JMS: Jurnal Masyarakat Siber
Volume 2, No 1, Juni 2023
Halaman 1 – 4

Pelatihan Penggunaan *Ms. Office* Untuk *Front Office* Dan *Supporting* Staf Jasa Ekspedisi

Ratih Anggoro Wilis[1#], Siti Nurhasanah[2#], Hilda Pratiwi[3#]
[1,2,3]PJJ Manajemen, Universitas Siber Asia
Jl. Harsono RM No.1 Jakarta Selatan, (021) 27806189
Ratihanggorowilis@lecturer.unsia.ac.id[1], Sitinurhasanah@lecturer.unsia.ac.id[2]

Abstrak

Pandemi Covid-19 berpengaruh kepada sebagian besar bisnis dan tidak bisa dipungkiri banyak bisnis yang harus menutup lapaknya. Namun sebagian bisnis lainnya memiliki peluang sebaliknya. Bisnis ekspedisi bertumbuh pesat di saat kondisi pandemi yang membuat banyak bisnis gulung tikar. Dengan semakin berkembangnya platform online, bisnis ekspedisi memiliki fungsi vital karena produk-produk yang dijual di *E-Commerce* membutuhkan jasa ekspedisi. Meningkatnya konsumen yang melakukan belanja online membuat bisnis ekspedisi ini semakin diminati. Tim PKM Prodi Manajemen UNSIA melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh di TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara bertujuan untuk memberikan pelatihan Penggunaan MS. *Office* kepada *front* liner dan *supporting* staf (antara lain kurir). Manfaat yang dirasakan secara dari kegiatan ini adalah menambah skill serta *experience* untuk karyawan TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara. Sedangkan manfaat turunannya adalah untuk meningkatkan *service excellence* TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara. Kegiatan PKM dilakukan berbentuk pemberian keterampilan mengenai Penggunaan MS. Office kepada *front* liner dan *supporting* staf. Metode berupa pendampingan, praktik dan diskusi.

Kata Kunci: *bisnis ekspedisi, customer service, service excellence, microsoft office*

I. PENDAHULUAN

Efek pandemi terhadap tren belanja online menimbulkan peluang usaha pengiriman barang menjadi sangat menjanjikan. Dengan semakin berkembangnya *platform* online, bisnis pengiriman barang/ekspedisi memiliki peranan yang sangat penting. Meningkatnya kegiatan masyarakat dalam berbelanja melalui *e-commerce* menjadikan bisnis ini semakin dibutuhkan.

Namun sebagai bisnis dengan peluang besar, tentunya tinggi pesaing, terutama dalam hal pelayanan Front Liner yang merupakan garda terdepan dalam bisnis ini. Dikarenakan bisnis ekspedisi berkaitan erat dengan proses pengiriman barang pelanggan, diperlukan suatu sistem yang mendukung adanya kesalahan dalam proses pengiriman. Kesalahan-kesalahan dalam proses pengiriman antara lain keterlambatan, kemasan yang rusak, pesanan tidak sampai, dan kesalahan-kesalahan lainnya.

Salah satu cara untuk meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan front liner dan supporting staf (antara lain kurir) di kantor ekspedisi adalah pemberian pelatihan *Ms. Office*.

TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara, TIKI adalah perusahaan yang bergerak di kegiatan pengiriman barang yang cukup familiar di Indonesia. Tahun 1970 berdiri, dan sampai saat ini memiliki jangkauan operasional yang mencakup enam puluh lima kota besar di Indonesia, dengan dukungan 500 lebih kantor perwakilan, 3700 gerai dan 6.000 lebih karyawan tersebar di wilayah Indonesia.

Tentunya, eksistensi bisnis TIKI disebabkan oleh kepercayaan, support serta dukungan dari masyarakat. TIKI mendukung bisnis kecil dan menengah di Indonesia dan turut serta mengembangkan kapabilitas para *entrepreneur* atau pelaku usaha. Usaha yang dilakukan TIKI antara lain bekerja sama dengan mitra-mitra keagenan dan sebagian besar marketplace. TIKI berkomitmen untuk dapat mewujudkan Visi Misi perusahaan perusahaan yang berfokus kepada 2 (dua) bidang yaitu bidang sosial dan Pendidikan dijelaskan pada Gambar 1.

JURNAL MASYARAKAT SIBER

JMS: Jurnal Masyarakat Siber
Volume 2, No 1, Juni 2023
Halaman 1 – 4

Gambar 1. Website www.tiki.id

TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Selatan, sudah beroperasi sejak tanggal 01 September 1995 dengan alamat lengkap Jl. SM. Raja No. 435, Aek Parombunan, Sibolga Selatan, Sibolga, nama pemilik Evi Yanti Ginting. Selama beroperasi, sudah beberapa kali pindah lokasi.

TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Selatan memiliki karyawan sebanyak enam orang yang terdiri dari 2 orang *front office* dan 3 orang kurir. TIKI Cabang Sibolga ini bekerja sama dengan *E-Commerce* Tokopedia dijelaskan pada Gambar 2.

Gambar 2. Tampilan TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara

Aktivitas Kuris & *Front Office* di TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara dijelaskan pada Gambar 3.

Gambar 3. Aktivitas Kuris & *Front Office* di TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara

Solusi permasalahan, agar *front liner* dan *supporting* staf di TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Selatan dapat meningkatkan pelayanannya, maka perlu dilakukan pelatihan penggunaan *Ms. Office*.

II. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan dengan materi mengenai Penggunaan *Ms. Office* kepada *front* liner dan *supporting* staff.

Metode kegiatan yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah metode pendampingan, praktik dan diskusi. Evaluasi kegiatan yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah aspek pengetahuan dan keterampilan.

Pelaksanaan Pengabdian dilakukan dengan tiga tahapan, dimana tahap pertama adalah tahap persiapan. Pada tahap ini tim pelaksana melakukan *survey* pendahuluan untuk melihat kondisi di lapangan. Dalam tahap ini dicari permasalahan yang dihadapi oleh TIKI Cabang Sibolga, Sumatera Utara dalam menjalankan usahanya. Langkah selanjutnya merupakan tahapan implementasi kegiatan. Di tahap ini tim pelaksana memberikan pelatihan *Ms. Office* di TIKI Cabang Sibolga melalui media Zoom.

Gambar 4. Alur metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat

III. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN DAN ANALISA

Kegiatan ini dilakukan secara online. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarat dilakukan pada hari Jumat, 23 Desember 2022, dengan waktu dari jam 09.00 – 12.00 wib.

Pelatihan dihadiri oleh staf frontliner, staf gudang dan kurir. Pelatihan diberikan dalam hal Penggunaan *Ms. Office*.

Penulis menganalisa bahwa keterampilan para staf belum memadai, sehingga perlu dilakukan pendampingan lebih lanjut dalam hal praktek penggunaan Ms. Word dan Ms. Excel.

Analisa penulis berdasarkan pemantauan terhadap fakta, data, wawancara/ diskusi saat diskusi, survey dan pelaksanaan PKM, perlu dilakukan pendampingan lebih lanjut (monitoring dan evaluasi) terhadap TIKI Cabang Sibolga dalam hal penambahan keterampilan penggunaan *Ms. Office* bagi para karyawannya.

IV. KESIMPULAN

Kemampuan penggunaan MS. Office oleh staf TIKI Cabang Sibolga masih minim, sehingga perlu dilakukan pendampingan lebih lanjut. Penulis memberikan saran kepada pemilik TIKI Cabang Sibolga agar rutin memberikan pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang keterampilan para pekerjanya sehingga dapat berkompetisi dengan perusahaan ekspedisi lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada TIKI Cabang Sibolga dan pihak yang membantu dalam pengabdian kepada masyarakat ini.

VI. PERNYATAAN TIDAK ADA KONFLIK KEPENTINGAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak memiliki kepentingan tertentu selain untuk melakukan bimbingan dan sosialisasi kepada anggota UMKM.

VII. DAFTAR PUSTAKA

Anwar A. N., dkk. Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang Pelatihan Microsoft Office untuk Meningkatkan Kegiatan Pembelajaran Pada Smk Panti Karya 3. Jurnal Ilmu Komputer JIK Vol. IV No.02 Desember 2021. ISSN 2746-7163.

Irmawati D., dkk. Manajemen Inforpmatika, Politeknik Negeri Sriwijaya. Optimalisasi Penggunaan Microsoft Office ada Staff Paud A. Rachman. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Pada Masyarakat.

Ahadia N., dkk. Universitas Mataram. Pengenalan dan Pengaplikasian Microsoft Word dan Microsoft PowerPoint di SMA Negeri 1 Praya Tengah. Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA, 2021, 4(1): 127-130, e-ISSN: 2655-5263.

Wilis R. A. dan Andini Nurwulandari. 2020. The Effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and It's Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (MEA), P-ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306 | Page 1061.

Wilis R. A., et al. 2021. Building Brand Loyalty Through E-Brand Experience and Perceived Value. Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (MEA), Vol 5 No 3 (2021): Edisi September - Desember 2021. P-ISSN; 2541-5255 E-ISSN: 2621-5306 Page 773, http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1502

Wilis R. A., et al. 2022. Pemanfaatan Media Sosial dan Pencatatan Keuangan Sederhana bagi Usaha Mikro Kecil Menengah di Kelurahan Pasir Gunung Selatan, Cimanggis, Depok. Jurnal Masyarakat Siber (JMS), Vol. 1 No. 1 Hal. 6-10.