

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA SICEPAT EKSPRES PEKANBARU MARPOYAN DI MASA PANDEMI COVID-19

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

SYAL SABILLA INTANI

NIM. 01870223852

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UIN SUSKA RIAU

1442 H / 2021 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : SYAL SABILLA INTANI
NIM : 01870223852
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : **PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG
PADA SICEPAT EKSPRES PEKANBARU MARPOYAN
DI MASA PANDEMI COVID-19**

Setelah kami teliti memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat :

DI SETUJUI OLEH

PEMBIMBING



Dr. Hariza Hasyim, S.E., M.Si.
NIP. 19760910 200901 2 003

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan



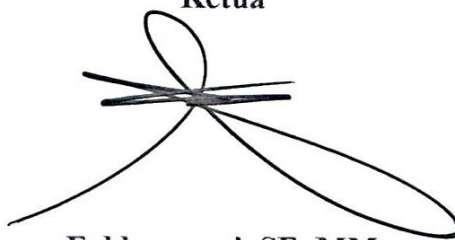
Qomariah Lahamid, SE., M. Si
NIP. 19750704 200710 2 001

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : SYAL SABILLA INTANI
NIM : 01870223852
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : **PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG
PADA SICEPAT EKSPRES PEKANBARU MARPOYAN
DI MASA PANDEMI COVID-19**
Hari/Tanggal : Jum'at, 23 Juli 2021

Panitia Penguji

Ketua



Fakhurrozi, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002

Anggota

Penguji I



Sehani, SE, MM
NIP. 19741211 200710 2 004

Penguji II



Ulfiah Novita, SE, M.Si
NIK. 130 717 061



ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA SICEPAT EKSPRES PEKANBARU MARPOYAN DI MASA PANDEMI COVID-19

Oleh:

SYAL SABILLA INTANI

NIM: 01870223852

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan pengiriman barang serta kendala yang dihadapi dalam melayani pengiriman barang di masa pandemi Covid-19 pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan. Sumber data yaitu data primer dengan melakukan pengamatan wawancara secara langsung dan data sekunder yaitu dokumen literature-literatur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pengiriman barang pada SiCepat Ekspres di masa pandemi Covid-19 sudah baik dan sesuai dengan standar prosedur yang ada meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala.

Kata kunci: prosedur, pelayanan, dan pengiriman barang.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

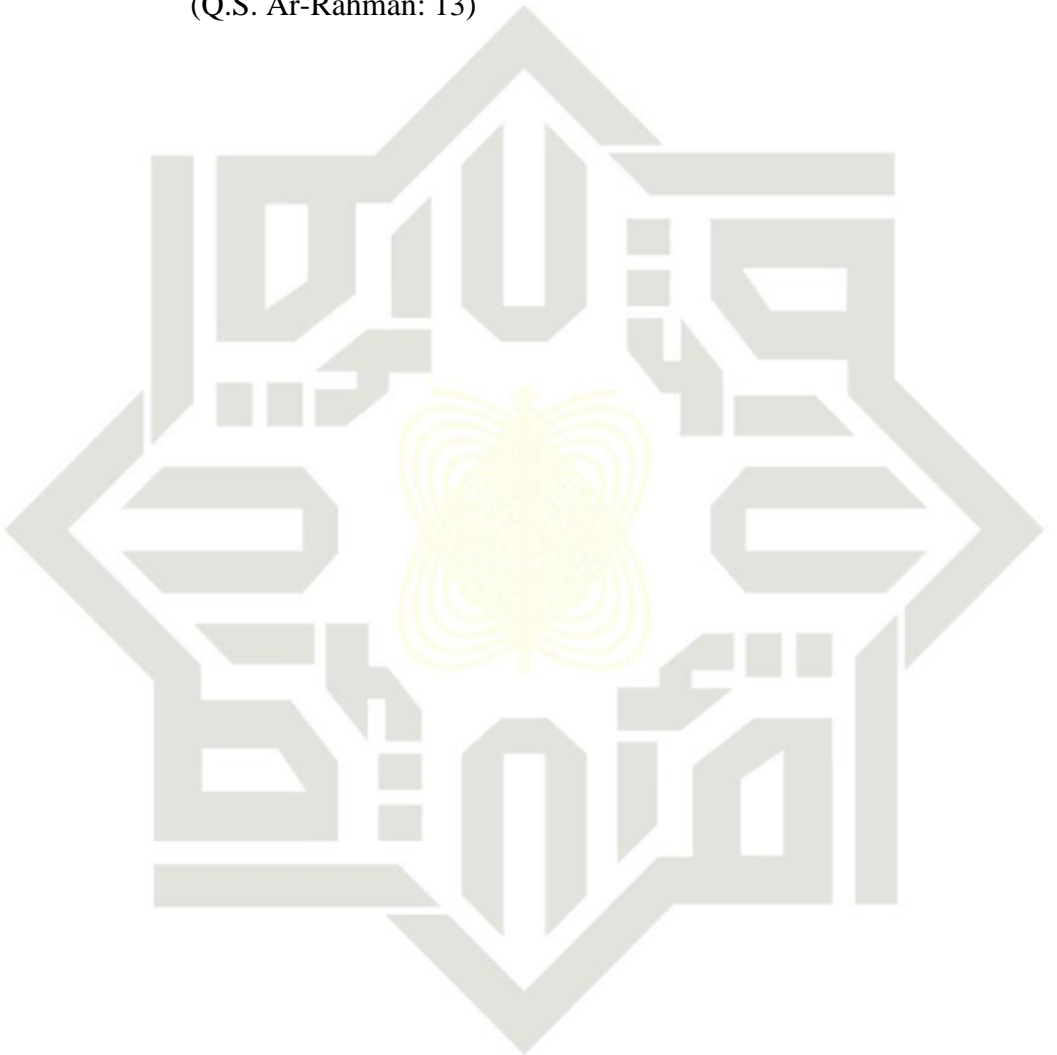
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبِينَ (الرَّحْمَن: ١٣)

Artinya: "Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?"

(Q.S. Ar-Rahman: 13)



UIN SUSKA RIAU

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini aku persembahkan untuk orang tua yang selalu melimpahkan kasih sayang dan do'a yang tak berkesudahan.

Untuk ibu, terima kasih selalu percaya dengan mimpi-mimpiku.

Dan secara khusus saya persembahkan juga untuk pendamping hidup saya. (kelak)

Serta untuk diriku sendiri, terima kasih telah mampu bertahan hingga detik ini.

Dan untuk berjuta nama yang tak tertulis.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis diberikan kekuatan serta kesehatan untuk dapat menyelesaikan tugas Akhir ini dengan judul, **“Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan Di Masa Pandemi Covid-19”** sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya tanpa ada suatu hambatan apapun.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa’at beliau di hari akhir kelak, aamiin.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari ada kelebihan dan ada kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam tugas akhir ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau dalam tugas akhir ini terdapat kesalahan maka itu datangnya dari penulis sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya tugas akhir ini yaitu kepada :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendo'akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan ananda, sekaligus dukungan moril maupun materil yang memberi semangat kepada ananda yakni ayahanda Alm. Pahrudin dan ibunda Yusanidar yang sangat penulis cintai dan penulis sayangi serta kakak-kakak dan adikku tersayang Agus Rianto, Lia Novita Sari dan Raja Al Kautsar yang juga selalu memberikan semangat.

Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

3. Ibu Qomariah Lahamid, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan DIII Manajemen Perusahaan.

4. Ibu Dr. Hariza Hasyim, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberi bimbingan dan mengarahkan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Bapak Ilham Chanra Putra, S.E., M.M. selaku penasehat akademis yang telah memberikan arahan kepada peneliti.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, khususnya untuk Dosen Program Studi DIII Manajemen Perusahaan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada penulis.

Ibuk Rahmalina selaku Admin Staff *Inputer* yang mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk teman-teman seperjuangan di Program Studi DIII Manajemen Perusahaan, khususnya kelas Manajemen Perusahaan B angkatan 2018 yang banyak membantu peneliti dalam penyusunan dan pengumpulan data tugas akhir ini.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Pekanbaru, 06 Juni 2021

SYAL SABILLA INTANI

NIM. 01870223852

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

 1.2 Rumusan Masalah 7

 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

 1.4 Metode Penelitian..... 8

 1.5 Sistematika Penulisan..... 11

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 13

 2.1 Sejarah Singkat SiCepat Ekspres 13

 2.2 Visi dan Misi SiCepat Ekspres..... 15

 2.3 Kelebihan SiCepat Ekspres 16

 2.4 Produk dan Layanan SiCepat Ekspres 18

 2.5 Struktur Organisasi SiCepat Ekspres Pekanbaru 22

 2.6 Aktivitas Perusahaan 26

 2.7 Larangan Kiriman 27

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK..... 29

 3.1 Tinjauan Teori 29

 3.1.1 Pengertian Prosedur 29

 3.1.2 Jenis Prosedur 30

 3.1.3 Tujuan dan Manfaat Prosedur..... 30

 3.1.4 Karakteristik Prosedur 32

 3.1.5 Pengertian Pelayanan..... 34

 3.1.6 Pengertian Jasa Pengiriman Barang..... 35

 3.1.7 Wakalah (Perwakilan) dalam Islam..... 36

 3.2 Tinjauan Praktek 39

 3.2.1 Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang..... 39

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2 Alur Proses Pengiriman Barang SiCepat Ekspres	51
3.2.3 <i>Tracking</i> pada Aplikasi SiCepat Ekspres	52
3.2.4 Tujuan Penerapan Prosedur Pengiriman Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan	56
3.2.5 Kendala Dalam Melakukan Pelayanan Pengiriman Barang Selama Masa Covid-19	57
3.2.6 Solusi Mengatasi Kendala Dalam Melakukan Pelayanan Pengiriman Barang	63
BAB IV PENUTUP	65
4.1 Kesimpulan.....	65
4.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengiriman Barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan Bulan Januari 2020 – Mei 20212

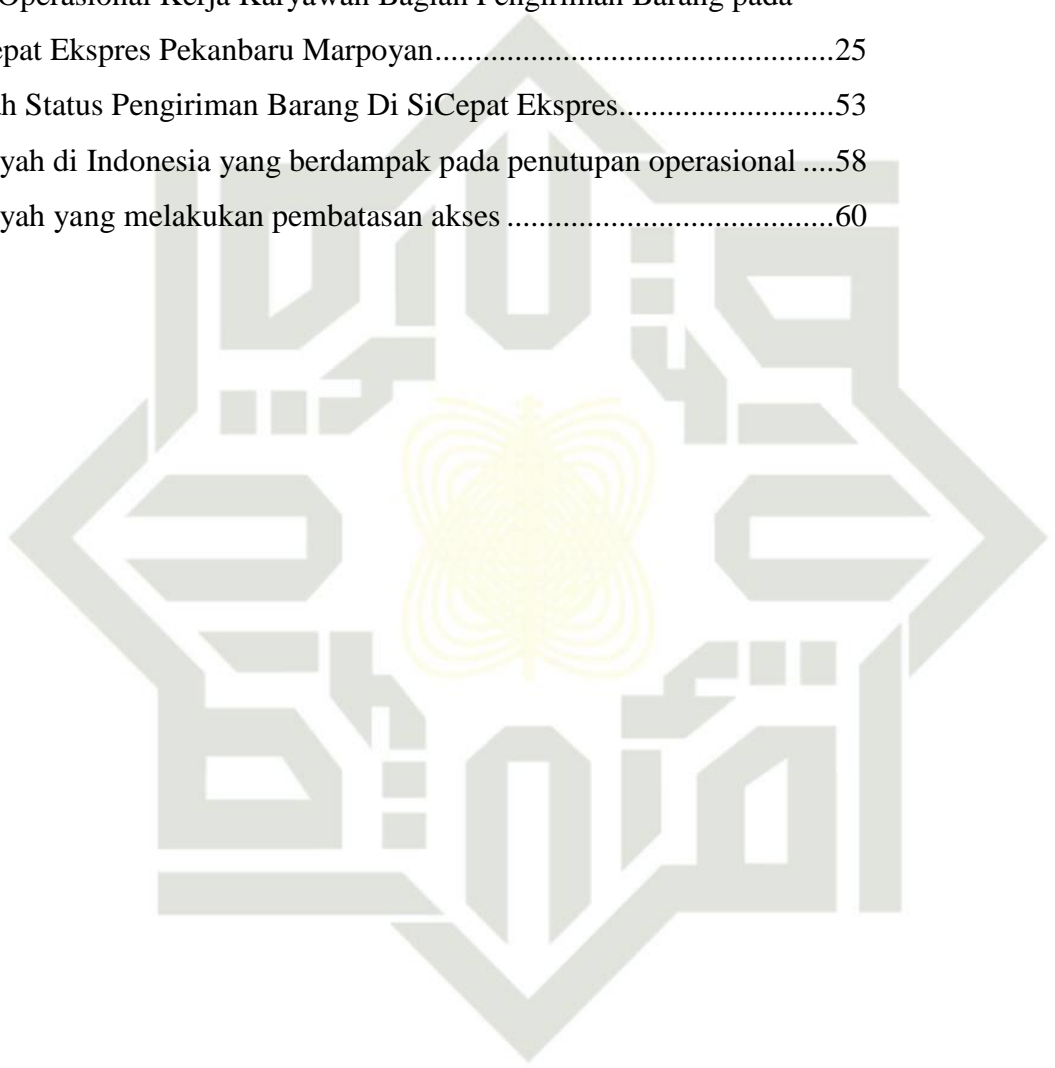
Tabel 2.1 Daftar Kantor Cabang SiCepat Ekspres di Pekanbaru.....14

Tabel 2.2 Jam Operasional Kerja Karyawan Bagian Pengiriman Barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru.....25

Tabel 3.1 Istilah Status Pengiriman Barang Di SiCepat Ekspres.....53

Tabel 3.2 Wilayah di Indonesia yang berdampak pada penutupan operasional58

Tabel 3.3 Wilayah yang melakukan pembatasan akses60



UIN SUSKA RIAU

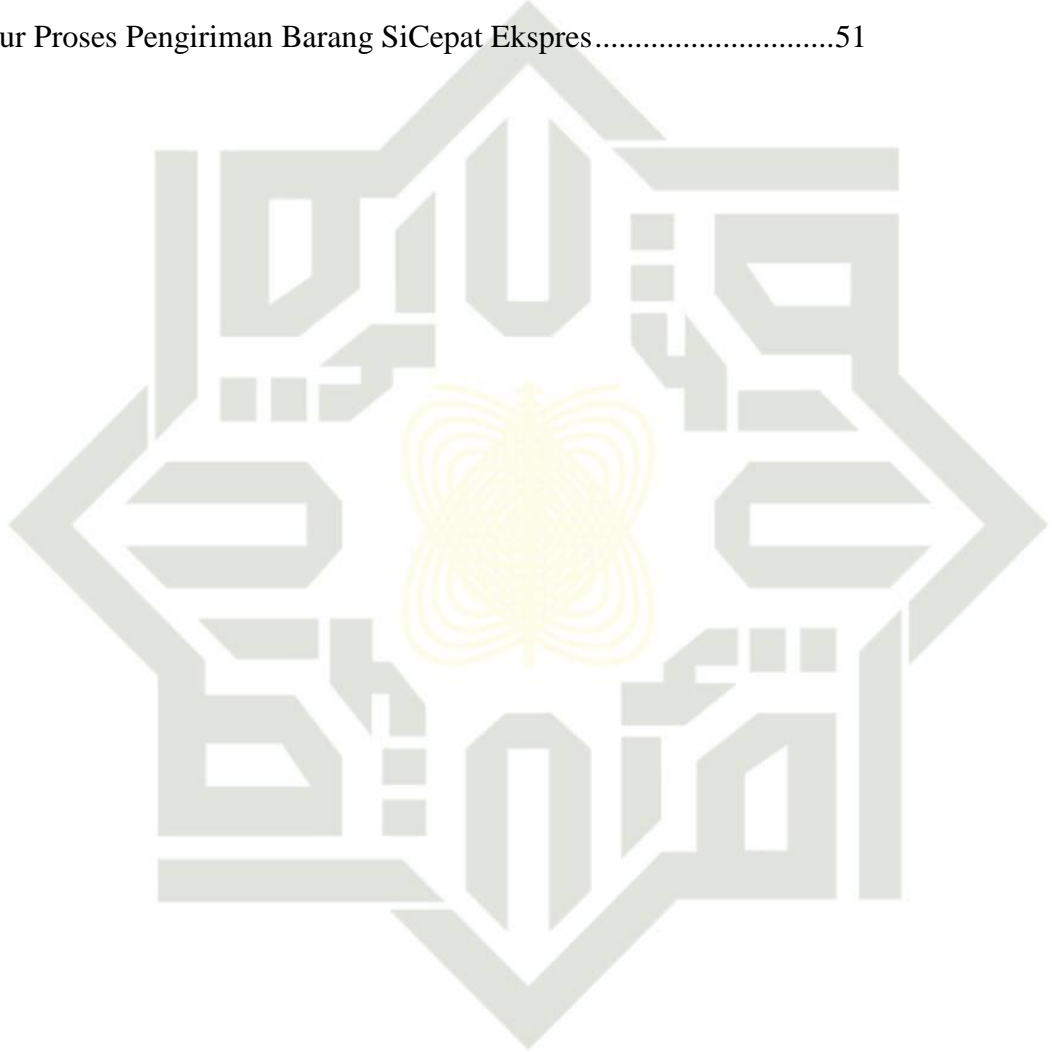
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan	22
Gambar 3.1 Proses pick up barang kiriman	44
Gambar 3.2 Proses input data barang kiriman kedalam sistem	46
Gambar 3.3 Proses sortir barang kiriman.....	47
Gambar 3.4 Alur Proses Pengiriman Barang SiCepat Ekspres.....	51



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 telah mengubah pola konsumsi masyarakat, terutama dalam hal berbelanja. Perilaku masyarakat dalam berbelanja kini telah bergeser, dari berbelanja ditoko secara fisik ke toko daring. Bahkan, masyarakat kini mulai tak ragu lagi untuk berbelanja kebutuhan pokok di toko daring yang tersedia di *market place*. Perubahan itu yakni perubahan dalam pembelian bahan pokok, makanan, minuman, sembako, ataupun barang-barang yang dapat digunakan di rumah, serta kebutuhan hobi yang biasanya dilakukan di luar rumah, kini dilakukan di rumah.

Perusahaan jasa pengiriman barang pun turut merasakan untung dari perubahan perilaku masyarakat dalam berbelanja tersebut, salah satunya adalah perusahaan jasa pengiriman SiCepat Ekspres. SiCepat Ekspres adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan yang berbasis sistem teknologi terkini, mempunyai slogan “Ketika semua mudah, dimana SiCepat Ekspres menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis *e-commerce*”. SiCepat Ekspres berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia.

SiCepat Ekspres menjalin kerjasama dengan beberapa *market place* yang terbesar di Indonesia yakni Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli.com, Zalora, dll. SiCepat Ekspres juga telah menjadi *partner* dari beberapa *online store*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ternama seperti Mayoutfit, Oclo Official, Vanilla Hijab, Heaven Lights, dll. Tentunya ada alasan kenapa SiCepat Ekspres bisa menjalin kerjasama dengan banyak *market place* maupun *online store* ternama, hal ini dikarenakan SiCepat Ekspres mampu menyediakan layanan pengiriman barang yang sangat cocok untuk kebutuhan dari para pebisnis *online*.

SiCepat Ekspres mengirimkan barang-barang yang tidak melanggar ketentuan pemerintah. SiCepat Ekspres melayani pengiriman barang yang dijual di *market place*, seperti pakaian, tas, sepatu, berbagai macam kosmetik, buku-buku pelajaran, perlengkapan rumah tangga, dll. Jadi, yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang SiCepat Ekspres adalah para *online shop* yang ingin mendistribusikan barangnya kepada konsumen agar konsumen dengan mudah mendapatkan barang yang dibutuhkannya.

Berikut ini jumlah pengiriman barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan mulai dari bulan Januari tahun 2020 sampai dengan Mei tahun 2021 dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pengiriman Barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru
Marpoyan Bulan Januari 2020 – Mei 2021

Tahun	Bulan	Paket Yang Dikirimkan (buah)
2020	Januari	4.125
	Februari	4.058
	Maret	3.786
	April	3.863
	Mei	4.269
	Juni	4.396
	Juli	4.785
	Agustus	5.274

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	September	5.189
	Oktober	4.764
	November	3.813
	Desember	4.088
2021	Januari	3.850
	Februari	4.315
	Maret	5.468
	April	5.295
	Mei	6.026

Sumber : SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan

Pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pengiriman barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan dari bulan Januari tahun 2020 sampai dengan Mei tahun 2021. Pada bulan Januari dan Februari 2020 jumlah pengiriman barang sebanyak 4.125 dan 4.058. Pada bulan Maret dan April 2020 terjadinya penurunan pengiriman barang karena mulai menyebarnya virus Covid-19 di Indonesia. Beberapa daerah menutup akses jalur pengiriman barang. Pada bulan Mei 2020 pengiriman mulai meningkat, karena imbas dari keadaan dimana adanya peraturan pemerintah yang menghimbau seluruh masyarakat untuk beraktivitas dari rumah termasuk belajar dan kerja dirumah. Bulan Mei 2020 bertepatan dengan bulan ramadhan sehingga transaksi pengiriman barang dari *e-commerce* mendominasi pengiriman dibulan Mei.

Untuk bulan-bulan selanjutnya yakni Juni, Juli, Agustus dan September jumlah pengiriman barang di SiCepat Ekspres terus meningkat. Namun sayangnya, di bulan November transaksi pengiriman menurun yakni sebanyak 3.813 paket. Volume pengiriman barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan kembali melonjak tinggi di bulan Mei 2021 sebesar 6.026 buah paket.

Sedangkan pada bulan April tahun 2021 jumlah pengiriman paket lebih sedikit dibandingkan dengan bulan Mei tahun 2021 yakni sebesar 5.295 buah paket. Dan jumlah pengiriman barang terendah terjadi pada bulan November tahun 2020 sebesar 3.813 buah paket.

SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan membukukan lonjakan transaksi kiriman barang sebesar 6.026 buah paket pada Mei 2021, SiCepat Ekspres saat ini bisa menangani 200 paket kiriman lebih dalam sehari. Catatan positif ini didukung dengan meningkatnya volume pengiriman paket di momen Promo 5.5 yang diadakan oleh beberapa *e-commerce* besar di Indonesia yakni Shopee, Tokopedia dan Bukalapak. Dan produk layanan pengiriman paket yang paling banyak digunakan adalah produk Halu (Harga mulai lima ribu). Produk Halu (Harga mulai lima ribu) memang sangat terkenal di *e-commerce* karena hampir semua toko menggunakan layanan Halu ini sebagai pilihan layanan pengiriman barangnya. Para pelanggan di *e-commerce* pun lebih memilih layanan Halu karena tarif ongkos kirimnya murah dan estimasi pengirimannya juga cepat sampai.

SiCepat Ekspres lebih berfokus pada segmen *e-commerce*. Hal ini bisa dilihat dari program-program layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh pihak SiCepat Ekspres. SiCepat Ekspres menawarkan layanan pengiriman barang dengan cepat serta harga yang murah bagi para pebisnis *online*. SiCepat Ekspres banyak memiliki program promo layanan pengiriman barang yang menarik yang sangat menguntungkan bagi para pebisnis *online*. Beberapa program promo layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres antara lain, sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SIUNTUNG

Layanan pengiriman ini berlaku khusus bagi yang menggunakan *service* reguler. Layanan pengiriman paket ke seluruh Indonesia dengan cepat dan harganya lebih murah. Khusus wilayah Jabodetabek dan Bandung pengiriman hanya selama 15 jam.

BEST (Besok Sampai Tujuan)

Layanan ini merupakan layanan pengiriman barang cepat sampai tujuan hanya dengan estimasi 1 hari sampai di kota-kota besar Indonesia.

GOKIL (*Cargo* Kilat)

Gokil adalah layanan pengiriman barang minimum *charge* 10kg dengan harga yang lebih ekonomis. Estimasi pengirimannya 1 sampai 3 hari.

4. HALU (Harga Mulai Lima Ribu)

Halu adalah layanan pengiriman SiCepat Ekspres dengan tarif ongkir (ongkos kirim) mulai dari 5 ribu rupiah yang tersedia di *E-Commerce* : Shopee, Bukalapak dan Tokopedia.

COD

Setiap belanja *online* di *market place*, salah satu transaksi pembayaran dapat melalui tunai pada saat barang diterima oleh *customer*. Estimasi 8 jam pengantaran, sayangnya layanan ini hanya tersedia untuk wilayah Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang dan Surabaya.

H3LO (Heboh 3 Kilo)

H3LO merupakan layanan dengan ongkos kirim barang yang lebih ekonomis dan terjangkau, dikarenakan kirim barang seberat 3,3kg cukup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bayar 2kg dan hanya berlaku di *Social Commerce*, *drop off* paket di gerai atau PUDO. Berlaku untuk seluruh Pulau Jawa dan Bali.

SICEPAT EKSPRES GO!

SICEPAT EKSPRES GO! merupakan layanan paket internasional keseluruhan mancanegara. Saat ini layanan ini tersedia untuk pengiriman ke benua Asia, Australia, Eropa, Afrika dan Amerika.

Pelayanan jasa pengiriman barang sempat mengalami keterbatasan akibat pembatasan sosial diawal pandemi Covid-19 memasuki Indonesia. Karena hal ini para pemilik *online shop* harus memikirkan bagaimana caranya mendistribusikan barang kepada konsumen tanpa mengesampingkan kenyamanan dan keamanan *customer* serta memutus tali rantai penyebaran virus covid-19. Oleh sebab itu, SiCepat Ekspres menawarkan suatu jasa pengiriman barang dengan cepat dan harga yang murah tentunya dengan standar protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Bentuk dari penerapan standar protokol kesehatan yang harus diterapkan dalam layanan jasa pengiriman barang untuk karyawan maupun pelanggan yakni dengan penerapan 3M yaitu menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan serta pengecekan suhu tubuh. Dan tidak lupa penyemprotan cairan disinfektan pada paket yang hendak dikirimkan ke berbagai daerah sesuai alamat tujuan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan menulis dalam bentuk Tugas Akhir dengan mengangkat judul : **“PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA SICEPAT EKSPRES PEKANBARU MARPOYAN DI MASA PANDEMI COVID-19”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pelayanan pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan selama masa pandemi Covid-19 ?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi pihak SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan dalam melakukan pelayanan selama masa pandemi Covid-19 ?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- 1) Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan.
- 2) Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam melakukan pelayanan pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan.

2. Manfaat

- 1) Bagi Akademis
Secara akademis dapat memberikan deskripsi dan referensi pada mahasiswa mengenai prosedur pelayanan pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan selama masa pandemi Covid-19.
- 2) Bagi Penulis
Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi penulis guna memperoleh ilmu tentang prosedur pelayanan. Dan juga untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi persyaratan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial prodi D3 Manajemen Perusahaan.

3) Bagi Perusahaan

Sebagai sarana perubahan lebih baik dalam menetapkan prosedur pelayanan pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sesuai dengan permasalahan maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. . Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2016). Metode tersebut diterapkan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan dengan alamat Komplek pergudangan Gajah Mada, Jl. Soekarno Hatta, Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru, dari 08 April sampai dengan 16 Juni 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Pengambilan data secara primer digunakan untuk memperoleh data tentang prosedur pelayanan pengiriman barang di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan.

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data-data yang diperoleh dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a) Observasi

Sugiyono (2016) mengemukakan observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri-ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik lain. Observasi adalah melakukan penelitian dengan mengamati kegiatan yang berlangsung terjadi ditempat penelitian termasuk obyek yang diteliti.

b) Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini berupa semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2016) tujuan dari wawancara semi terstruktur yaitu menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dapat menyampaikan pendapat, serta ide-idenya.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun, karya-karya monumental dari seseorang. Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mencari bahan tertulis baik berupa majalah, koran, artikel, *website* dan media lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian seperti foto, rekaman suara, maupun sumber data lain yang relevan. Dalam penelitian ini

peneliti mengambil foto prosedur pelayanan pengiriman barang di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan.

4. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini penulis membagi dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi dengan sub bab dengan berbagai uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis data, serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan sejarah SiCepat Ekspres dan aktivitas Gerai SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

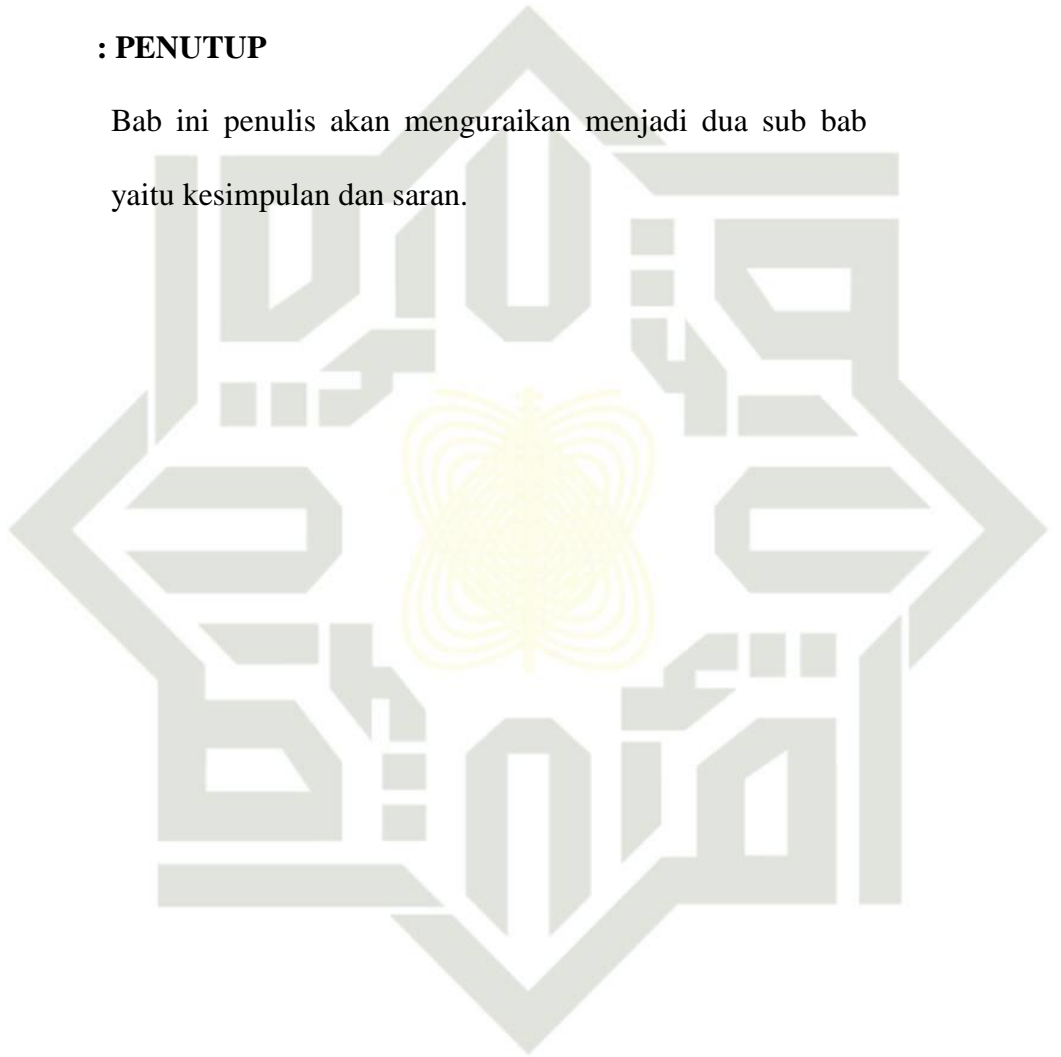
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tentang pengertian prosedur, pelayanan dan kendala-kendala dalam prosedur pelayanan pengiriman barang.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini penulis akan menguraikan menjadi dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat SiCepat Ekspres

SiCepat Ekspres adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014. SiCepat Ekspres adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. SiCepat Ekspres berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia. SiCepat Ekspres mempunyai slogan “Ketika semua mudah, dimana SiCepat Ekspres menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis *e-commerce*” (SiCepat Ekspres, 2021).

SiCepat Ekspres memiliki fokus utama dalam pelayanannya dimana pengiriman barang 15 Jam sampai untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta pengiriman 1 Hari sampai untuk kota besar diseluruh wilayah Indonesia. SiCepat Ekspres mengedepankan aspek keamanan dan kecepatan. Perbedaan antara SiCepat Ekspres dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya ialah SiCepat Ekspres mengedepankan layanan pengiriman barang untuk *e-commerce* dan *Online Shop*. Hal ini dibuktikan dengan program promo layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres, seperti HALU (Harga Mulai Lima Ribu), H3LO (Teboh 3 Kilo), BEST (Besok Sampai Tujuan), dll.

SiCepat Ekspres telah melayani para pelanggan di seluruh Indonesia. Berikut dari *website* SiCepat Ekspres, SiCepat Ekspres telah berhasil

mengembangkan gerainya ke seluruh wilayah Indonesia sebanyak 730 gerai. Di Provinsi Riau SiCepat Ekspres memiliki 9 kantor cabang, khususnya ada 4 kantor cabang yang berada di Pekanbaru. Berikut daftar kantor SiCepat Ekspres cabang Pekanbaru:

Tabel 2.1
Daftar Kantor Cabang SiCepat Ekspres di Pekanbaru

No.	Nama	Alamat
1	SiCepat Ekspres Pekanbaru (HUB)	Kawasan Eco Green Industrial Estate Blok G 24, Jl. Soekarno Hatta, Sei Kelulut, Kec. Marpoya Damai, Pekanbaru
2	SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan	Pergudangan Gajah Mada, Jl. Soekarno Hatta Arengka 1 Blok A No.5, Maharatu, Kec. Marpoyan, Pekanbaru
3	SiCepat Ekspres Pekanbaru Nangka	Jl. Tuanku Tambusai No. 128, Kp. Melayu, Kec. Sukajadi, Pekanbaru
4	SiCepat Ekspres Pekanbaru Harapan Raya	Jl. Imam Munandar No. 312B, Tangkerang Labuai, Kec. Bukit Raya, Pekanbaru.

Sumber: Website SiCepat Ekspres 2021.

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas dapat diketahui bahwa SiCepat Ekspres memiliki 4 unit kantor cabang yang berada di wilayah Pekanbaru. SiCepat Ekspres Pekanbaru (HUB) merupakan kantor pusat dari SiCepat Ekspres Cabang Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan. Penulis mengambil lokasi penelitian di Pergudangan Gajah Mada, Jl. Soekarno Hatta Arengka 1 dikarenakan penulis terkandala dalam hal transportasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk kantor cabang yang aktivitasnya paling ramai yaitu SiCepat Ekspres Pekanbaru Nangka.

2.2 Visi dan Misi SiCepat Ekspres

Visi dan Misi dari SiCepat Ekspres adalah untuk menjadi perusahaan ekspedisi nasional terbesar di Asia dengan memberikan dukungan dan kemudahan dalam perkembangan bisnis *online*. SiCepat Ekspres mewujudkan visi dan misinya melalui budaya perusahaan yang bertajuk *FAST (Focus, Active and Creative, Service Excellence, dan Teamwork)*.

a. Focus

Kesanggupan menyelesaikan proses sortir ribuan paket hanya dalam waktu singkat. Menunjang kinerja para kurir untuk melakukan pengiriman hingga 200 paket setiap harinya. Meski dengan keadaan kota yang tak menentu, layanan 15 Jam sampai tetap menjadi yang terdepan dan terbaik sebagai solusi untuk pengiriman wilayah Jabodetabek dan Bandung. Layanan 1 Hari sampai menjangkau kota-kota besar diseluruh wilayah Indonesia.

b. Active and Creative

Setiap paket diproses dengan cermat sesuai dengan prosedur, timbangan akurat serta resi digital dengan format sms yang langsung dikirimkan kepada penerima paket dan hanya akan terselesaikan jika paket telah sampai ketangan *customer* yang sebenarnya. SiCepat Ekspres juga menyediakan kebijakan berlebih dengan membebaskan biaya pengiriman apabila paket tidak sampai tepat pada waktunya, serta asuransi ganti rugi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jika paket teridentifikasi dan terbukti mengalami kehilangan dalam proses pengiriman barang sampai ketangan *customer*. Dengan program SICEPAT EKSPRES SYARI'AH, SiCepat Ekspres mengajak para sahabat SiCepat Ekspres untuk turut ikut dalam membantu pemerintah guna menyelaraskan pendidikan ditanah air.

c. **Service Excellence**

Gerai SiCepat Ekspres selalu buka 24 Jam dalam 7 Hari termasuk di hari libur. Bagi Sahabat SiCepat Ekspres disediakan jasa *free pick up* tanpa ketentuan waktu. SiCepat Ekspres juga memberikan layanan kepada para sahabat SiCepat Ekspres yakni SiCepat Ekspres Cargo serta COD (*Cash On Delivery*).

d. **Teamwork**

Dengan kebijakan, solusi serta inovasi terbaru yang diciptakan, SiCepat Ekspres mampu meraih tingkat keberhasilan pengiriman sebesar 97% sehingga berhasil merangkul ribuan *customer* untuk bermitra bersama SiCepat Ekspres. SiCepat Ekspres memiliki komitmen “Membuat segalanya menjadi lebih mudah”.

Kelebihan SiCepat Ekspres

Kelebihan SiCepat Ekspres berdasarkan profil perusahaannya adalah :

1. Tarif yang ekonomis

SiCepat Ekspres menawarkan layanan pengiriman barang dengan harga ekonomis. Pilihan layanan pengiriman barang yang ditawarkan SiCepat Ekspres seperti Halu (Harga mulai lima ribu), Halu Mantan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BEST (Besok sampai tujuan), Gokil (Cargo Kilat), Siuntung, H3LO (Heboh 3 Kilo) dan SICEPAT EKSPRES GO!.

2. *Pick up delivery.*

Layanan *pick up* atau jasa jemput paket ke tempat pelanggan ini bertujuan untuk memudahkan pelanggan mengirimkan paket tanpa harus mengantarkannya ke konter SiCepat Ekspres. Layanan *free pick up* ini dapat dinikmati tanpa minimal batasan paket dengan memanfaatkan fitur *request pick up* di WhatsApp SiCepat Ekspres Klik.

3. Mudah melacak paket atau cek resi.

Pengirim ataupun penerima barang dapat dengan mudah melacak keberadaan paketnya. SiCepat Ekspres memiliki layanan SiCepat Ekspres Klik, layanan ini dapat digunakan untuk mengakses informasi seperti *tracking* pengiriman, cek biaya pengiriman, produk digital PPOB dan informasi lainnya. Layanan ini dapat diakses 24 jam hanya dengan menggunakan aplikasi WhatsApp.

4. Pengiriman lebih cepat.

Sesuai dengan namanya “SiCepat Ekspres” SiCepat Ekspres mengedepankan pelayanan pengiriman barang dengan waktu singkat dan harga yang ekonomis.

5. Kerjasama yang aman.

SiCepat Ekspres akan bertanggung jawab jika barang atau paket sedang mengalami kendala saat proses pengiriman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Tidak ada paket *double*.

Tidak ada kejadian pengiriman paket *double* karena paket di input dengan sistem yang mudah terdeteksi untuk menghindari kesalahan pengiriman paket ke alamat yang tidak sesuai.

7. *Call Center* yang responsif.

Misi SiCepat Ekspres adalah memberikan kemudahan bagi para pelanggan. Salah satunya adalah pelayanan *customer service*. *Customer service* akan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari pelanggan.

2.4 Produk dan Layanan SiCepat Ekspres

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. (Buchari, 2020). Adapun produk yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres kepada para pelanggannya, berbeda dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya yaitu :

1. SIUNTUNG

Layanan pengiriman ini berlaku khusus bagi yang menggunakan *service reguler*. Layanan pengiriman paket ke seluruh Indonesia dengan cepat dan harganya lebih murah. Khusus wilayah Jabodetabek dan Bandung pengiriman hanya selama 15 jam. Adapun Simulasi perhitungan berat barang kiriman:

- a. Kiriman 0,1 sampai dengan 1,30 kg bayar 1 kg dengan tarif SIUNTUNG
- b. Kiriman 1,31 sampai dengan 2,30 kg bayar 1 kg dengan tarif SIUNTUNG

- c. Kiriman 2,31 sampai dengan 3,30 kg bayar 2 kg dengan tarif SIUNTUNG
- d. Kiriman 3,31 sampai dengan 4,30 kg bayar 3 kg dengan tarif SIUNTUNG

2. BEST (Besok Sampai Tujuan)

Layanan ini merupakan layanan pengiriman barang cepat sampai tujuan hanya dengan estimasi 1 hari sampai di kota-kota besar Indonesia.

3. GOKIL (*Cargo* Kilat)

Gokil adalah layanan pengiriman barang minimum *charge* 10kg dengan harga yang lebih ekonomis dengan estimasi pengirimannya 1-3 hari.

4. HALU (Harga Mulai Lima Ribu)

Halu adalah layanan pengiriman SiCepat Ekspres dengan tarif ongkir (ongkos kirim) mulai dari 5 ribu rupiah yang tersedia di *e-commerce* : Shopee, Bukalapak dan Tokopedia.

5. COD (*Cash On Delivery*)

Setiap belanja online di *market place*, salah satu transaksi pembayaran dapat melalui *cash* pada saat barang diterima oleh *customer*. Estimasi 8 jam pengantaran, sayangnya layanan ini hanya tersedia untuk wilayah Jabodetabek, Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang dan Surabaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. H3LO (Heboh 3 Kilo)

H3LO merupakan layanan dengan ongkos kirim barang yang lebih irit dan terjangkau, karena kirim barang seberat 3,3kg cukup bayar 2kg dan hanya berlaku di *Social Commerce*, *drop off* paket di gerai atau PUDO. Layanan ini berlaku untuk seluruh Pulau Jawa dan Bali.

7. SICEPAT EKSPRES GO!

SICEPAT EKSPRES GO! merupakan layanan paket internasional keseluruhan mancanegara. Saat ini layanan tersedia untuk pengiriman ke benua Asia, Australia, Eropa, Afrika dan Amerika.

8. SICEPAT EKSPRES SYARI'AH

SICEPAT EKSPRES SYARI'AH merupakan program berbagi rezeki untuk sesama, dimana setiap diskon ongkos kirim yang diterima oleh Sahabat SiCepat Ekspres dapat didonasikan sebesar 2,5% untuk sekolah literasi dan pesantren di wilayah Cilacap dan Lombok melalui kerjasama dengan Dompot Dhuafa.

9. SICEPAT EKSPRES KLIK

Merupakan layanan pendukung aktifitas SiCepat Ekspres dengan teknologi WhatsApp Bot. Pada layanan ini pelanggan dapat mengakses informasi SiCepat Ekspres seperti cek biaya pengiriman, *tracking* pengiriman, dan informasi lainnya. Layanan dapat digunakan hanya dengan aplikasi WhatsApp tanpa mengunduh aplikasi lainnya. Layanan ini dapat diakses 24 jam. Cara mengaksesnya cukup dengan ketik

“SICEPAT EKSPRES” dan kirim ke WhatsApp 081319200030 atau dengan masuk ke halaman web bit.ly/SiCepat Ekspresklik.

Rahmalina selaku Admin Inputer di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan mengatakan “Layanan pengiriman barang yang sering digunakan oleh pelanggan adalah layanan SiCepat Ekspres Halu (harga mulai lima ribu), layanan ini banyak digunakan para *online shop* yang memiliki toko daring di *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia dan Bukalapak”. Produk Halu dari SiCepat Ekspres ini mampu membawa SiCepat mendapatkan apresiasi berupa penghargaan *Top Innovation Choice Award 2020*. Produk Halu ini dinilai sebagai inovasi yang luar biasa di masa pandemi. Produk Halu dari SiCepat Ekspres ini diluncurkan pertama kali pada bulan Februari 2020 lalu. Dengan produk Halu ini, SiCepat mendukung pelaku bisnis lokal untuk tetap bertahan sekaligus mendorong daya beli masyarakat yang sempat menurun di awal datangnya pandemi (SiCepat Ekspres, 2020).

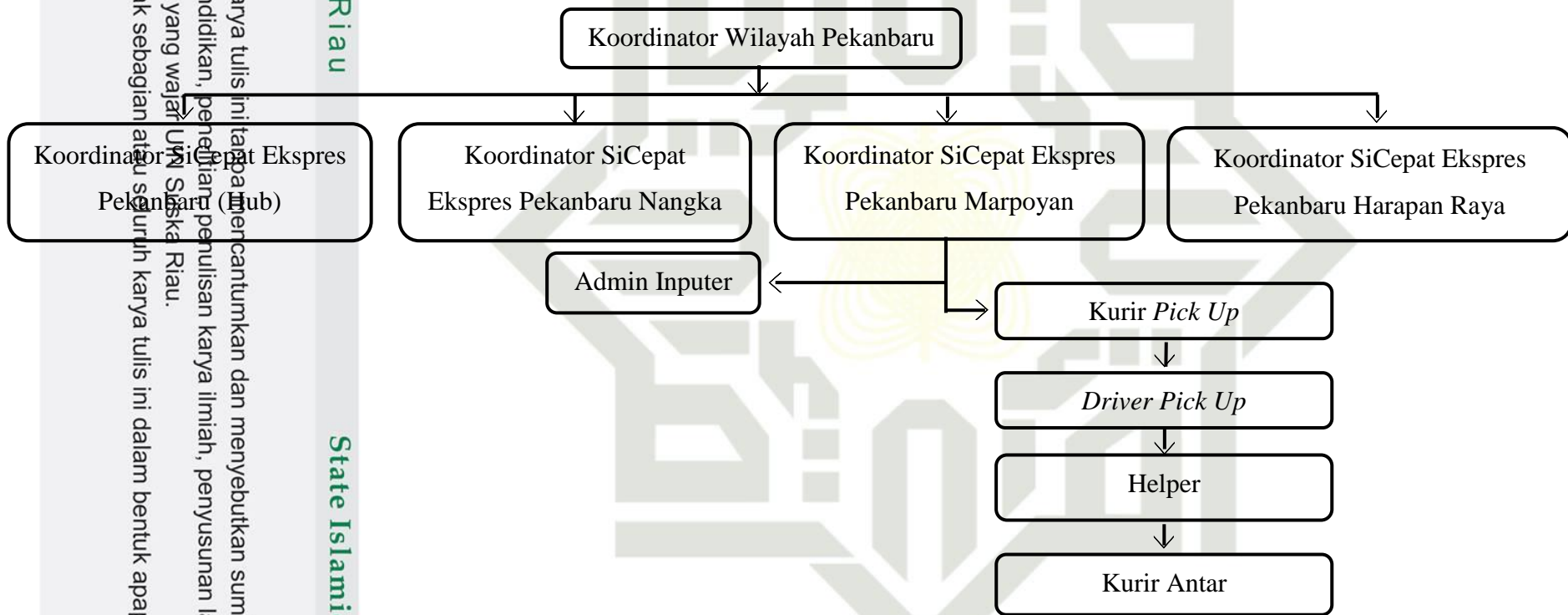
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Struktur Organisasi SiCepat Ekspres Pekanbaru

Gambar 2.2
Struktur Organisasi SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan



Sumber : SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan

Dilindungi Undang-Undang
g mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
gutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
gutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
g mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun posisi untuk masing-masing jabatan serta tugas dan tanggung jawab yang ada di bagian pengiriman barang adalah :

1. Koordinator Wilayah

Memiliki tanggung jawab yakni :

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pengawasan serta pengkoordinasian seluruh aktivitas kantor cabang SiCepat Ekspres yang berada di wilayah Pekanbaru.
- b. Memonitor seluruh aktivitas kantor cabang SiCepat Ekspres se Pekanbaru

2. Koordinator

Koordinator harus dapat mengatasi berbagai kendala ataupun hambatan yang terjadi baik dari segi teknis dan non teknis serta memastikan dari totalitas operasional bisa berlangsung dengan efektif dan efisien. Berikut tanggung jawab dari koordinator adalah :

- a. Memastikan alur kerja operasional berjalan secara maksimal dan efisien secara prosedur.
- b. Memberikan *support* atau dukungan kepada seluruh tim dengan berbagai keragaman administrasi serta operasional.
- c. Memonitor segala pengeluaran operasional dan menangani segala permasalahan teknik di operasional.
- d. Mengawasi persediaan inventaris operasional kantor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Admin Inputer (Data Entry)

Admin (*Data Entry*) bertugas melakukan pendataan paket yang akan di *pick up* maupun paket kiriman yang tiba digeraikan dengan melakukan penginputan data kedalam sistem SiCepat Ekspres. Data yang diinput sesuai dengan alamat yang tertera pada paket.

4. Kurir (Pick Up)

Kurir *pick up* atau sering disebut Sigesit *pick up* bertugas melakukan pengambilan atau penjemputan paket dari *customer* dengan alat transportasi sepeda motor.

5. Kurir (antar)

Kurir antar atau sering disebut Sigesit antar bertugas untuk mengantarkan paket sesuai alamat yang tertera dipaket. Status paket akan tertulis “telah diterima” pada sistem apabila paket berhasil diantarkan ke pelanggan yang sesungguhnya.

6. Driver (Pick Up)

Tugas dari driver (*pick up*) sama halnya dengan kurir yakni bertugas melakukan penjemputan paket dari *customer*, yang menjadi bedanya adalah *driver* ditugaskan untuk menjemput paket yang berukuran besar yang tidak bisa dibawa dengan sepeda motor atau sering disebut paket barang cargo. *Driver* menjemput paket menggunakan alat transportasi truk kecil khusus untuk *pick up* barang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Helper

Helper bertugas melakukan penyortiran paket sesuai alamat pengiriman area. Paket yang sudah disortir biasanya diletakkan di keranjang-keranjang yang sudah bertuliskan nama kota atau daerah, hal ini bertujuan untuk mempermudah kerja helper.

SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan sendiri memiliki 37 karyawan dibagian pengiriman barang, dimana terbagi dalam beberapa bagaian, yaitu :

- 1) Admin *Inputer* : 3 orang
- 2) Kurir *pick up* (Sigesit *pick up*) : 3 orang
- 3) Kurir antar (Sigesit antar) : 29 orang
- 4) Helper : 1 orang
- 5) *Driver* : 1 orang

Jam operasional kerja dari karyawan yang bekerja pada bagian pengiriman barang dapat ditunjukkan dalam Tabel 2.2 dibawah ini :

Tabel 2.2
Jam Operasional Kerja Karyawan Bagian Pengiriman Barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan

No	Bagian	Jam Kerja
1	Admin <i>inputer</i>	08.00 s/d 17.00 WIB
2	Kurir antar dan <i>pick up</i>	09.00 WIB s/d 18.00 WIB
3	<i>Driver</i>	10.00 WIB s/d 19.00 WIB
4	Helper	12.00 WIB s/d 21.00 WIB

Sumber : SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan

Dari Tabel 2.2 diatas dapat dilihat bahwa jam kerja dari setiap karyawan berbeda. Hal ini dikarenakan tugas dan tanggung jawab dari setiap jabatannya

juga berbeda. Seperti Admin *inputer* yang bertugas melakukan *input* dan *scan* data, bekerja dari pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 17.00 WIB. Kurir andar dan kurir *pick up* yang bertugas mengantar paket ke alamat tujuan dan menjemput paket ke alamat pengirim, bekerja dari pukul 09.00 pagi sampai dengan pukul 18.00 WIB. *Driver* yang bertugas menjemput barang kiriman cargo bekerja dari pukul 10.00 pagi sampai dengan pukul 19.00 WIB. Dan helper yang bertugas melakukan sortir barang serta menyemprotkan cairan disinfektan bekerja dari pukul 12.00 siang sampai dengan pukul 21.00 WIB.

2.6 Aktivitas Perusahaan

SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di kota Pekanbaru. Para pelanggan yang menggunakan jasa SiCepat Ekspres adalah para pelaku bisnis online. Mereka menggunakan jasa SiCepat Ekspres untuk mengirimkan barang atau paket produk ke alamat *customer* mereka. Para pelaku bisnis online menggunakan jasa pengiriman barang dikarenakan mereka memiliki keterbatasan alat transportasi dan juga untuk mempermudah proses distribusi barang kepada *customer* mereka.

Pengiriman barang atau paket SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan ada dua yaitu pengiriman melalui jalur darat dan pengiriman melalui jalur udara. Untuk pengiriman paket ke daerah Medan dan Sumatera Barat melalui darat dengan menggunakan alat transportasi APM Cargo. APM Cargo merupakan salah satu perusahaan layanan logistik yang ada di Pekanbaru. Alasan SiCepat Ekspres menjalin mitra dengan APM Cargo adalah karena SiCepat Ekspres memiliki keterbatasan akses pengiriman paket ke daerah Medan dan Sumatera Barat. Untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengiriman ke Banda Aceh dan Pulau Jawa melalui jalur udara menggunakan pesawat. Jadi paket yang akan dikirimkan ke Banda Aceh akan transit dahulu di Jakarta. Dan pengiriman paket ke daerah Lampung dan Palembang juga melalui jalur darat.

Aktivitas pengiriman barang di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan cukup ramai, perharinya bisa mencapai kurang lebih 250 paket. SiCepat Ekspres menetapkan kapasitas paket yang dikirimkan perharinya adalah 300 paket. Dan untuk ukuran overload dalam pengiriman paket yaitu sebanyak lebih dari 300 paket.

2.7 Larangan Kiriman

Untuk menjaga keamanan dalam pengiriman barang serta menjaga nama baik perusahaan pengiriman barang biasanya pihak SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan menetapkan benda terlarang untuk dikirimkan, adapun sebagai berikut :

1. Barang yang mudah terbakar seperti cat, minyak tanah, bensin, gas, pemantik api, parfum, alkohol, eter, kuteks, dll.
2. Barang yang mudah meledak, seperti petasan atau kembang api, senyawa kimia, bahan peledak, kemasan kaleng bertekanan seperti *hair spray*, semprotan nyamuk, dll.
3. Benda cair seperti aerosol maupun semua jenis minuman berakohol
4. Makanan yang mudah busuk
5. Pistol dan senjata tajam. Segala peralatan militer dan kepolisian dalam bentuk apapun, termasuk replica dan aksesoris, serta senjata tajam lainnya seperti pisau, pedang, panah, dan senjata pengejut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Obat medis dan obat-obatan terlarang
7. Benda, surat dan logam berharga, seperti uang, wesel, peranko, benda curian, logam mulia, surat berharga, lukisan dan barang antik.
8. Hewan dan tumbuhan hidup.
9. Barang pecah belah.

Apabila ada konsumen yang mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan pihak SiCepat Ekspres, maka perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan ataupun biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun yang terjadi dalam proses pengiriman barang. SiCepat Ekspres berhak untuk mengambil tindakan-tindakan yang dianggap perlu segera setelah mengetahui adanya pelanggaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan tinjauan praktek atau penelitian yang penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan pengiriman barang pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan selama masa pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan tempat untuk mencuci tangan serta menyediakan APD (Alat Pelindung Diri) demi menjaga keamanan dan kenyamanan para karyawan dan pelanggan.
 - 2) Menerima paket dari pengirim melalui 2 cara yaitu *pick up* (jemput barang ke alamat pengirim) dan *drop off* (pengirim mengantarkan langsung ke gerai).
 - 3) Pemeriksaan barang kiriman, jika *pick up* maka diperiksa oleh kurir *pick up*, dan *drop off* di periksa oleh admin *Inputer*.
 - 4) Melakukan *input* dan *scan* data informasi mengenai paket. Kegiatan ini dilakukan oleh admin *inputer*.
 - 5) Melakukan sortir paket dengan memilah-milah paket sesuai daerah tujuan. Kegiatan ini dilakukan oleh helper.
 - 6) Menyeprotkan cairan disinfektan pada paket yang sudah tersortir, hal ini dilakukan guna memutus rantai penyebaran Covid-19.

- 7) Melakukan pengiriman paket ke alamat si penerima. Kegiatan ini dilakukan oleh kurir antar dengan menggunakan armada transportasi yang ada.
2. Kendala-kendala yang dihadapi SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan dalam melakukan pelayanan pengiriman barang yaitu :
 - a. Di awal adanya Covid-19, arus pengiriman barang sempat terhambat.
 - b. Alamat tujuan paket yang tidak jelas
 - c. Pengemasan barang kiriman yang tidak aman
 - d. Listrik padam dan koneksi internet lambat, dan
 - e. Terjadinya *error* pada sistem.

4.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan masukan ataupun saran-saran yang mungkin berguna nantinya untuk dijadikan sebagai pertimbangan bagi SiCepat Ekspres Marpoyan dalam meningkatkan pelayanan pengiriman barang, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan hendaknya lebih teliti lagi dalam memastikan informasi tentang data penerima paket seperti nama lengkap, nomor telepon yang bisa dihubungi, alamat lengkap (nama jalan, nomor rumah, Rt/Rw, Kelurahan, Kecamatan, Kota, Kode pos), guna mengantisipasi ada paket yang alamat tujuannya tidak jelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pihak SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan hendaknya memberikan ketentuan tertulis untuk tata cara pengiriman barang khususnya peraturan pengemasan barang kiriman untuk pelanggan, agar pelanggan dapat mengerti ketentuan-ketentuan yang ada dan tidak menghambat proses pelayanan pengiriman barang SiCepat Ekspres dengan pelanggan.
3. Sebaiknya SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan menggunakan jasa *provider* internet dengan performa koneksi internet yang lebih cepat. Guna mengantisipasi kejadian koneksi internet yang lambat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2019. Departemen Agama RI. Bandung : CV Penerbit J-Art.
- Moenir, A.S. 2019. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Amma, Buchari. 2020. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* . Bandung: Alfabeta.
- Ascarya. 2013. *Akad dan Produk Bank Syari'ah*. Jakarta: PT. Raja Wali Press.
- David, Wijaya. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi* . Yogyakarta : Unit Penerbit.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudiarti, Sri. 2018. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukisno, dan Winda Frantika Wuni. *Analisa san Perancangan Sistem Informasi Tracking Acuan Quality Departemen Brushing Berbasis Web Di PT. Indotaichen Textile Industry*. Journal Of Informatics Engineering. Vol.5 No.1 April 2017 Hal 45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Syarqawie, Fithriana. 2014. *Fiqih Muamalah*. Banjarmasin: IAIN Antasari Press.
- Hiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Zaenal, Mukarom, dan Muhibun Wijaya Lasana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/451912/pengiriman-barang-terganjal-pembatasan-penerbangan> (Diakses pada tanggal 17 Mei 2021)
- <https://www.sicepat.com/termCond> (Diakses pada tanggal 06 Juni 2021)
- <https://www.tokopedia.com/help/article/informasi-terkait-covid19-pembatasan-wilayah-pengiriman-dan-skenario-pengiriman-paket> (Diakses pada tanggal 07 Juni 2021)

LAMPIRAN

Dokumentasi :



Proses pick up barang kiriman



Proses input data barang kiriman kedalam sistem



Proses sortir barang kiriman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Admin *inputer* SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan



Wawancara dengan Admin *inputer* SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan

Format Wawancara

Pertanyaan wawancara

Judul : “Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan di Masa Pandemi Covid-19”

- 1) Apakah dengan terjadinya perubahan terhadap pola konsumsi masyarakat selama masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah volume kiriman paket pada SiCepat Ekspres?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Bagaimana prosedur pelayanan pengiriman barang yang diterapkan oleh SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan sebelum adanya pandemi Covid-19?
- 3) Apa yang membedakan prosedur pelayanan pengiriman barang sebelum dan sesudah adanya Covid-19 yang diterapkan oleh SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan?
- 4) Apa saja jenis barang yang dikirim di SiCepat Ekspres?
- 5) Apa saja jenis layanan pengiriman barang yang ada di SiCepat Ekspres?
- 6) Produk layanan apa yang paling banyak digunakan dalam pengiriman barang di SiCepat Ekspres selama pandemi Covid-19?
- 7) Bagaimana prosedur pelayanan jika pelanggan menjemput paket kiriman langsung ke gerai SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan?
- 8) Bagaimana alur proses pelayanan pengiriman barang di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan?
- 9) Bagaimana *tracking* paket kiriman melalui aplikasi SiCepat Ekspres?
- 10) Apa saja kendala yang dihadapi dalam melayani pengiriman barang di SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan?



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Syal Sabilla Intani, atau akrab disapa Bila, lahir di Sukamaju 03 Juli 2000. Penulis merupakan anak ke-tiga dari empat bersaudara, terlahir dari pasangan Alm. Bapak Pahrudin dan Ibunda Yusanidar. Menempuh pendidikan di SDN 008 Ujungbatu tahun 2006-2012, MTSN Tandun Ujungbatu tahun 2012-2015, SMK Islam Inayah Ujungbatu tahun 2015-2018, dan melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prodi D3 Manajemen Perusahaan tahun 2018-2021.

Dengan ketekunan, motivasi tingkat tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan Tugas Akhir ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya tugas akhir yang berjudul “**Prosedur Pelayanan Pengiriman Barang Pada SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan Di Masa Pandemi Covid-19**”

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.