

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Penulis melaksanakan praktik kerja magang selama total 640 jam di PT Paxel Algorita Unggul. Selama masa magang, penulis menempati posisi sebagai *Operation Strategy Core Intern* dan diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional, khususnya dalam mendukung proses analisis data yang dilakukan oleh tim *Operation Strategy Core*.

Secara struktur organisasi, penulis berada di bawah pengawasan *Junior Manager* Ibu Rizkiandri Nursamsina. Pada hari pertama pelaksanaan magang, penulis diperkenalkan dengan konsep besar kegiatan bisnis yang dijalankan oleh PT Paxel Algorita Unggul, termasuk peran strategis divisi *Operation Strategy Core* dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Selain itu, pada minggu pertama, penulis juga menerima tugas awal untuk mengevaluasi aplikasi Paxel, dengan tujuan mengidentifikasi kekurangan yang terdapat di dalamnya guna mendukung proses perbaikan dan pengembangan aplikasi tersebut.

Kedudukan penulis sebagai *intern* menjadikan penulis bertanggung jawab terhadap berbagai permintaan yang diberikan oleh tim *Operation* dan didelegasikan melalui Ibu Rizkiandri. Tugas-tugas tersebut mencakup ke dalam berbagai aspek, mulai dari membantu proses analisis data salah pengiriman, menangani penghapusan *wrong tagging* pada paket yang salah label, hingga menyusun laporan berkalan dalam bentuk data mingguan dan bulanan.

Dalam kegiatan tersebut, penulis juga beberapa kali berkoordinasi dengan anggota tim *Operation* lainnya dalam kegiatan penghitungan *time motion* untuk mengukur waktu yang dibutuhkan oleh kurir dalam proses pemindahan barang saat berlangsungnya penyortiran barang. Penghitungan ini dilakukan guna membantu mengidentifikasi potensi efisiensi waktu dalam proses kerja di lapangan.

Selain itu, penulis secara rutin berkoordinasi dengan Ibu Rizkiandri untuk memperoleh data mengenai alamat *wrong tagging* saat pengiriman, yang kemudian diolah menjadi data kuantitatif dalam bentuk persentase agar lebih mudah dianalisis. Data tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap *Paxel Home* yang memiliki tingkat kesalahan pengiriman yang tertinggi, sehingga dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pekerjaan yang dijalankan oleh penulis bersifat tetap dan menuntut konsistensi, ketelitian, dan kemampuan berpikir cepat dalam mengolah data secara efisien. Hasil dari pekerjaan ini menjadi salah satu komponen penting dalam proses pengambilan keputusan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat kredibilitas perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada konsumen.

### **3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang**

Selama enam bulan menjalani proses kerja magang, penulis melaksanakan berbagai tugas sebagai *Operation Strategy Core Intern* di PT Paxel Algorita Unggul. Tugas-tugas utama penulis mencakup penghapusan alamat yang sering melakukan kesalahan dalam pengiriman paket melalui *software* ERP milik perusahaan yang dikenal dengan nama Paxel CMS. Selain itu, penulis juga bertanggung jawab untuk menghitung area yang paling sering mengalami kesalahan pengiriman serta mengidentifikasi unit Paxel Home yang memiliki tingkat kesalahan tertinggi.

Penulis juga rutin menyusun laporan evaluasi bulanan untuk memantau perkembangan dan tren penurunan persentase kesalahan pengiriman. Evaluasi ini bertujuan untuk dasar pengambilan keputusan bagi manajemen dalam upaya meningkatkan akurasi dan efisiensi proses distribusi.

Berbagai tugas tersebut secara signifikan memperluas pemahaman penulis terhadap industri logistik, khususnya dalam konteks operasional dan manajemen data. Selain itu, penulis juga mendapatkan kesempatan untuk memperdalam

keterampilan dalam penggunaan perangkat lunak Microsoft Excel guna menganalisis dan mengolah data dengan lebih efisien.

Selama masa magang, penulis menjalankan pekerjaannya secara *hybrid*. Penulis wajib hadir di kantor setiap hari Selasa, ditambah dua hari kerja lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan tim untuk bekerja dari kantor. Sementara dua hari sisanya dijalankan secara fleksibel atau *work from anywhere* (WFA), sehingga penulis tetap dapat bekerja secara fleksibel tanpa mengurangi produktivitas.

### **3.2.1 Tugas Kerja Magang**

Selama kegiatan magang, penulis yang bekerja sebagai Operation Strategy Core Intern diberikan tanggung jawab untuk menganalisis data terkait kesalahan pengiriman paket atau *wrong tagging*. Adapun tugas-tugas utama yang menjadi tanggung jawab penulis selama magang adalah sebagai berikut:

1. Menghapus data alamat yang sering muncul dalam data kesalahan pengiriman (*wrong tagging*) melalui perangkat lunak Poxel CMS, kemudian memasukkan data tersebut ke dalam Microsoft Excel.
2. Menganalisis data harian untuk mengidentifikasi Poxel Home yang paling sering melakukan kesalahan dalam proses pengiriman.
3. Menyusun laporan data *wrong tagging* dari beberapa bulan terakhir untuk diberikan kepada unit Poxel Home yang menunjukkan tingkat kesalahan pengiriman yang tinggi.
4. Membantu menghitung *time motion* di Poxel Home guna meningkatkan efisiensi dalam proses penyortiran barang.
5. Melakukan perhitungan jam kerja karyawan, baik sorter maupun koordinator lapangan, guna menentukan sistem absensi yang paling efektif untuk setiap Poxel Home, sehingga dapat menekan biaya operasional(*low cost*).



bertanggung jawab dalam mengelola data *wrong tagging*, menyusun laporan wilayah dengan tingkat kesalahan tertinggi, serta membuat *tracker* harian, mingguan, dan bulanan untuk digunakan sebagai bahan evaluasi. Pekerjaan ini memiliki peran penting dalam mendukung akurasi operasional agar layanan yang diberikan kepada konsumen berjalan optimal dan sesuai dengan standar kualitas perusahaan.

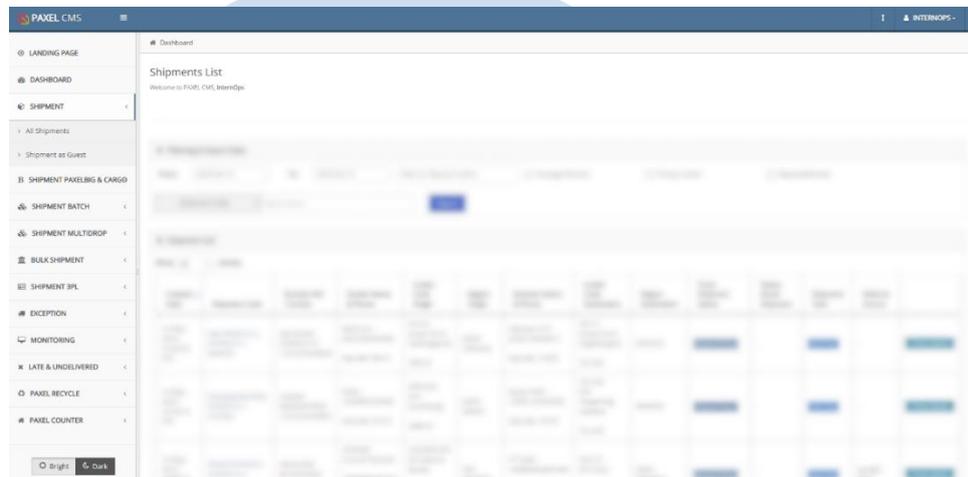
Menurut Hanggraeni dalam Septian & Kunang (2024), Manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, serta mengendalikan risiko yang muncul dari kegiatan operasional organisasi. Dengan kata lain, manajemen risiko dalam organisasi agar dampaknya dapat diminimalkan dan bahkan memberikan manfaat bagi kelangsungan dan kinerja organisasi tersebut. Dalam kasus Paxel, hal ini memiliki keterkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, analisis terhadap kesalahan pengiriman yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang di Paxel.

*SERVQUAL* merupakan model yang sering digunakan dalam bidang kualitas layanan yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. Namun, A. Parasuraman adalah salah satu contributor utama pengembangan model *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1985).

Kualitas layanan logistik memiliki dampak yang sangat besar bagi PT Paxel Algorita Unggul dan juga untuk para konsumen. Kualitas layanan logistik merujuk pada tingkat kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Hal ini mencakup ketepatan dan keakuratan dalam proses pengiriman barang, responsivitas terhadap pertanyaan maupun keluhan pelanggan, serta keandalan dan efisiensi dalam keseluruhan operasional logistik.

Pekerjaan penulis selama melaksanakan proses magang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang yang menurut A.

Parasuraman merupakan komponen yang sangat penting dari kualitas layanan dan dapat sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan (Parasuraman et al., 1985)



Gambar 3.1 Software ERP Paxel (Paxel CMS)

Sumber : Data Olahan Penulis

PT Paxel Algoritma Unggul menggunakan software ERP (*Enterprise Resource Planning*) bernama Paxel CMS untuk melakukan pemantauan terhadap pengiriman paket, dari awal pemesanan dibuat sampai paket sampai di tangan konsumen. Penulis menggunakan software Paxel CMS untuk menghapus data alamat yang paling sering muncul dalam data *wrong tagging*, hal ini penulis lakukan untuk meningkatkan kredibilitas layanan pengiriman paket yang PT Paxel Algoritma Unggul berikan dan juga untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam layanan pengiriman barang, karena menurut model *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Ketepatan waktu termasuk dalam salah satu dari lima dimensi utama dalam penilaian kualitas pelayanan. Dimensi ini dijelaskan sebagai “kecepatan penyampaian layanan dan kemampuan untuk memenuhi tenggat waktu yang dijanjikan.” (Parasuraman et al., 1985)



PH	Week 1 (1-7 Jan)			Week 2 (8-14 Jan)			Week 3 (15-21 Jan)		
	Rank	WT	WT	Rank	WT	WT	Rank	WT	WT
1	1	8	8	1	5	5	1	27	27
	2	2	2	2	4	4	2	12	12
	3	2	2	3	4	4	3	7	7
	4	2	2	4	2	2	4	6	6
	5	2	2	5	1	1	5	5	5
2	1	7	7	1	5	5	1	18	18
	2	6	6	2	2	2	2	9	9
	3	1	1	3	2	2	3	8	8
	4	1	1	4	2	2	4	8	8
	5	1	1	5	2	2	5	7	7
3	1	8	8	1	8	8	1	12	12
	2	3	3	2	3	3	2	12	12
	3	2	2	3	2	2	3	10	10
	4	1	1	4	2	2	4	9	9
	5	1	1	5	1	1	5	7	7

Gambar 3.4 Data *wrong tagging* mingguan

Sumber : Data Olahan Penulis

Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Area 10	Area 11	Area 12	Area 13	Area 14	Area 15	Area 16	Area 17	Area 18	Area 19	Area 20
Total Job	288	307	2	313	322	330	337	339	388	4	373	377	340	336	348	373			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	148	142		127	139	128	140	122	116	4	114	121	131	138	110	120			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	148	150		150	158	129	141	139	137	1	132	130	148	155	150	128			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	352	325	2	311	307	282	282	288	248	3	279	251	260	247	251	226			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	281	341	12	248	424	241	245	213	780	21	303	343	367	330	280	214			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	131	113	1	127	127	140	122	130	118	2	149	123	130	112	103	110			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	188	171		189	213	190	179	192	180	1	179	169	212	224	202	159			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	155	129	1	143	173	123	120	108	140	1	134	148	146	146	140	121			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	479	444		395	521	571	428	427	392		461	514	541	508	474	477			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	305	274		335	318	283	309	285	279	3	307	341	351	292	283	267			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			
Total Job	174	164	3	183	191	182	175	175	157	5	145	153	144	175	168	157			
Wrong Tagging																			
Wrong Tagging Rate																			

Gambar 3.5 Data *wrong tagging* harian

Sumber : Data Olahan Penulis

Dalam masa magang penulis juga menggunakan software seperti Microsoft Excel dan juga Google Sheets untuk melakukan analisa terhadap alamat dari daerah mana yang paling sering muncul dalam data *wrong tagging*. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui Poxel Home mana yang paling sering melakukan kesalahan pengiriman untuk menjadi bahan

evaluasi bagi Paxel Home tersebut karena menurut Ladhari, ketepatan waktu menjadi elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan di sektor jasa. Keterlambatan atau waktu tunggu yang berlebihan dapat menimbulkan persepsi negatif dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Bielen & Demoulin, 2007).

### **3.2.2.2 Menghitung Time Motion**

Menurut Syahibah et al. (2024). Pengukuran Time Motion merupakan elemen penting dalam operasional perusahaan guna memastikan bahwa proses berjalan secara efisien dan efektif. Efisiensi operasional mencerminkan pemanfaatan sumber daya secara optimal, termasuk bahan baku, tenaga kerja, dan peralatan. Pengukuran waktu yang tepat berperan dalam membantu perusahaan mencapai target dan juga memaksimalkan keuntungan. Dalam praktiknya, pengukuran kerja dilakukan dengan mengamati aktivitas karyawan dan mencatat waktu kerja menggunakan alat khusus. Proses ini bermanfaat untuk menyeimbangkan aktivitas, menetapkan target pengawasan, serta mengevaluasi tingkat efisiensi pengawasan.





Gambar 3.6 Proses Menghitung *Time & Motion*

Sumber : Data Pribadi Penulis

Perhitungan *Time Motion* yang dilakukan oleh penulis merupakan tugas tambahan yang bersifat tidak wajib. Tugas ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, khususnya dalam menekan biaya pengeluaran melalui analisis jumlah tenaga kerja yang optimal dalam proses penyortiran barang, sehingga dapat meminimalkan penggunaan tenaga kerja yang berlebihan.

Dalam pelaksanaannya, proses perhitungan *Time Motion Study* ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis. Tahap pertama adalah melakukan observasi langsung terhadap alur kerja *sorter* (penyortir) mulai

dari saat paket diterima hingga ditempatkan di karung tujuan. Selanjutnya, dengan menggunakan *stopwatch*, penulis mencatat durasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap elemen gerakan, seperti mengambil paket, melakukan *scanning*, berjalan ke lokasi karung, dan menempatkan paket. Data waktu yang terkumpul dari beberapa sampel kemudian dianalisis untuk menemukan waktu rata-rata, mengidentifikasi gerakan yang tidak perlu, dan menemukan potensi hambatan (*bottleneck*) dalam proses tersebut, yang hasilnya menjadi dasar rekomendasi perbaikan.

Menurut Jacobs & Chase (2011) pengukuran kerja diperlukan untuk mengidentifikasi aktivitas yang paling efisien dalam suatu tugas tertentu, sehingga standar yang ditetapkan dapat mencerminkan kondisi pelaksanaan di lapangan secara akurat.

### **3.2.2.3 Manajemen Waktu Karyawan**

Dalam mata kuliah *Operation Management*, topik mengenai *Managing Quality* menyebutkan bahwa efisiensi biaya (*low cost*) merupakan salah satu aspek dalam menjaga kualitas. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional di Poxel Home dengan memastikan jumlah karyawan yang bekerja pada satu waktu tidak berlebihan, sehingga dapat meminimalkan pemborosan biaya akibat sistem absensi yang kurang efektif.

Dalam konteks ini, “pemborosan” yang menjadi fokus utama adalah *waste of non-utilized talent* (pemanfaatan sumber daya manusia yang tidak optimal) dan *waste of waiting* (waktu tunggu). Hal ini terjadi ketika jumlah karyawan yang bertugas melebihi volume pekerjaan yang tersedia pada jam-jam tertentu, sehingga menyebabkan adanya waktu diam atau karyawan yang tidak dapat bekerja secara produktif. Setiap jam kerja yang dibayar namun tidak diisi dengan aktivitas yang bernilai tambah merupakan pemborosan finansial secara langsung. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap jam kerja menjadi langkah fundamental dalam mengidentifikasi

dan mengeliminasi pemborosan ini, sejalan dengan prinsip inti Lean Management.

Proses manajemen waktu ini merupakan bagian dari konsep *Lean Management*, yang bertujuan untuk menciptakan nilai maksimum bagi pelanggan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin (Mayr et al., 2018). Prinsip utama dari *Lean Management* adalah menekankan pada penghapusan pemborosan (*waste*) dalam setiap proses operasional perusahaan.

### **3.3 Kendala yang Ditemukan**

Pada bagian ini, penulis menguraikan berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi selama menjalani masa magang di PT Paxel Algoritma Unggul.

#### **a. Adaptasi dengan Sistem Paxel CMS dan Microsoft Excel.**

Sebagai sistem ERP internal perusahaan, Paxel CMS memiliki struktur dan alur kerja yang cukup kompleks. Penulis memerlukan waktu untuk mempelajari fungsi-fungsi utama dalam sistem ini agar dapat menggunakannya secara efektif dalam proses penghapusan data dan monitoring kesalahan pengiriman lewat Microsoft Excel.

#### **b. Tingginya Volume Data Wrong Tagging.**

Penulis dihadapkan pada jumlah data kesalahan pengiriman (*wrong tagging*) yang sangat besar, yang harus dianalisis dan dilaporkan secara berkala. Kondisi ini menuntut ketelitian tinggi dan manajemen waktu yang baik agar hasil analisis tetap akurat meskipun waktu pengerjaan terbatas.

#### **c. Penyesuaian Pola Kerja Hybrid.**

Penulis juga perlu menyesuaikan diri dengan sistem kerja *hybrid*, di mana penjadwalan kehadiran ke kantor harus fleksibel mengikuti kebutuhan operasional. Hal ini terkadang menimbulkan kendala dalam penjadwalan pribadi dan koordinasi dengan rekan tim lainnya.

#### **d. Tuntutan Konsistensi dalam Pekerjaan Rutin.**

Sebagian besar pekerjaan yang dilakukan bersifat berulang seperti pembuatan *tracker* harian, mingguan, dan bulanan. Hal ini menuntut konsistensi tinggi, akurasi tanpa kesalahan, serta fokus yang terjaga agar kualitas laporan tidak menurun meskipun dilakukan secara terus menerus.

### **3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

#### **a. Adaptasi dengan Sistem Poxel CMS dan Microsoft Excel.**

Karena Poxel CMS merupakan sistem ERP internal perusahaan dengan alur kerja yang cukup kompleks, penulis mencatat langkah-langkah penting penggunaan sistem dalam bentuk panduan pribadi. Ketika menemui kesulitan, penulis tidak ragu untuk bertanya kepada rekan kerja atau supervisor guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Penulis juga meluangkan waktu di luar jam kerja untuk mengeksplorasi fitur-fitur sistem secara mandiri agar lebih terbiasa dan cepat dalam menggunakannya saat bekerja.

#### **b. Tingginya Volume Data Wrong Tagging.**

Untuk mengatasi tingginya volume data kesalahan pengiriman paket (*wrong tagging*), penulis menyusun strategi kerja terjadwal dengan membagi proses analisis ke dalam bagian harian. Selain itu, penulis memanfaatkan berbagai fitur otomatisasi yang tersedia di Microsoft Excel, seperti penggunaan *pivot table*, *lookup functions*, dan *conditional formatting*, untuk mempercepat dan menyederhanakan proses analisis. Penulis juga membuat *template* pelaporan agar tidak perlu menyusun ulang format laporan setiap kali membuat *tracker*, sehingga efisiensi waktu dan konsistensi data dapat terjaga.

#### **c. Penyesuaian Pola Kerja Hybrid.**

Dalam menghadapi pola kerja hybrid yang menggabungkan sistem *Work From Office* dan *Work From Anywhere*, penulis menyusun kalender kerja pribadi yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional tim. Penulis juga menjaga komunikasi yang intens dengan supervisor dan tim melalui platform daring yaitu Google Chat, agar koordinasi tetap berjalan lancar meskipun bekerja dari lokasi yang berbeda. Selain itu, penulis menyusun *to-do list* mingguan sebagai panduan kerja harian, sehingga seluruh tanggung jawab bisa diselesaikan secara efisien dan tepat waktu.

**d. Tuntutan Konsistensi dalam Pekerjaan Rutin.**

Untuk menjaga konsistensi dan akurasi dalam pekerjaan rutin seperti pembuatan laporan harian, mingguan, dan bulanan, penulis menetapkan standar kerja pribadi yang mencakup ketelitian dan pemeriksaan ulang sebelum laporan diserahkan. Penulis juga memastikan untuk mengambil jeda istirahat yang cukup agar tidak kehilangan fokus akibat pekerjaan yang bersifat repetitif. Dengan pendekatan ini, kualitas hasil kerja tetap dapat dipertahankan meskipun tugas bersifat berulang.

