhan memeriksa data secara teliti. Apabila seluruh transaksi diperlakukan dengan pola yang sama tanpa mempertimbangkan kompleksitasnya, pelanggan dengan kebutuhan sederhana dapat menunggu terlalu lama, sedangkan transaksi yang memerlukan pemeriksaan khusus berisiko diselesaikan secara terburu-buru. Berdasarkan pengalaman magang, pembagian peran antara penerimaan awal, penimbangan, input data, pembayaran, dan koordinasi dapat membantu menjaga aliran pelayanan. Namun, pembagian tersebut perlu fleksibel karena jumlah petugas dan volume pelanggan dapat berubah. Prinsip responsivitas rantai pasok menunjukkan pentingnya kemampuan organisasi menyesuaikan proses terhadap perubahan kebutuhan pelanggan [20]. Pada tingkat operasional, responsivitas dapat diwujudkan melalui pengaturan urutan pelayanan, persiapan peralatan, kesiapan bahan resi dan kemasan, serta penyampaian informasi waktu tunggu. Petugas juga perlu mengenali transaksi yang membutuhkan eskalasi agar tidak menghambat seluruh antrean. Dengan manajemen beban kerja yang baik, kecepatan pelayanan tidak harus mengorbankan akurasi. Hal tersebut penting karena kesalahan yang terjadi akibat terburu-buru justru menambah pekerjaan koreksi dan keluhan pada tahap berikutnya.

Dari perspektif keberlanjutan, kegiatan operasional ekspedisi juga berkaitan dengan penggunaan kertas, bahan kemasan, energi, serta efisiensi rute dan proses. Walaupun artikel ini tidak mengukur dampak lingkungan, praktik administrasi yang akurat dapat mengurangi pencetakan ulang resi, koreksi dokumen, dan perjalanan tambahan akibat salah alamat atau salah rute. Kajian sustainable logistics service quality menekankan bahwa kualitas layanan perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan keberlanjutan operasional dan tanggung jawab perusahaan [9]. Penelitian mengenai e-commerce lintas negara juga menunjukkan bahwa atribut ramah lingkungan dapat memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan [13]. Dalam konteks VIP Point Sedati, kontribusi yang realistis dapat dimulai dari pemakaian kertas secara efisien, pemilahan dokumen yang masih diperlukan, edukasi pengemasan sesuai ukuran barang, serta pengurangan kemasan berlebihan tanpa mengabaikan keamanan paket. Pengemasan yang tepat membantu menekan berat volumetrik, mengurangi ruang kosong, dan menurunkan risiko kerusakan. Dengan demikian, kepentingan pelanggan dalam memperoleh biaya yang wajar dapat sejalan dengan efisiensi perusahaan dan penggunaan sumber daya yang lebih bertanggung jawab. Integrasi aspek keberlanjutan tidak harus mengubah seluruh proses secara sekaligus, tetapi dapat dimulai melalui kebiasaan operasional yang konsisten dan mudah dievaluasi.

Karakteristik pelanggan retail dan pelanggan korporasi menuntut pendekatan pelayanan yang berbeda meskipun menggunakan sistem operasional yang sama. Pelanggan retail umumnya datang dengan jumlah paket terbatas dan membutuhkan penjelasan langsung mengenai tarif, estimasi, kemasan, atau pelacakan. Pelanggan korporasi dapat memiliki volume lebih besar, pola pengiriman berulang, kebutuhan rekonsiliasi, serta harapan terhadap konsistensi waktu dan dokumentasi. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak selalu berarti memberikan perlakuan yang identik, melainkan menyesuaikan bentuk dukungan dengan kebutuhan pelanggan. Kajian kualitas layanan logistik B2B memperlihatkan bahwa kombinasi dimensi layanan dapat menghasilkan kepuasan melalui jalur yang berbeda [8]. Di sisi lain, penelitian e-commerce menekankan pentingnya keandalan, informasi, kondisi kiriman, dan respons terhadap pelanggan [15]. Bagi unit pelayanan, segmentasi sederhana dapat membantu menentukan kebutuhan informasi dan koordinasi tanpa mengurangi standar dasar. Pelanggan korporasi mungkin memerlukan rekap dan kepastian prosedur, sedangkan pelanggan retail membutuhkan edukasi yang lebih rinci pada saat transaksi. Penyesuaian tersebut tetap harus berada dalam SOP dan tidak menimbulkan perlakuan yang tidak adil. Dengan memahami karakter pelanggan, petugas dapat berkomunikasi secara lebih efektif, mengurangi pengulangan, dan membangun hubungan jangka panjang.

Mekanisme umpan balik perlu dipandang sebagai sumber pembelajaran operasional, bukan hanya sebagai penanganan keluhan. Keluhan yang berulang mengenai status paket, perbedaan biaya, waktu tunggu, atau informasi yang tidak konsisten dapat menunjukkan adanya titik proses yang perlu diperbaiki. Apabila keluhan hanya diselesaikan satu per satu tanpa pencatatan pola, perusahaan kehilangan kesempatan untuk mencegah masalah serupa. Unit pelayanan dapat menggunakan catatan sederhana yang memuat jenis masalah, tahap terjadinya, tindakan yang dilakukan, dan hasil penyelesaian. Data tersebut kemudian dapat dibahas secara berkala untuk menentukan apakah masalah berasal dari pemahaman pelanggan, ketidakjelasan informasi, kesalahan input, gangguan sistem, atau koordinasi distribusi. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan kualitas layanan [8], [10]. Umpan balik positif juga perlu dicatat karena dapat menunjukkan praktik yang efektif dan layak dipertahankan. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfokus pada kekurangan, tetapi juga pada perilaku pelayanan yang menghasilkan kepercayaan. Dalam konteks magang, mahasiswa dapat

dilibatkan dalam pengelompokan masalah tanpa mengakses informasi sensitif secara berlebihan. Kegiatan tersebut memperkuat kemampuan analisis sekaligus memberikan manfaat praktis bagi unit kerja.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, efektivitas administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan dapat dirumuskan sebagai kesatuan antara manusia, prosedur, teknologi, dan koordinasi. Teknologi menyediakan kecepatan serta integrasi data; prosedur menjaga konsistensi; manusia memastikan ketelitian, empati, dan keputusan kontekstual; sedangkan koordinasi menghubungkan proses counter dengan distribusi. Kelemahan pada salah satu unsur dapat mengurangi manfaat unsur lainnya. Sistem yang baik tidak akan menghasilkan data akurat apabila input tidak diperiksa, petugas yang ramah tidak dapat menyelesaikan keluhan tanpa informasi operasional, dan SOP tidak akan efektif apabila tidak didukung budaya disiplin. Penelitian-penelitian mutakhir mengenai logistics service quality secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas informasi, ketepatan waktu, kondisi pengiriman, responsivitas, prosedur, dan interaksi layanan memengaruhi kepuasan serta penggunaan kembali [6], [7], [12], [15], [18]. Temuan magang pada J&T Express VIP Point Sedati memberikan ilustrasi operasional atas hubungan tersebut. Oleh karena itu, perbaikan dapat diarahkan pada checklist verifikasi, pelatihan komunikasi, prosedur backup, standar eskalasi, pencatatan keluhan, dan evaluasi berkala. Langkah tersebut tidak mengubah struktur utama pekerjaan, tetapi memperkuat konsistensi pelaksanaan. Kesimpulan ini menegaskan bahwa administrasi dan pelayanan pelanggan bukan dua fungsi yang terpisah, melainkan dua sisi dari proses penciptaan layanan logistik yang andal.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan magang di J&T Express VIP Point Sedati (DMK Cargo) memberikan gambaran mengenai penerapan administrasi operasional dan manajemen pelayanan pelanggan pada perusahaan jasa logistik. Aktivitas administrasi meliputi penerimaan pelanggan, penginputan data pengiriman, pengelolaan transaksi, penyusunan dokumen administrasi, serta koordinasi dengan kurir dalam mendukung proses distribusi barang. Seluruh aktivitas tersebut didukung oleh sistem ERP yang meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi. Pelayanan pelanggan dilaksanakan melalui pemberian informasi layanan, penanganan keluhan, serta komunikasi yang responsif terhadap berbagai kebutuhan pelanggan. Meskipun ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem, ketidaksesuaian data pengiriman, dan keterlambatan distribusi, perusahaan mampu mengatasinya melalui penerapan prosedur operasional standar, koordinasi antarbagian, serta komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan operasional perusahaan logistik tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia dalam menjalankan administrasi operasional dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pengalaman magang ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun perusahaan dalam meningkatkan efektivitas administrasi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan pada industri logistik.

Referensi

1. S. Kartika, "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan Jasa Kurir di Jawa Timur," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (JMK)*, vol. 26, no. 1, pp. 45–58, 2024.
2. C. A. H. Purnomo, "Analisis Efisiensi Sistem E-Business Terintegrasi pada Perusahaan Distribusi dan Logistik Nasional," *Jurnal Riset Manajemen Bisnis*, vol. 18, no. 2, pp. 112–125, 2023.
3. W. H. Sari dan W. Harjanti, "Strategi Komunikasi Bisnis Front-Liner Ekspedisi dalam Memitigasi Komplain dan Meningkatkan Retensi Pelanggan VIP," *Jurnal Keilmuan Manajemen Mahardhika*, vol. 12, no. 2, pp. 89–102, 2024.
4. E. Sutrisno, "Kepemimpinan Situasional pada Tingkat Operasional Perusahaan Jasa Transportasi Barang," *Jurnal Teori dan Perilaku Organisasi*, vol. 14, no. 3, pp. 201–215, 2023.
5. M. G. Wibisono, "Mengukur Kualitas Layanan Logistik Terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN," *Jurnal Pemasaran Global Indonesia*, vol. 9, no. 1, pp. 14–29, 2025.
6. S. Akil and M. C. Ungan, "E-Commerce Logistics Service Quality: Customer Satisfaction and Loyalty," *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, vol. 20, no. 1, pp. 1–19, 2022, doi: 10.4018/JECO.292473.
7. N. K. Jain, H. Gajjar, and B. J. Shah, "Electronic logistics service quality and repurchase intention in e-tailing: Catalytic role of shopping satisfaction, payment options, gender and returning experience," *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 59, Art. no. 102360, 2021, doi: 10.1016/j.jretconser.2020.102360.
8. B. Gaudenzi, I. Confente, and I. Russo, "Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: A qualitative comparative analysis approach," *The TQM Journal*, vol. 33, no. 1, pp. 125–140, 2021, doi: 10.1108/TQM-04-2020-0088.
9. A. H. Ali, A. Melkonyan, B. Noche, and T. Gruchmann, "Developing a Sustainable Logistics Service Quality Scale for Logistics Service Providers in Egypt," *Logistics*, vol. 5, no. 2, Art. no. 21, 2021, doi: 10.3390/logistics5020021.
10. G. Arabelen and H. T. Kaya, "Assessment of logistics service quality dimensions: A qualitative approach," *Journal of Shipping and Trade*, vol. 6, Art. no. 14, 2021, doi: 10.1186/s41072-021-00095-1.
11. D. P. Restuputri, T. R. Indriani, and I. Masudin, "The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using Kansei engineering during the COVID-19 pandemic," *Cogent Business & Management*, vol. 8, no. 1, Art. no. 1906492, 2021, doi: 10.1080/23311975.2021.1906492.

12. I. Masudin, Y. K. P. Hanifah, S. K. Dewi, D. P. Restuputri, and D. I. Handayani, "Customer Perception of Logistics Service Quality Using SIPA and Modified Kano: Case Study of Indonesian E-Commerce," *Logistics*, vol. 6, no. 3, Art. no. 51, 2022, doi: 10.3390/logistics6030051.
13. K. Y. Oh, S. Y. Kang, and Y. G. Oh, "The Moderating Effects of Eco-Friendliness between Logistics Service Quality and Customer Satisfaction in Cross-Border E-Commerce: Evidence from Overseas Direct Purchasers in Korea," *Sustainability*, vol. 14, no. 22, Art. no. 15084, 2022, doi: 10.3390/su142215084.
14. T. Muangpan, "Customer satisfaction indicators in transportation and distribution factors of online shopping company," *Cogent Business & Management*, vol. 9, no. 1, Art. no. 2108217, 2022, doi: 10.1080/23311975.2022.2108217.
15. A. D. Do, V. L. Ta, P. T. Bui, N. T. Do, Q. T. Dong, and H. T. Lam, "The Impact of the Quality of Logistics Services in E-Commerce on the Satisfaction and Loyalty of Generation Z Customers," *Sustainability*, vol. 15, no. 21, Art. no. 15294, 2023, doi: 10.3390/su152115294.
16. C. Lin, "Effect of the Service Quality of Express Service Company on Thai E-Commerce Customer Satisfaction in Thailand: A Case of Kerry Express," *Frontiers in Business, Economics and Management*, vol. 6, no. 1, pp. 55–60, 2022, doi: 10.54097/fbem.v6i1.2262.
17. World Bank, *Connecting to Compete 2023: Trade Logistics in an Uncertain Global Economy—The Logistics Performance Index and Its Indicators*. Washington, DC: World Bank, 2023.
18. E. Yuliawati, M. K. Ahlussiddiqin, V. A. P. Sugiarto, A. D. Pratama, A. W. Saputri, and N. L. P. Hariastuti, "The Effect of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in E-Commerce," in *Proceedings of the International Conference on Mechanical, Manufacturing and Plant Engineering*, pp. 43–57, 2026, doi: 10.1007/978-981-95-7817-7_4.
19. M. Priscillia, H. Budiono, H. Wiyanto, and H. Widjaya, "The Effects of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention among Shopee Customers in Jakarta, with Customer Trust as a Mediating Variable," in *Proceedings of the Ninth International Conference on Entrepreneurship and Business Management*, vol. 174, pp. 38–44, 2021, doi: 10.2991/aebmr.k.210507.006.
20. D. Asamoah, D. Nuerter, B. Agyei-Owusu, and J. Akyeh, "The effect of supply chain responsiveness on customer development," *The International Journal of Logistics Management*, vol. 32, no. 4, pp. 1190–1213, 2021, doi: 10.1108/IJLM-03-2020-0133.