

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DALAM KEPUASAN PELANGGAN PADA  
INDUSTRI LOGISTIK PT LING EKSPRESS ABADI**

**Mokhamad Baharudin Meisaq<sup>1</sup>, Wahid Hidayat<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(baharmeisaq@gmail.com, wahidhidayat@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Kegiatan magang di Perusahaan PT Ling Ekspress Abadi yang merupakan perusahaan yang bekerjama dengan J&T Ekspress yang mana merupakan perusahaan yang bergerak dilayanan jasa antar kirim barang yang saat ini telah dikenal luas oleh masyarakat indonesia saat ini. Berlokasi di Nginden Intan Raya No.41, Nginden Jangkungan, Kec. Sukolilo, Surabaya. Pengabdian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan hasil observasi wawancara dan menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus dilakukan untuk menganalisis bagaimana proses berjalannya standar operasioal prosedur dalam sistem estimasi perjalanan jarak tempuh barang yang sedang dikirim. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi proses berjalannya operasional prosedur (SOP). Berdasarkan hasil pengamatan magang yang telah dilaksanakan oleh praktikan di PT Ling Ekspress Abadi, penulis menyimpulkan bahwa proses berjalannya SOP dalam pengiriman barang merupakan proses penting dalam upaya pelayanan perusahaan terhadap customer. Dalam situasi kondisi penerapan sistem standar operasional perusahaan, tata kelola organisasi dan koordinasi antar koordinator pimpinan serta proses monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala menjadi sangat penting mengingat adanya rasio keterlambatannya.

**Kata Kunci :** Perusahaan Jasa, Proses Layanan

**ABSTRACT**

*Internship activities at PT Ling Ekspress Abadi which is a company that works with J&T Express which is a company engaged in delivery services which are currently widely known by the Indonesian people today. Located at Nginden Intan Raya No.41, Nginden Jangkungan, Sukolilo District, Surabaya. This service uses a descriptive qualitative research method, with the results of interview observation and using a case study approach. A case study was conducted to analyze how the process of running standard operating procedures in the system of estimating the distance traveled by the goods being shipped. The data collected will be analyzed descriptively to identify the operational process of the procedure (SOP). Based on the results of internship observations that have been carried out by practitioners at PT Ling Ekspress Abadi, the author concludes that the process of running SOPs in shipping goods is an important process in the company's service efforts to customers. In the situation of the implementation of the company's standard operating system, organizational governance and coordination between leadership coordinators as well as the periodic performance monitoring and evaluation process are very important considering the delay ratio.*

**Keywords:** Service Company, Service Process

**PENDAHULUAN**

Magang merupakan sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan program teknis praktis yang ditemukan dilapangan. Alasan utama yang mendorong penulis untuk magang di PT Ling Ekspress Abadi adalah dimana pemulis merupakan mahasiswa yang telah bekerja sebagai staf karyawan di perusahaan tersebut dan ingin mengembangkan pengetahuan sekaligus ilmu yang telah dipelajari sebagai mahasiswa Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Lebih dari sekedar pengalaman praktis, magang di PT Ling Ekspress Abadi juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan keterampilan interpersonal dan kepemimpinan. Dalam situasi kondisi dalam

sistem operasional didalam perusahaan, kolaborasi antar berbagai koordinator pimpinan dan karyawan, menjadi sangat penting.

Penulis yang terlibat dalam kegiatan ini akan belajar bagaimana berkomunikasi secara efektif, bekerja dalam waktu, dan mengambil inisiatif dalam situasi yang penuh tekanan. Keterampilan ini tidak hanya relevan dalam konteks pemecahan masalah, tetapi juga sangat berharga dalam dunia kerja yang semakin kompetitif. Kegiatan magang ini juga mencerminkan semangat kemandirian dan inisiatif bagi penulis dalam mengembangkan diri. Dengan memilih untuk magang secara mandiri, penulis berharap bahwa kedepannya siap untuk mengambil tanggung jawab atas pembelajaran mereka sendiri. tidak hanya menunggu peluang datang, tetapi aktif mencari pengalaman yang dapat memperkaya pengetahuan dan keterampilan mereka. Hal ini menjadi nilai tambah yang signifikan dalam persaingan di dunia kerja yang semakin ketat.

Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk yang sangat besar, yang secara langsung berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat di berbagai sektor. Salah satu sektor yang memiliki peran krusial dalam kehidupan sehari-hari adalah pengangkutan dan pengiriman barang. Layanan ini menjadi sangat penting karena memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah memindahkan dan menerima barang sesuai kebutuhan mereka. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang menjadi sangat penting karena dapat memudahkan masyarakat dalam hal mengirimkan barang ke tujuan. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang antara lain dilakukan oleh perusahaan. Pengangkutan adalah kegiatan pemuatan penumpang atau barang ke alat pengangkut, pemindahan penumpang atau barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang dari alat pengangkut di tempat tujuan. Menurut Abdulkadir Muhammad dalam (Hukum Terhadap Konsumen et al., 2023) ada tiga aspek yang tersirat dalam konsep pengangkutan, yaitu: aspek usaha (business) aspek (agreement), dan proses penerapan (applying process).

Selama proses pengiriman barang tidak jarang ditemukan kelalaian seperti keterlambatan pengantaran barang. Dengan demikian (Nansi & Triwibowo, 2022) Menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pemilihan jasa pengiriman barang adalah 1) ketepatan waktu pengiriman, 2) keamanan pengiriman barang, 3) citra/ merek, 4) kemudahan akses lokasi, 5) harga layanan, 6) area/ tujuan pengiriman, 7) monitoring pengiriman barang, 8) asuransi, 9) kecepatan pelayanan, 10) respon terhadap keluhan konsumen, 11) layanan yang beragam, 12) jasa packing dan re-packing awarkan beragam, 13) empati karyawan, 14) kompetensi karyawan, 15) profesionalisme karyawan, 16) fasilitas kantor, 17) kemudahan akses contact person, 18) penampilan karyawan, dan 19) variasi armada. Selain itu, ada pula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman barang milik konsumen tersebut, yaitu barang yang hilang dan rusak dikarenakan beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditur). Kecelakaan pada saat mengirimkan barang juga dapat menjadi penyebab kerusakan dan/atau hilangnya barang konsumen. Selain itu ada alasan lain sehubungan dengan keterlambatan pengiriman barang, salah satunya yaitu alasan overload (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan). Banyaknya paket yang akan dikirimkan dan yang diterima di gudang juga menjadi penyebab kerusakan barang. Keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan hilangnya barang tentunya merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut. Maka kelalaian seperti keterlambatan pengantaran barang. Selain itu, ada pula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman barang milik konsumen tersebut, yaitu barang yang hilang dan rusak dikarenakan beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditur). Kecelakaan pada saat mengirimkan barang juga dapat menjadi penyebab kerusakan dan/atau hilangnya barang konsumen. Selain itu ada alasan lain sehubungan

dengan keterlambatan pengiriman barang, salah satunya yaitu alasan overload (jumlah barang yang di kirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan). Banyaknya paket yang akan dikirimkan dan yang diterima di gudang juga menjadi penyebab kerusakan barang. Keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan hilangnya barang tentunya merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut.

*Service Level Agreement (SLA)*, memiliki peran penting dalam industri ekspedisi karena menjadi tolok ukur dalam menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam operasional ekspedisi, *Service Level Agreement (SLA)* menetapkan standar waktu pengiriman, keakuratan pelacakan, serta mekanisme penanganan klaim jika terjadi keterlambatan atau kerusakan barang. Dengan adanya *Service Level Agreement (SLA)* yang terstruktur, pelanggan memiliki kejelasan mengenai apa yang dapat mereka harapkan, sementara perusahaan ekspedisi dapat menggunakan *Service Level Agreement (SLA)* sebagai acuan untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing bisnisnya. Penerapan SLA memberikan manfaat yang signifikan bagi operasional ekspedisi, terutama dalam aspek efisiensi dan kepuasan pelanggan. *Service Level Agreement (SLA)* mendorong perusahaan untuk mengadopsi teknologi terbaru, seperti sistem pelacakan berbasis IoT dan AI, guna memastikan keakuratan informasi pengiriman serta meminimalkan kesalahan operasional. Selain itu, pelanggan merasa lebih percaya terhadap layanan ekspedisi yang memiliki *Service Level Agreement (SLA)* karena adanya transparansi dalam proses pengiriman. Mereka dapat mengetahui estimasi waktu kedatangan barang dan memperoleh kompensasi jika layanan tidak berjalan sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

Namun, implementasi *Service Level Agreement (SLA)* dalam industri ekspedisi juga memiliki tantangan tersendiri. Faktor eksternal seperti cuaca buruk, kemacetan lalu lintas, atau gangguan logistik dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman yang berada di luar kendali perusahaan. Selain itu, banyak perusahaan yang masih menghadapi kendala dalam menyediakan data real-time untuk memantau kepatuhan terhadap *Service Level Agreement (SLA)*, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan di lapangan. Agar *Service Level Agreement (SLA)* dapat berjalan efektif, perusahaan ekspedisi perlu berinvestasi dalam teknologi yang mendukung monitoring dan manajemen risiko, serta memiliki kebijakan fleksibel yang dapat beradaptasi dengan perubahan kondisi operasional.

Sebagai bagian dari strategi bisnis, *Service Level Agreement (SLA)* juga dapat digunakan sebagai keunggulan kompetitif dalam industri ekspedisi. Perusahaan yang mampu menawarkan *Service Level Agreement (SLA)* lebih baik, seperti garansi pengiriman dalam waktu tertentu atau layanan pelanggan yang lebih responsif, akan memiliki daya tarik lebih tinggi bagi pelanggan. Oleh karena itu, penyusunan *Service Level Agreement (SLA)* yang jelas dan realistis sangat penting agar tidak hanya memberikan perlindungan bagi pelanggan, tetapi juga mendukung keberlanjutan operasional perusahaan dalam menghadapi tantangan industri logistik yang terus berkembang. Dengan kombinasi teknologi, transparansi, dan komitmen terhadap kualitas layanan, *Service Level Agreement (SLA)* menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan serta efisiensi operasional perusahaan ekspedisi.

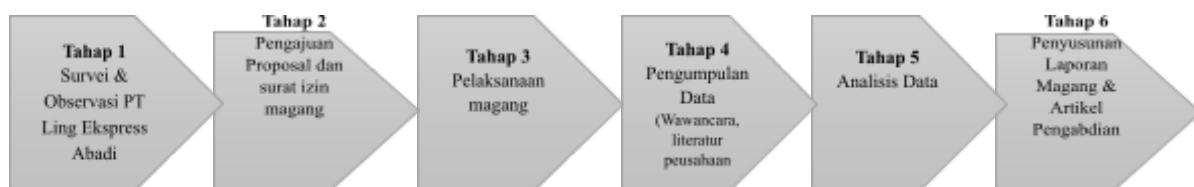
## METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program magang mandiri dilakukan di PT Ling Ekspress Abadi J&T Eksress, Jl. Nginden Intan Raya No.41, Nginden Jangkungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60118, dari tanggal 17 Februari sampai dengan 11 April 2025. Pada kesempatan yang telah diberikan oleh PT Ling Ekspress Abadi sebagai staff operasional serta menganalisis Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan pengiriman dengan tepat waktu. Data dan informasi yang digunakan yaitu

data primer dan sekunder, data primer diambil dari hasil wawancara langsung dengan metode random sampling, dimana umumnya teknik *purposive sampling* memberikan peluang kepada semua anggota populasi agar menjadi spesimen terpilih, dan pemakaian teknik *purposive sampling* dapat digunakan pada sebuah populasi yg memiliki jumlah anggota yang sudah ditentukan terlebih dahulu karena informan dianggap sebagai subjek yang memiliki sumber-sumber pengetahuan terkait dengan isu yang dipilih oleh praktikan dan dalam hal ini anggota populasinya adalah Supervisor kepala gudang, Person in Carge (PIC) dan team audit populasinya adalah perusahaan PT Ling Ekspress Abadi. Sedangkan data sekunder diambil dari penelusuran berbagai literatur yang diperoleh dari situs web resmi J&T Express Indonesia. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara induktif untuk mengidentifikasi proses berjalannya Standar Oprasional Proedur (SOP) dengan fokus pelayanan terhadap Pentingnya *Service Level Agreement (SLA)*.

Pengabdian ini menggunakan jenis pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana menurut Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C., 2016 dalam (Nurmalasari & Erdiantoro, 2020) mengemukakan bahwa deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan siapa, apa, dimana dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga dipelajari secara mendalam untuk mengetahui pola-pola yang muncul dari peristiwa tersebut, dengan hasil observasi wawancara dan menggunakan metode studi kasus menurut John W. Creswell, 1998 dalam (Assyakurrohim et al., 2023) Studi kasus adalah suatu penelitian dimana peneliti mengeksplorasi suatu fenomena (kasus) tertentu dalam jangka waktu tertentu.

Sebagai bagian dari magang, penulis banyak berinteraksi dengan berbagai unit kerja di J&T Express, seperti bagian penerimaan paket, sortir, hingga distribusi. Setiap aktivitas diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat, baik dalam hal keamanan barang ,waktu pengiriman, maupun pelayanan terhadap pelanggan. Hal ini menunjukkan implementasi prinsip efisiensi dan efektifitas yang menjadi dasar dalam administrasi publik. Di Setiap cabang J&T Express akan melakukan monitoring kinerja secara berkala, misalnya menghitung jumlah paket yang akan dikirim, rasio keterlambatan *Service Level Agreement (SLA)*, hingga keluhan pelanggan. Data tersebut dikumpulkan untuk evaluasi internal dan menjadi dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan.



## HASIL dan PEMBAHASAN

Kegiatan magang di PT Ling Ekspress Abadi perusahaan yang bergerak pada industri ekspedisi memberikan keuntungan besar bagi mahasiswa, terutama dalam memahami *Service Level Agreement (SLA)* dan aplikasinya dalam operasional bisnis. Dalam dunia bisnis, kerjasama antar perusahaan ataupun antar divisi dalam perusahaan merupakan hal yang biasa, dimana untuk mengukuhkan perjanjian tersebut harus didasarkan pada sebuah kontrak perjanjian. Kontrak inilah yang nantinya akan mengikat dua belah pihak atau lebih untuk menjalankan hak dan kewajiban masing-masing sesuai dengan kesepakatan. Salah satu kontrak perjanjian tersebut tertuang dalam *service level agreement* atau biasa disebut SLA. Dalam pengaplikasianya biasa digunakan untuk membuat perjanjian antara badan bisnis dengan customernya, atau divisi yang memberikan layanan

secara kontinyu kepada divisi lain dalam sebuah perusahaan. Penerapan SLA dalam ekspedisi sangat penting untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam hal pengiriman barang tepat waktu dan dalam kondisi yang baik sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini adalah SLA adalah waktu yang telah disepakati antara penyedia layanan dan pelanggan sebagai jangka waktu penyelesaian suatu masalah atau permintaan layanan. SLA menjadi elemen kunci dalam menjamin kualitas layanan ekspedisi, sehingga mahasiswa dapat belajar bagaimana standar layanan seperti batas waktu pengiriman dan sistem pelacakan barang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan pengalaman langsung di lapangan, mereka dapat melihat bagaimana SLA diterapkan dalam berbagai situasi, termasuk bagaimana perusahaan menangani klaim pelanggan jika standar layanan tidak terpenuhi.

berupa skill profesi maupun data-data observasi sebagai berikut :

- **Hard Skill** Mahasiswa dapat menguasai proses-proses yang terjadi dalam pengelolaan operasional industrial
  1. Manajemen Logistik: Pemahaman tentang sistem distribusi, pengelolaan gudang, dan alur kerja ekspedisi.
  2. Analisis Data & Observasi: Kemampuan menginterpretasikan data operasional terkait pengiriman barang dan efisiensi layanan.
  3. Penguasaan Teknologi Pengiriman: Mengenal perangkat lunak pelacakan barang dan sistem manajemen ekspedisi.
  4. Manajemen SLA: Mengerti cara menyusun, mengevaluasi, dan mengoptimalkan SLA agar sesuai dengan kebutuhan bisnis serta kepuasan pelanggan.
- **Soft skill**
  1. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi
  2. Meningkatkan ketampilan bekerja dalam tim
  3. Mengasah kemampuan manajerial mereka dalam mengatur waktu dan sumber daya

### **Mekanisme Pentingnya *Service Level Agreement (SLA)* dalam Industri Layanan Ekspedisi**

Mekanisme penerapan Service Level Agreement (SLA) dalam industri ekspedisi bertujuan untuk memastikan standar layanan terpenuhi, meningkatkan efisiensi operasional, dan menjaga kepuasan pelanggan. Proses ini dimulai dengan penyusunan perjanjian SLA antara perusahaan ekspedisi dan pelanggan, yang mencakup aspek-aspek seperti batas waktu pengiriman, sistem pelacakan barang, penanganan klaim, serta kebijakan kompensasi jika standar layanan tidak terpenuhi. Setelah SLA ditetapkan, perusahaan melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap setiap tahap operasional, termasuk pengendalian risiko keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang. Implementasi teknologi seperti AI, IoT, dan Big Data membantu dalam meningkatkan transparansi serta akurasi sistem pelacakan, sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi real-time mengenai status pengiriman barang mereka. Selain itu, mekanisme eskalasi dan resolusi masalah diterapkan untuk menangani kendala operasional, seperti overload atau gangguan pada rantai distribusi.

#### **1. Penyusunan *Service Level Agreement (SLA)* antara Perusahaan dan Pelanggan**

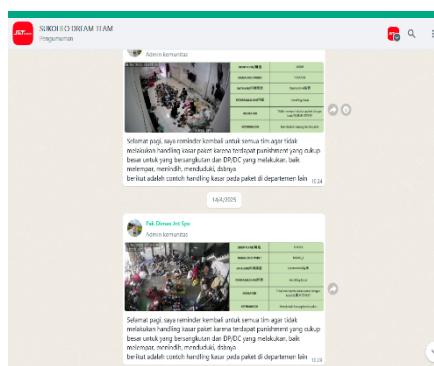
merupakan langkah krusial dalam memastikan layanan ekspedisi berjalan sesuai standar yang telah disepakati. Proses ini melibatkan beberapa tahapan penting:

- a. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan. Perusahaan memahami ekspektasi pelanggan terkait kecepatan, keamanan, transparansi, serta layanan tambahan yang diperlukan dalam pengiriman barang.
  - b. Penetapan Standar Layanan SLA. mencantumkan parameter utama seperti batas waktu pengiriman, akurasi pelacakan, prosedur penanganan barang, serta kebijakan terkait klaim dan kompensasi jika terjadi keterlambatan atau kerusakan.
  - c. Definisi Hak dan Kewajiban Dokumen SLA. menjelaskan secara jelas hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk tanggung jawab pelanggan dalam menyediakan informasi yang akurat dan peran perusahaan dalam menjaga kepatuhan terhadap SLA.
  - d. Proses Eskalasi dan Penyelesaian Masalah SLA. mencakup mekanisme penanganan keluhan pelanggan serta prosedur penyelesaian sengketa, termasuk bagaimana perusahaan menanggapi klaim dan kompensasi jika standar layanan tidak terpenuhi.

## **2. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pengiriman**

Pemantauan dilakukan secara real-time melalui teknologi tracking system yang memungkinkan pelanggan dan perusahaan untuk mengakses status pengiriman, memastikan ketepatan waktu, serta mengidentifikasi potensi kendala yang dapat menyebabkan keterlambatan atau kerusakan barang. Selain itu, sistem pemantauan mencakup analisis key performance indicators (KPI) seperti tingkat ketepatan pengiriman, persentase keberhasilan tanpa klaim, serta kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui audit internal dan eksternal guna mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan. Perusahaan ekspedisi menerapkan metode seperti feedback pelanggan, analisis data operasional, serta simulasi skenario risiko untuk memastikan bahwa layanan pengiriman tetap optimal dan efisien. Jika ditemukan masalah dalam kinerja pengiriman, perusahaan akan melakukan corrective action, seperti penyesuaian sistem penjadwalan, peningkatan kapasitas logistik, atau optimalisasi sumber daya manusia guna meningkatkan kualitas layanan.

### **3. Strategi Mitigasi Risiko Keterlambatan dan Kerusakan Barang**

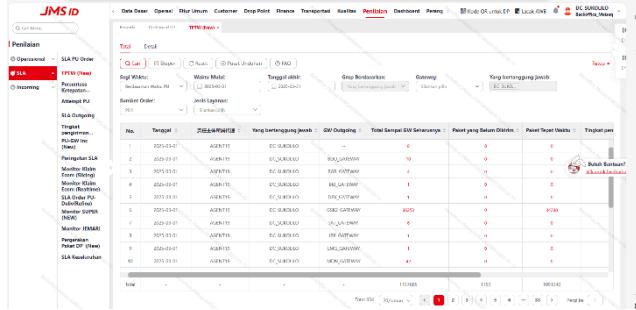


Gambar 1. Reminder SOP Mitigasi Resiko Kerusakan Barang

Dalam industri ekspedisi bertujuan untuk memastikan kelancaran proses pengiriman serta menjaga kualitas barang hingga tiba di tangan pelanggan. Beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi:

- a. Peningkatan Manajemen Logistik. Mengoptimalkan sistem distribusi dan penjadwalan pengiriman dengan teknologi real-time tracking guna memastikan barang sampai tepat waktu dan mengurangi risiko overload dalam pergudangan.
- b. Implementasi Quality Control yang Ketat. Memastikan barang dikemas dengan standar keamanan yang baik, menggunakan bahan pelindung sesuai kebutuhan, serta menerapkan prosedur inspeksi sebelum dan sesudah pengiriman.
- c. Penggunaan Teknologi untuk Prediksi dan Pencegahan Risiko. Memanfaatkan AI dan Big Data dalam menganalisis pola keterlambatan dan potensi kerusakan, memungkinkan perusahaan untuk mengambil langkah proaktif guna menghindari masalah operasional.
- d. Optimasi Sumber Daya dan SDM. Melakukan pelatihan kepada karyawan terkait handling barang, prosedur pengiriman, serta komunikasi dengan pelanggan guna meningkatkan efisiensi operasional dan respons terhadap kendala.
- e. Strategi Multi-Modal Transportasi. Memanfaatkan berbagai metode transportasi (darat, laut, udara) guna mengurangi ketergantungan pada satu jalur distribusi, sehingga keterlambatan akibat gangguan pada satu jalur dapat diminimalkan.
- f. Perjanjian SLA yang Transparan dan Adaptif. Menyesuaikan Service Level Agreement (SLA) dengan potensi risiko dalam layanan ekspedisi, serta mencantumkan prosedur klaim dan kompensasi bagi pelanggan jika terjadi keterlambatan atau kerusakan barang.
- g. Peningkatan Sistem Eskalasi dan Resolusi Masalah. Menyediakan mekanisme eskalasi cepat bagi pelanggan untuk melaporkan kendala pengiriman serta memastikan adanya solusi yang efektif, seperti pengiriman ulang atau penggantian barang yang rusak.

#### 4. Penerapan Teknologi dalam Pengelolaan SLA (AI, IoT, Big Data)



The screenshot shows the JMS.id platform's operational dashboard. At the top, there are several tabs: Data Detail, Operator, Situasi Umum, Customer, Drop Point, Rincian, Transaksi, Kustomer, Pelabuh, Dashboard, and Pending. The 'Pending' tab is currently selected. Below the tabs, there are filters for 'Situs Web' (Setia, Elok, Pelabuh), 'Waktu Mulai' (2024-01-01), 'Target Akhir' (2024-01-31), 'Bantuan Order' (Jenis Legalan), and 'Status' (Belum Dikirim). A search bar and a 'Simpan' button are also present. The main area displays a table with columns: No., Tanggal, Status Pengiriman, Yang berlangsung sekarang, GMV Outputting, Total Gengsi GMV Sebagian, Paket yang belum dilakukan, Paket Tersebar di Wilayah, and Tempat pen. The table contains 10 rows of data, each with a red 'Bantuan Bantuan?' button. The data includes various dates from January 2024, locations like Jakarta Selatan, Bogor, and Bekasi, and service types like Elok, Setia, and Pelabuh.

Gambar 2.

#### JMS.id Sebagai Situs Operasional Big Data

Dengan integrasi teknologi canggih, perusahaan dapat lebih mudah memantau, menganalisis, dan mengoptimalkan operasional mereka sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan.

##### 1. Artificial Intelligence (AI) untuk Prediksi dan Otomatisasi

AI memungkinkan ekspedisi untuk memprediksi kemungkinan keterlambatan berdasarkan pola historis, mengoptimalkan rute pengiriman, serta mengautomasi respons terhadap kendala

operasional. Dengan machine learning, sistem dapat mempelajari tren dalam proses pengiriman dan menyarankan solusi terbaik untuk meminimalkan risiko SLA tidak terpenuhi.

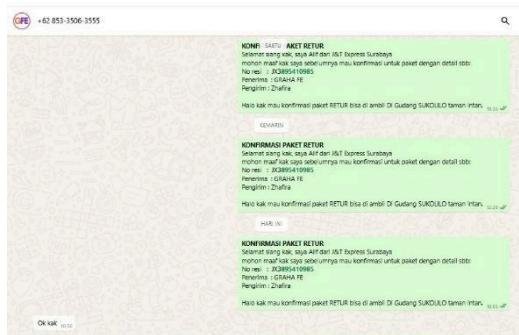
## 2. Internet of Things (IoT) untuk Pemantauan Real-Time

Teknologi IoT memungkinkan perusahaan ekspedisi untuk memasang sensor pada kendaraan, paket, maupun gudang guna memantau kondisi barang secara langsung. Dengan perangkat IoT, perusahaan dapat melacak pergerakan barang, mengidentifikasi perubahan suhu atau kelembapan untuk barang sensitif, serta memberikan data akurat kepada pelanggan terkait status pengiriman mereka.

## 3. Big Data untuk Analisis dan Pengambilan Keputusan

Dengan data yang dikumpulkan dari ribuan transaksi pengiriman, perusahaan dapat menggunakan teknologi Big Data untuk menganalisis tren layanan, memprediksi potensi hambatan, serta mengidentifikasi pola permintaan di berbagai wilayah. Data ini membantu dalam meningkatkan keputusan operasional, menyusun strategi SLA yang lebih adaptif, dan memastikan proses distribusi berjalan lebih efisien.

## 5. Proses Eskalasi dan Resolusi Masalah dalam Service Level Agreement (SLA)



Gambar 3.

### Proses Komunikasi Dengan Customer

Merupakan mekanisme penting dalam industri ekspedisi untuk memastikan bahwa setiap kendala atau pelanggaran terhadap standar layanan dapat ditangani secara sistematis dan efisien. Proses ini mencakup beberapa tahapan utama:

- Identifikasi Masalah. Ketika terjadi pelanggaran SLA, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau ketidaksesuaian layanan, perusahaan segera mengidentifikasi akar penyebabnya melalui sistem pemantauan dan laporan dari pelanggan.
- Klasifikasi dan Eskalasi Masalah. Setelah masalah teridentifikasi, tim operasional akan mengklasifikasikan tingkat urgensi dan dampak terhadap layanan. Jika kendala tidak dapat diselesaikan pada level operasional, maka akan dieskalasi ke manajemen atau tim khusus untuk tindakan lebih lanjut.

3. Penerapan Solusi Sementara (Quick Fix). Untuk menghindari dampak yang lebih besar, perusahaan menerapkan solusi sementara, seperti perubahan rute pengiriman, penggantian barang yang rusak, atau pemberian kompensasi kepada pelanggan.
4. Analisis dan Penentuan Solusi Jangka Panjang. Setelah solusi sementara diterapkan, perusahaan melakukan analisis menyeluruh guna memahami penyebab utama masalah dan menyusun strategi perbaikan jangka panjang, seperti optimalisasi manajemen logistik atau perbaikan sistem pelacakan.
5. Komunikasi dengan Pelanggan. Transparansi dalam proses eskalasi sangat penting. Perusahaan memberikan pembaruan berkala kepada pelanggan mengenai status penyelesaian masalah serta memastikan mereka menerima layanan yang sesuai dengan SLA.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil Penerapan *Service Level Agreement (SLA)* dalam industri ekspedisi memberikan dampak yang sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi layanan. SLA berfungsi sebagai perjanjian standar yang mengatur kualitas layanan, termasuk batas waktu pengiriman, sistem pelacakan yang akurat, serta mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Dengan adanya SLA yang terstruktur, perusahaan ekspedisi dapat memastikan bahwa setiap aspek layanan berjalan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan standar operasional perusahaan. Hasil dari implementasi SLA menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi yang memiliki perjanjian layanan yang jelas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, mengurangi tingkat kesalahan operasional, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang mereka berikan.

Salah satu manfaat utama dari SLA adalah peningkatan efisiensi operasional dalam industri ekspedisi. SLA yang dirancang dengan baik mengharuskan perusahaan untuk menggunakan teknologi terkini seperti Internet of Things (IoT) dan Artificial Intelligence (AI) dalam sistem monitoring pengiriman. Dengan teknologi ini, perusahaan dapat melacak keberadaan barang secara real-time, meningkatkan akurasi perkiraan waktu pengiriman, serta memperbaiki sistem distribusi agar lebih optimal. Selain itu, SLA membantu perusahaan dalam mitigasi risiko keterlambatan dan kerusakan barang dengan menetapkan standar prosedur penyelesaian klaim yang lebih jelas dan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa SLA bukan hanya sekadar perjanjian layanan, tetapi juga merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan daya saing perusahaan ekspedisi.

Namun, meskipun SLA memberikan banyak manfaat, penerapannya masih menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Salah satu tantangan terbesar adalah ketidakpastian eksternal, seperti cuaca buruk, gangguan lalu lintas, atau masalah regulasi yang dapat menghambat kelancaran pengiriman. Perusahaan ekspedisi harus memiliki strategi mitigasi yang kuat untuk mengatasi kendala ini, seperti menggunakan sistem prediksi berbasis data yang dapat memperkirakan potensi keterlambatan berdasarkan faktor lingkungan. Selain itu, kesulitan dalam integrasi teknologi dan ketersediaan data real-time juga menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan terhadap SLA. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi cerdas dan sistem monitoring yang lebih terintegrasi menjadi solusi yang perlu diterapkan untuk mengatasi hambatan ini.

Dari berbagai aspek yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa SLA merupakan elemen fundamental dalam industri ekspedisi yang memiliki dampak positif terhadap operasional dan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan SLA, diperlukan strategi yang lebih

fleksibel serta adaptasi terhadap berbagai kebutuhan pelanggan dari berbagai sektor industri. SLA tidak hanya harus berorientasi pada kecepatan pengiriman, tetapi juga pada transparansi layanan dan kepastian perlindungan terhadap barang yang dikirim. Dengan perencanaan dan eksekusi yang tepat, perusahaan ekspedisi dapat memastikan bahwa SLA benar-benar menjadi alat yang efektif dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan keberlanjutan bisnis.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, sasaran utama yang dapat dicapai dalam penerapan SLA dalam industri ekspedisi meliputi beberapa aspek penting. Pertama, meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan sistem distribusi dan pemanfaatan teknologi modern. Kedua, memperkuat transparansi layanan ekspedisi dengan menyediakan data pelacakan yang lebih akurat dan sistem komunikasi yang lebih responsif. Ketiga, mengoptimalkan kepuasan pelanggan dengan menetapkan standar layanan yang lebih jelas dan sistem penyelesaian masalah yang cepat. Keempat, mengembangkan solusi berbasis teknologi untuk mendukung penerapan SLA yang lebih fleksibel dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis. Terakhir, memitigasi risiko pelanggaran SLA dengan strategi pengelolaan krisis yang lebih efektif serta sistem yang lebih responsif dalam menghadapi kendala eksternal.

Secara keseluruhan, SLA menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk industri ekspedisi yang lebih profesional dan terpercaya. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi SLA, perusahaan ekspedisi dapat terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat daya saing mereka, serta memastikan pengalaman pelanggan yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assyakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3, 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Hukum Terhadap Konsumen, P., Barang, P., Perusahaan, M., Pengiriman, J., Oleh, B., Sonia, ;, Hutapea, R., Sidabalok, J., Samosir, K., & Hutapea, S. R. (2023). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang* (Vol. 1).
- Nansi, M. R., & Triwibowo, Y. R. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMILIHAN JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA DPL TRANSLOGISTICS). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2).
- Nurmalasari, Y., & Erdiantoro, R. (2020). Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier. *Quanta*, 4(1), 44–51. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>