

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Synergy First Logistics adalah salah satu perusahaan swasta yang merupakan perusahaan dalam bidang jasa pengiriman atau ekspedisi (kurir express dan logistic) yang memiliki kantor pusat di Tangerang dan untuk Hub pusat berada di DKI Jakarta. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan ekspedisi di Indonesia yang pada saat ini memiliki lebih dari 1000 karyawan dan lebih dari 100 outlet di seluruh Indonesia. Di kota Bandung, PT. Synergy First Logistics memiliki kantor cabang, sub agen dan agen yang tersebar luas dan berada di lokasi-lokasi strategis sehingga memudahkan konsumen untuk menggunakan jasa pengirim barang dan dokumen. Pemanfaatan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan ekspedisi merupakan salah satu kunci dalam keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam satu (1) hari, PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung dapat menerima barang masuk dari pusat dan mengirimkannya ke daerah dengan rata-rata 150 barang dan/atau dokumen pada bulan biasa dan dapat mencapai 400 barang dan/atau dokumen pada peak season. Setiap barang akan di distribusikan oleh kurir sesuai dengan lokasi atau wilayah pengiriman yang telah ditentukan oleh manajemen PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung.

PT. Synergi First Logistikcs menyediakan beberapa service seperti SBS (Same Day Service), ONS (Over Night Service), Regular Service, Cargo Service (Heavy Weight Shipment), dan Internasional Courier. Pada service pertama ini yaitu SBS (Same Day Service) yang dimana paket akan tiba di penerima dengan beberapa hari berikutnya. Yang kedua yaitu ONS (One Night Service), pada pemilihan service ini

Gambar 1. 1 PT. Synergy First Logistics

I-2

paket akan tiba dalam satu (1) hari. Yang ketiga adalah Regular Service dengan pengiriman paket yang akan tiba di penerima setelah dua (2) atau lebih dari hari berikutnya. Untuk Cargo Service (Heavy Weight Shipment), merupakan pengiriman door to door, door to port, dan port to port. Dan keempat ialah Internasional Courier atau menyediakan jasa pengiriman internasional. Kelima pelayanan dari PT. Synergy

First Logistics tersebut merupakan bagian dari Express Courier Service.

Selain Express Courier Service, PT. Synergy First Logistics juga menyediakan layanan Freight Forwarding Service serta supply Chain Management. Untuk Freight Forwarding Service terdiri dari tiga (3) layanan yaitu Domestic and Internasional Air and Sea Freight (Jasa pengiriman domestic dan internasional melalui udara dan laut (LCL, FCL, Brek Bulk), Inland Transportasi (Jasa pengiriman domestic dengan menggunakan truk melalui metode LTL DAN FTL), dan Custom Clearance Management, PT. Synergy First Logistics memberikan layanan Procurement Warehouse Distribution.

Kantor PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung dalam kegiatan operasional, lebih banyak melakukan proses sortir terhadap barang yang datang dari pusat dan diteruskan ke kota lain serta melakukan pengiriman barang kepada penerima (konsumen yang memiliki barang). Pada Kantor PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung terdapat tiga (3) operasi utama, yaitu proses Inbound (pemasukan barang), proses Outbound (pengeluaran barang), dan proses pengiriman yang dilakukan oleh kurir. Jam operasional kurir dalam pengiriman barang kepada penerima ialah dari pukul 10.00 – 16.00 WIB

Kantor PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung tidak melakukan penjualan (mempromosikan jasa perusahaan sehingga mendapatkan pelanggan), tetapi masih melakukan pick up barang yang akan dikirim apabila terdapat pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman melalui customer service.

1.2 Sejarah Perusahaan

PT. Synergy First Logistics berkantor pusat di DKI Jakarta. PT. Synergy First Logistics merupakan mitra resmi dari beberapa toko online terkemuka di Indonesia seperti Blibli.com, Lazada, Zalora, Tokopedia, Blanja.com, Elevenia, dan Berrybenka.

PT. First Logistics merupakan perusahaan pengiriman barang atau kurir yang menyediakan jasa logistic dan solusi distribusi untuk perusahaan lain yang berdiri pada tahun 2007.

I-3

Pada bulan Februari 2007, PT. Synergy mendirikan Synergy First Logistics (SFL). PT. Synergy First Logistics memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan

prima yang didukung oleh jaringan luas di seluruh negeri dengan :

- a. Waktu tempuh lebih cepat
- b. Pengiriman tepat waktu
- c. Waktu pengambilan yang fleksibel
- d. Sistem pelacakan 24 jam
- e. Teknologi dan perlengkapan yang terbaik

1.2.1 Visi dan Misi PT. Synergi Fisrt Logistics

Berikut dibawah ini adalah visi dan misi dari PT. Synergy First Logistics yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan:

a. Visi

“Menjadi yang terdepan di industry logistic yang didukung oleh SDM yang berkualitas tinggi dan teknologi informasi terkini untuk memberikan solusi terbaik yang dibutuhkan pelanggan”

b. Misi

“Kami bergerak dalam industry logistic (Express Courier an Freight Fowarding) yang menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi dan mempunyai nilai tambah bagi pelanggan, pemegang saham dan pegawai.”

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi didefinisikan menurut Ivancevich dalam Jurnal Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspetasi/Harapan Dengan Hasil Kerja). (nurlia, 2019)

“Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertical dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya.”

I-4

Berikut struktur organisasi PT. First Logistics Cabang Kota Bandung :

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Synergy First Logistics

I-5

1.4 Job Description

“Job Description yaitu informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada

suatu jabatan” (Nandika, 2015)

Berdasarkan pada struktur informasi dari pembimbing lapangan terdapat delapan (8) pekerjaan, yaitu antara lain; Kacab BDO, Data Entry, CS Admin, Finance, Accounting, Koordinator Kurir, Sorter, dan Kurir Motor. Penjelasan Job Description berdasarkan struktur organisasi PT. SynergyFirst Logistics Cabang Kota Bandung adalah sebagai berikut :

a. Kepala Cabang

Bertanggungjawab atas perusahaan, yang mempunyai wewenang atas cabang perusahaan, serta yang mengeluarkan kebijakan-kebijakan cabang perusahaan.

b. Data Entry

Mapping area zona delivery kurir

Proses arrival shipment, proses departure shipment (WC dalam kota), proses departure shipment (penerusan), proses serah terima laporan pengiriman (SDR Kurir), entri data pengiriman pengeluaran barang , entri data status dan entri data pengeluaran barang.

c. Customer Service 1

Bertugas untuk monitoring & merespon email tracking, monitoring & follow up OS First Logistics Jakarta, monitoring shipment urgent (SDS & ONS), monitoring email penjemputan barang, melaporkan permintaan penjemputan barang, pengembalian pengiriman undel, serah terima laporan purchase order delivery sukses dan shipment undel, melaporkan pengiriman undel, melaporkan pengiriman Nuskin, melaporkan pengiriman Herbalife, monitoring & Follow up OS Herbalife BDO, monitoring & Follow up OS Herbalife BDO dan sortir daily purchase order delivery balik.

d. Customer Service 2

Bertugas untuk serah terima laporan purchase order delivery sukses dan pengiriman undel, melaporkan pengiriman undel, entri data status, entri data OB, Compare, melaporkan pengiriman Nuskin, melaporkan pengiriman Herbalife,

I-6

monitoring & Follow up OS Herbalife BDO dan sortir daily purchase order delivery balik.

e. Finance

Bertugas untuk membuat Invoicing, membuat laporan data cash on delivery yang masuk dan membuat laporan buku besar.

f. Accounting

Bertugas untuk membuat laporan pengeluaran, membuat laporan pemasukan, memberikan uang operasional kepada kurir, return billing daily, return purchase order delivery daily, monitoring perubahan destinasi, menghitung Salary fee delivery kurir dan compare data AF, DF, WC (send report daily).

g. Koordinator Operasional

Bertugas untuk mapping area zona delivery kurir, back up delivery, back up pick up, monitoring Schedule shipment area penerusan dan monitoring serah terima sdr kurir ex delivery hari kemarin.

h. Sortir

Bertugas untuk melakukan pengecekan kualitas dan packing barang sesuai dengan standart/perwilayah yang sudah ditentukan gudang dan melakukan serah terima barang kepada tim lainnya secara jelas dan baik sesuai dengan jumlah yang di pesan.

i. Kurir Motor

Bertugas untuk mengirim barang tepat waktu, memastikan barang yang diterima oleh konsumen atau pelanggan dalam keadaan baik dan tidak rusak, menjaga kerahasiaan barang dan menjaga serta menjaga keamanan dokumen, mengecek terlebih dahulu barang yang akan dikirimkan kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahan pengiriman barang, membantu mengecek dan mengemas barang agar layak antar dan tidak rusak, membantu mengecek stok barang yang ada, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, membuat laporan harian mengenai barang yang terkirim dan diterima konsumen, dan mengambil barang atau dokumen dari konsumen.