

ABSTRAK

NANDA DAFANA HANIFA (34417414)

**MEMPELAJARI TINGKAT PELAYANAN (SERVICE LEVEL)
PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KONSUMEN
PADA CV MANDIRI SEJAHTERA ABADI**

Penulisan Ilmiah. Jurusan Teknik Industri. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Gunadarma. 2020.

Kata Kunci: Tingkat pelayanan (*Service level*), CV Mandiri Sejahtera Abadi

(xiii + 38 + Lampiran)

CV Mandiri sejahtera abadi merupakan cv yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa yang didirikan pada tanggal 20 Desember 2002, dengan luas area 590 m². Berawal dari perusahaan yang mengelola Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) pada tahun 2002 hingga saat ini telah berkembang menjadi perusahaan PKBM dan jasa layanan pengiriman barang. Pada kegiatan PKBM terdapat kegiatan-kegiatan keterampilan untuk mendapatkan sertifikat dan kegiatan kejar paket a,b,c untuk mendapatkan ijazah. Sedangkan untuk ekspedisi pengiriman dan penerimaan barang, CV Mandiri Sejahtera Abadi bekerja sama dengan Lion Parcel untuk melayani jasa pengiriman dan penerimaan barang. PT. Lion Parcel adalah salah satu bagian dari lion Group. Lion parcel mengembangkan visi untuk pengembangan usaha lion group dibidang industry logistic dengan membangun percepatan pertumbuhan ekonomi diseluruh wilayah Indonesia melalui konsep “Just In Time Air distribution” Lion parcel berkomitmen membantu usaha kecil menengah (UKM) di daerah untuk mendistribusikan produk-produk ke seluruh Indonesia. Dengan hadirnya lion parcel diharapkan menjadi solusi bagi UKM untuk memasarkan produknya. Lion parcel sediri bergerak dibidang jasa kurir yang melayani pengiriman domestic dan internasional dukungan dan jaringan infrastruktur lion group sebagai salah satu maskapai penerbangan terbesar di Indonesia menjadi kekuatan lion parcel. Pengiriman paket dan dokumen menggunakan maskapai lion group seperti lion air, wings air, dan batik air, dengan system door to door.

Berdasarkan hasil pengamatan, karakteristik lokasi dan tata letak CV Mandiri Sejahtera Abadi pada Gambar 3.1. Visi “Memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dan menjadikan perusahaan penyedia jasa pengiriman, transportasi dan distribusi terkemuka dalam lingkungan nasional dan internasional”. Misi mengembangkan pusat pelayanan masyarakat di bidang pendidikan dan memberikan pelayanan pengiriman barang yang berintegritas & kepastian kecepatan waktu, serta mengirim kwitansi produk yang dikirim. Struktur organisasi pada gambar 3.4. Jumlah tenaga kerja tidak langsung 36 orang total gaji umr yang ada di Banyuwangi, Jawa Timur. Aktifitas kegiatan keja praktek dapat dilihat pada gambar 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 dan pengambilan data pada bulan September 2020 dapat dilihat pada tabel 3.1. Berdasarkan hasil penerimaan dan pengiriman barang dapat ditentukan service level. Service level dapat dilihat dari total barang yang diterima terhadap barang cacat, terdapat cacat kemasan 0,009% dimana cacat tersebut tidak berpengaruh terhadap kualitas barang dan penanganannya dengan memperbaiki kembali kemasannya. Metode perencanaan dari perhitungan total barang yang diterima terhadap barang cacat tersebut dapat dilihat dari diagram pareto.

Daftar Pustaka (2000-2016)