



SVARGARTHA

Jurnal Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Vol 1 No 1 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359



ADMINISTRASI DALAM SISTEM PENGELOLAAN DOKUMEN PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL DI KGXPRESS BRANCH SURABAYA

Anisa Nur Chumairoh¹, Dyah Widowati²

¹⁻²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa timur

Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

¹21042010256@student.upnjatim.ac.id, ²dyahwidowati.adbis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Administrasi dokumen merupakan aspek krusial dalam operasional perusahaan logistik, karena berkaitan dengan manajemen pengiriman dan penerimaan barang. Jurnal ini berfokus pada pengelolaan dokumen di Departemen Operasional KGXpress Branch Surabaya, yang bertanggung jawab atas pengelolaan pengiriman dan penerimaan barang. Pengelolaan dokumen yang efektif diperlukan untuk menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Metode yang digunakan meliputi orientasi proses, pemanfaatan teknologi informasi, serta kolaborasi tim. Hasilnya, penulis berhasil memperoleh pemahaman praktis tentang administrasi dokumen dalam konteks logistik, serta meningkatkan keterampilan dalam manajemen waktu, penggunaan perangkat lunak, dan pengelolaan informasi.

Kata Kunci: *Administrasi, Pengelolaan Dokumen, Operasional, KGXpress*

Abstract

Document administration is a crucial aspect of logistics company operations, as it relates to the management of the delivery and receipt of goods. This journal focuses on document management in the Operations Department of KGXpress Branch Surabaya, which is responsible for managing the delivery and receipt of goods. Effective document management is necessary to maintain operational smoothness and improve service quality. The methods used include process orientation, the utilization of information technology, and team collaboration. As a result, the author successfully gained practical understanding of document administration in the logistics context, as well as improved skills in time management, software usage, and information management.

Keywords: *Administration, Document Management, Operational, KGXpress*

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang cepat, perusahaan logistik dan ekspedisi harus mengelola dokumen dengan efektif. Hal ini vital untuk memastikan operasional yang lancar dan meningkatkan kualitas layanan. Keberhasilan perusahaan logistik tergantung pada pengelolaan dokumen yang efisien dan akurat. Departemen operasional memegang peranan kunci dalam produksi dan manajemen dokumen yang beragam, yang esensial untuk proses pengiriman yang efektif.

Administrasi salah satu elemen kunci dalam mendukung kelancaran operasional sebuah organisasi, sebagaimana dengan pendapat yang disampaikan oleh Atmosudirjo (2019). Beliau menjelaskan bahwa administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional organisasi, termasuk dalam pengaturan kebijakan, pengoorganisasian dan pengawasan. Menurut Musliichah (2018), dokumen digunakan sebagai salah satu bentuk

informasi yang krusial, harus dikelola dengan baik untuk mendukung kelancaran operasional dan pengambilan keputusan yang tepat. Musliichah juga berpendapat bahwa pengelolaan dokumen yang efektif mencakup seluruh siklus hidup dokumen, mulai dari penciptaan, penggunaan, penyimpanan, hingga pemusnahan. Melalui cara pengelolaan dokumen yang baik, merupakan upaya bagian integral dari administrasi yang efektif.

Pengelolaan dokumen merupakan proses yang melibatkan pembuatan, penyimpanan, pengaturan dan pemeliharaan dokumen agar mudah diakses dan digunakan. Hal tersebut juga disampaikan Ikhsan (2014), bahwa pengelolaan dokumen yang baik sangat penting untuk memastikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan tersedia saat dibutuhkan. McKinney (2020) menekankan bahwa tanpa sistem pengelolaan dokumen yang baik, informasi penting dapat hilang atau sulit diakses, yang dapat menghambat kinerja organisasi.

KGXpress, sebagai perusahaan logistik yang berkembang pesat, berfokus pada pengelolaan pengiriman dan kargo secara efisien. Di cabang Surabaya, Departemen Operasional memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa seluruh proses logistik berjalan dengan lancar melalui pengelolaan dokumen yang baik. Meski demikian, beberapa tantangan seperti kesulitan dalam mengakses dokumen secara cepat dan mengelola data yang besar masih menjadi kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pengelolaan dokumen agar KGXpress dapat terus meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipatif dengan pendekatan deskriptif, di mana penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional pengelolaan dokumen di Departemen Operasional KGXpress Branch Surabaya. Beberapa tahapan metodologi yang diterapkan meliputi:

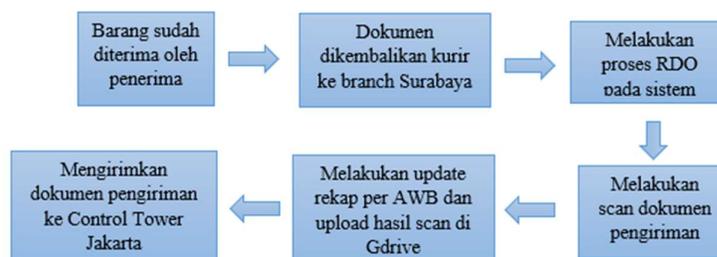
1) Observasi Langsung

Penulis melakukan observasi langsung terhadap aktivitas sehari-hari di Departemen Operasional KGXpress, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen. Observasi ini mencakup proses penerimaan, pengarsipan, pelacakan, dan distribusi dokumen pengiriman, seperti faktur, surat jalan, dan laporan penerimaan barang.

2) Partisipasi Aktif

Penulis terlibat langsung dalam kegiatan administrasi dengan berperan sebagai Operational Branch Admin. Dalam peran ini, penulis berpartisipasi dalam mengelola dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengiriman dan penerimaan barang, melakukan input data, pengarsipan, hingga penyusunan laporan piutang (account receivable).

Adapun alur prosedur pengelolaan dokumen yang dilakukan penulis sebagai admin operasional dalam pengelolaan dokumen ialah :



Gambar 1. Alur Prosedur Pengelolaan Dokumen



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis terhadap proses dan praktik yang berlaku, beberapa temuan signifikan dapat diuraikan sebagai berikut

1. Sistem Manajemen Dokumen yang Efektif :

KGXpress telah mengadopsi sistem manajemen dokumen terorganisir yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyimpanan dan akses data. Proses yang teratur meliputi pembuatan, penyimpanan, pengarsipan, dan penghancuran dokumen, memastikan ketersediaan informasi yang tepat dan terpercaya setiap saat. Ini sangat krusial di sektor logistik, di mana kecepatan dan ketepatan informasi adalah kunci untuk memenuhi tuntutan pelanggan.

2. Peran Administrasi dalam Operasional :

Administrasi KGXpress bertanggung jawab atas pengawasan dan pengelolaan semua tugas yang berkaitan dengan dokumen pengiriman, termasuk faktur, surat jalan, dan laporan penerimaan barang. Penyelenggaraan dokumen yang tepat tidak hanya memperlancar operasional, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penelitian menunjukkan bahwa dokumen yang dihasilkan selama proses pengiriman merupakan bukti transaksi yang vital dan alat komunikasi yang penting dengan pelanggan serta mitra bisnis.

3. Tantangan dalam Pengelolaan Dokumen :

Walaupun KGXpress mempunyai sistem yang canggih, terdapat beberapa isu dalam pengelolaan dokumen. Salah satu masalah utama adalah volume dokumen yang besar yang perlu dikelola secara efisien. Proses arsip yang tidak efisien bisa mengakibatkan hambatan dalam akses informasi, yang pada gilirannya dapat memperlambat respons perusahaan terhadap permintaan pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa kurangnya integrasi antara sistem digital dan manual dalam manajemen dokumen bisa menjadi penghalang besar bagi efisiensi operasional.

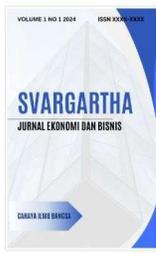
4. Dampak Pengelolaan Dokumen terhadap Kepuasan Pelanggan :

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengelolaan dokumen yang efisien. Kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang sangat terkait dengan sistem manajemen dokumen yang diterapkan. Dengan memastikan pengelolaan dokumen pengiriman yang baik, KGXpress bisa meningkatkan efisiensi operasional dan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini, pada gilirannya, akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan pada layanan perusahaan.

4. KESIMPULAN

Administrasi sistem manajemen dokumen di KGXpress Branch Surabaya adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Pengelolaan dokumen yang efektif memungkinkan akses cepat dan akurat terhadap informasi pengiriman dan penerimaan barang, serta menjamin transparansi dan akuntabilitas setiap transaksi.

Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa KGXpress menerapkan sistem manajemen dokumen terstruktur dan teknologi informasi untuk memfasilitasi pengarsipan, penyimpanan, dan pelacakan dokumen. Namun, perusahaan ini tetap mengalami kendala seperti volume dokumen yang tinggi dan ketidaksesuaian antara sistem digital dengan manual. Sehingga, penting bagi sistem manajemen dokumen elektronik untuk diintegrasikan dengan lebih efisien dan karyawan perlu mendapatkan pelatihan yang memadai dalam menggunakan teknologi tersebut.



SVARGARTHA

Jurnal Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Vol 1 No 1 Tahun 2024
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359



Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak langsung terhadap pengelolaan dokumen yang efisien. Keberhasilan sistem manajemen dokumen sangat tergantung pada ketepatan dan akurasi waktu dalam pengiriman barang. KGXpress bisa meningkatkan performa operasional dan mempertahankan kesetiaan pelanggan dengan memastikan kelancaran semua proses administratif.

Secara umum, penelitian ini menyediakan wawasan penting mengenai bagaimana manajemen dan administrasi dokumen dapat berkontribusi pada sukses operasional KGXpress. Dengan demikian, untuk menghadapi tantangan yang ada dan tetap kompetitif di sektor logistik, perusahaan perlu secara konsisten mengevaluasi dan meningkatkan sistem manajemen dokumennya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Jafnihirda, L., Suparmi, S., Ambiyar, A., Rizal, F., & Pratiwi, K. E. (2023). Efektivitas Perancangan Media Pembelajaran Interaktif E-Modul. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 227-239.
- KGXpress – Fullfilling With Care. Dikutip dari website <https://kgx.co.id/about>
- Lappin, J. (2019). The Role of Document Management in Modern Organizations. *Records Management Journal**, 29(2), 112-130.
- Setyawati, A., & Firmansyah, D. (2024). Development Of Digitalization In Goods Transportation Services (Trucking) Companies To Support Strategies To Increase Competition Competitiveness & Satisfaction Customer. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 5(2), 427-433.
- Sprague Jr, R. H. (1995). Electronic document management: Challenges and opportunities for information systems managers. *MIS quarterly*, 29-49.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.