

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 1.1 (Perusahaan Indah Logistik)

PT. Indah Logistik International Bekasi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan barang baik Nasional maupun Internasional yang beralamatkan di Kec. Tambun Selatan Kota Bekasi. Dengan berdirinya Indah Logistik International Bekasi yang menawarkan jasa dalam angkutan barang, banyak perusahaan sekitar yang bergabung serta mempercayai Indah Logistik International Bekasi sebagai mitra dalam jasa angkut pengiriman barang yang ada didalam perusahaan tersebut ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia.

Beragamnya kendaraan yang di miliki oleh Indah Logistik International Bekasi menjadi point lebih yang dapat ditawarkan serta pengiriman mencakup berbagai wilayah yang ada di Indonesia. Kendaraan yang dimiliki mencakupi kendaraan truck kecil, truck besar serta truck box pendingin. Dengan adanya berbagai macam kendaraan yang dimiliki, membuat layanan pengiriman Indah Logistik International Bekasi juga menjadi bervariasi, mulai dari pengiriman barang kecil hingga pengiriman barang – barang dalam jumlah besar dan volume besar, Serta terdapat 6 layanan yaitu layanan Darat, Laut, Udara, City Kurir, Kereta Api dan Trucking yang ditawarkan oleh PT. Indah Logistik International Bekasi.

Layanan Darat adalah layanan yang disediakan oleh pihak Indah Logistik International Bekasi yang merupakan layanan jasa pengiriman ekspres dengan menggunakan transportasi darat dengan tarif dan biaya yang ditawarkan bersaing serta efektif untuk pengiriman barang – barang keseluruhan Indonesia. Layanan ini diciptakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang akan melakukan pengiriman barang dengan skala kecil maupun besar ke daerah yang mudah serta terjangkau di seluruh wilayah Indonesia.

Layanan Laut adalah layanan yang disediakan oleh pihak Indah Logistik Internatioanl Bekasi yang merupakan layanan jasa pengiriman barang via laut, yang merupakan pilihan tepat untuk melakukan pengiriman dalam jumlah besar serta memiliki beban berat dan keluar Negeri ataupun ke provinsi yang ada di Indonesia.

Layanan City Kurir adalah layanan yang disediakan oleh pihak Indah Logistik Internatioanl Bekasi yang merupakan layanan *pickup* dan *delivery* dalam satu wilayah dengan waktu proses *pickup* dan *delivery* yang singkat dalam hitungan jam yang tersebar di beberapa kota Indonesia.

Layanan Trucking adalah layanan yang disediakan oleh pihak Indah Logistik Internatioanl Bekasi yang merupakan layanan jasa pengiriman barang via darat dengan menggunakan armada mobil dan truck untuk pengantaran barang antar kota atau antar pulau. Barang yang dikirim bisa dalam jumlah besar atau carter

Layanan Kereta Api adalah layanan yang disediakan oleh pihak Indah Logistik Internatioanl Bekasi yang merupakan layanan jasa pengiriman barang melalui kereta api. Layanan ini biasanya digunakan untuk cakupan bisnis *Door to Door* (DTD).

1.2 Sejarah Perusahaan

PT. Indah Logistik didirikan pada tahun 2011 dengan nama PT. Indah Logistik yang khusus melayani pengiriman barang untuk seluruh Indonesia. Pendiri PT. Indah Logistik Bapak H. Arisal Aziz, adalah salah seorang pengusaha besar asal kota Pariaman, Kecamatan lima koto, Kampung Dalam, Sumatera Barat yang sudah berkecimpung di bisnis travel dan angkutan barang sejak tahun 2000. Bermotivasi kerja keras, ketulusan dan keinginan untuk membuka lapangan pekerjaan serta niat untuk mensejahterakan anak yatim piatu dan kaum dhuafa. Perkembangan perusahaan selanjutnya meningkat dengan pesat, Saat ini kami sudah melayani pengiriman barang dengan tujuan ke seluruh Indonesia.

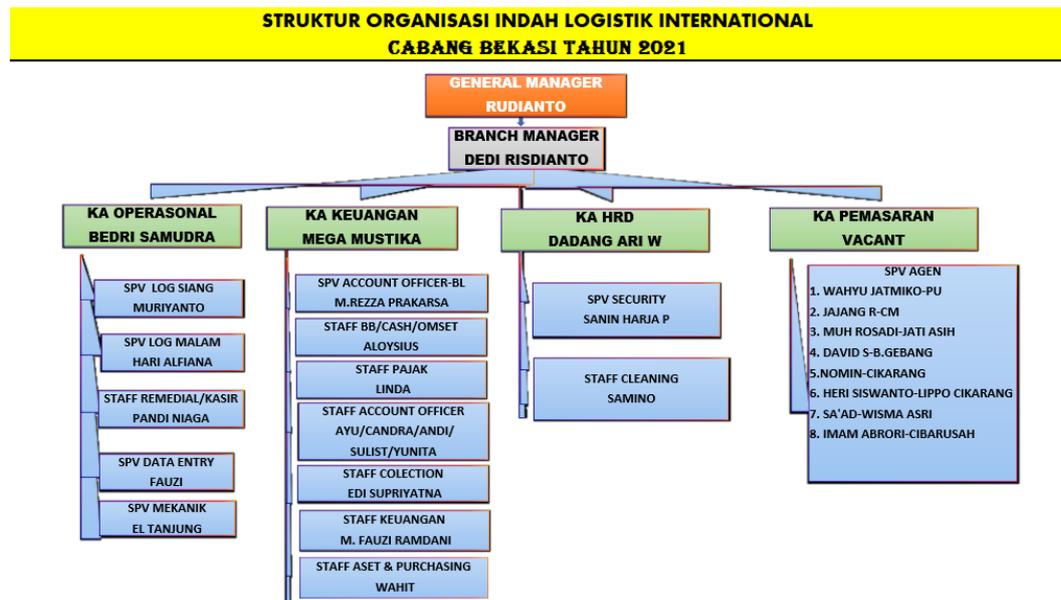
PT. Indah Logistik adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang yang meliputi seluruh Provinsi dan Kabupaten yang tersebar di wilayah Indonesia. Selain itu, perusahaan juga mengirim barang serta dokumen ke luar negeri. Pt. Indah Logistik sudah menguasai hampir 100% daerah pengiriman yang ada di Indonesia, dimulai dari Sabang sampai Merauke. Jumlah kendaraan operasional yang dimiliki Indah Logistik yang dapat mengcover seluruh pengiriman yang ada di Indonesia juga merupakan kelebihan yang ada. Ditunjang dengan tersebarnya seluruh kantor Indah Logistik yang ada tersebar di wilayah Provinsi serta Kabupaten yang ada di Indonesia juga membuat PT. Indah Logistik menjadi perusahaan yang cukup diperhitungkan di Indonesia.

Jangkauan pengiriman yang luas serta beragamnya jenis pengiriman yang ada di perusahaan meliputi 6 layanan yaitu layanan *Darat, Laut, Udara, City Kurir, Kereta Api* dan *Trucking* yang ada dan menerapkan moto *Jemput Cepat, Antara Cepat, Informasi Cepat* membuat pelanggan Indah Logistik menjadi lebih senang serta dapat menentukan pilihan pengiriman barang sesuai dengan kebutuhan barang yang ingin dikirimkan. PT. Indah Logistik International Bekasi merupakan cabang utama yang melayani pengiriman wilayah Bekasi dan sekitarnya yang dimana akan dikirim ke wilayah yang akan dituju di seluruh Indonesia. PT. Indah Logistik International Bekasi ber-alamatkan di Tambun Selatan., Kota Bekasi. PT. Indah Logistik International Bekasi melayani pengiriman Darat, Laut, City Kurir, Trucking Serta Kereta Api dengan beragamnya pengiriman yang disediakan oleh PT. Indah Logistik International Bekasi membuat perusahaan tersebut menjadi cabang utama yang melayani dan mengcover pengiriman wilayah Bekasi serta sekitarnya.

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

1.3.1 Struktur Organisasi Indah Group

Adapun Struktur Organisasi Indah Logistik International Express Bekasi secara keseluruhan adalah seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1.2 (Struktur Organisasi Indah Group)

1.4 Jobdes

1.4.1 Divisi Operasional.

Kepala Divisi Operasional adalah Bapak Bedri Samudra yang memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan yang mencakup armada, penjemputan dan pengantaran barang kepada *customer*. Selain itu juga mengatur kegiatan logistic pada Indah Logistik International Express Bekasi, Selain itu ada fungsi dan tugas lain pada divisi operasional yaitu:

Fungsi dan Tugas sebagai berikut:

1. Mengatur dan memonitor armada dalam melakukan penjemputan dan pengiriman barang kepada *customer*.
2. Berkordinasi dengan pihak Kepala Logistik wilayah cabang mengenai barang masuk dan barang keluar untuk dapat lancarnya kegiatan pembongkaran dan pemuatan barang ke gudang.
3. Mengatur dan mengarahkan Kepala *Driver* dalam kota dan luar kota untuk pemberangkatan dan kedatangan armada.

4. Mengatur dan mengarahkan Kepala *Customer Service* dan Operator untuk pembuatan resi dan surat jalan yang akan diberikan kepada *Diver/Kurir* nanti.
5. Mengatur dan mengarahkan Kepala Mekanik untuk melakukan perawatan dan pengecekan secara berkala terhadap mobil dinas dan armada secara berkala.
6. Membuat Laporan terkait operasional secara berkala kepada Kepala Cabang.

1.4.2 Divisi Keuangan.

Kepala Divisi Keuangan adalah Ibu Mega Mustika yang memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan yang mencakup administrasi dan pengawasan transaksi keuangan terhadap Indah Logistik International Bekasi. Selain itu ada fungsi dan tugas lain pada divisi keuangan yaitu:

1. Perencanaan keuangan pada Indah Logistik International Express Bekasi. Baik pemasukan dan pengeluaran.
2. Membuat anggaran Keuangan pada Indah Logistik International Express Bekasi.
3. Pengendalian keuangan Indah Logistik International Express Bekasi. Serta melakukan evaluasi dan perbaikan atas rencana pada system keuangan.
4. Pengawasan keuangan serta melakukan audit internal agar tidak terjadi penyimpangan penggunaan uang.
5. Melaksanakan perintah/intruksi ketua dalam melakukan transaksi keuangan khusus.
6. Menyediakan dan membayar gaji karyawan.
7. Memberikan Laporan dan mengenai keuangan pada Indah Logistik International Express Bekasi. Untuk bahan evaluasi ketua cabang.

1.4.3 Divisi HRD

Kepala Divisi HRD adalah Bapak Dadang Ari W yang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pada perusahaan Indah Logistik International Bekasi. Selain itu ada fungsi dan tugas lain pada divisi HRD.

1. Sebagai Mediator dalam mesosialisasikan dan menjembatani komunikasi antara Management dengan Staf/ Karyawan, yang berkaitan dengan Kebijakan dan Peraturan Perusahaan.
2. Sebagai motivator dalam peningkatan kualitas kerja dan sumber daya manusia (SDM)
3. Membangun Team Work dan Profesionalisme kerja bagi seluruh personal.
4. Membangun koordinasi antara seluruh divisi pada Indah Logistik International Express Bekasi.
5. Sebagai penasehat bagi seluruh karyawan dalam rangka motivasi dan pengembangan diri.
6. Menerapkan standarisasi kerja mengacu pada SOP bagi seluruh karyawan dan berkoordinasi dengan pimpinan unit kerjanya.
7. Melakukan Rekrutment, pelatihan/training secara internal maupun external, serta memberikan konseling pada karyawan.
8. Mengusulkan promosi kenaikan *Grade/Jabatan* berdasarkan parameter yang ditetapkan.
9. Berkoordinasi dengan Divisi Keuangan terkait pengajuan anggaran biaya Gaji dan Lembur.

1.5 Lokasi Perusahaan

Kegiatan Kerja Praktik dilaksanakan di PT. Indah Logistik International Bekasi. Berlokasi di jalan Jl. Pd. Timur Indah Jl. Kp. Rw. Sapi No.165, RT.001/RW.010, Jatimulya, Kec. Tambun Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17115. Dilaksanakan dalam waktu 2 bulan, dimulai dari tanggal 1 juli samapai 31 agustus 2021.

1.6 Business Model Canvas Indah Logistik International Express Bekasi.

Business Model Canvas adalah proses bagaimana perusahaan menciptakan sebuah *value* dan mendapatkan sebuah keuntungan dari pada yang diciptkaannya secara berkelanjutan. BMC merubah konsep sebuah bisnis yang rumit pada sebuah kanvas dengan menggunakan 9 element berisi rencana bisnis. Berikut adalah Business Model Cancas pada PT Indah Logistik International Express Bekasi.

Key Partners ❖ PT SEDAYA MITRA SEJAHTE RAH ❖ Dexa Medica ❖ PT.MAP BOGA ADI PERKASA	Key Activities ❖ Fokus dalam layanan pengiriman cepat dan tepat ❖ Fast Respon dalam menjawab pertanyaan customer	Value Propositions ❖ Layanan Kirim Cepat dan Tepat ❖ <i>Zero Claim</i> ❖ Biaya <i>Packing</i> gratis	Customers Relationship ❖ Jika ada <i>packing</i> rusak, maka akan diperbaiki ❖ Mengadakan promosi diskon pengiriman pada saat tertentu	Customer Segments ❖ B2B ❖ B2C
❖ Nestle ❖ PT. Alih Risiko Makna Sejahtera (ARMS)	Key Resources ❖ Armada mobil dan truck ❖ Aplikasi		Channels ❖ Sosial Media ❖ E-Commerce	
Cost Structure ❖ -		Revenue Streams ❖ Ongkir pengiriman ❖ <i>Packing</i> kayu maupun untuk layanan Towing		

Tabel 1.3 (*Business Model Canvas Indah Logistik International Express*)

Keterangan terkait *Business Model Canvas* :

1. *Customer Segments*

Pada Indah Logistik *segments* yang yang dipilih yaitu *Business to Business* (B2B) yang dimana untuk pelanggan yang sudah berlangganan atau sudah membuat kontrak dengan perusahaan dan membuat Mou, untuk *segments* selanjutnya yaitu *Business to Customer* (B2C) dimana pelanggan disini yaitu pelanggan harian yang hanya sesekali saja menggunakan jasa pengiriman Indah Logistik.

2. Value Propositions

Value yang diberikan oleh Indah Logistik yaitu layanan kirim cepat dan tepat serta *zero claim* yang menjadi hal utama dalam Indah Logistik. Bila ada barang kemasan *packing* rusak maka akan di perbaiki secara gratis.

3. Channels

Pada zaman serba digital seperti ini pelanggan pasti mencari barang melalui *e-commerce* maupun sosial media karena semuanya sudah dapat dijangkau melalui handphone. Disini Indah Logistik sudah bekerjasama dengan beberapa *e-commerce* untuk memberikan layanan jasa pengirimannya seperti di Bukalapak, Shopee, dan lain – lain.

4. Customers Relationships

Untuk *Customer Relationship*, Indah Logistik membuat pelanggan nyaman dengan memberikan perbaikan dalam packing yang rusak dan kurang lakban. Selain itu, Indah logistik juga mengadakan promosi seperti diskon pengiriman untuk pelanggan.

5. Key Partners

Indah Logistik bekerja sama dengan perusahaan PT Sedaya Mitra Sejahtera, Dexa Medica, PT Map Boga Adi Perkasa dan Nestle dalam penyedia jasa pengiriman barang serta PT Alih Risiko Makna Sejahtera untuk asuransi barangnya.

6. Key Resources

Indah Logistik merupakan perusahaan ekspedisi yang dimana aset utama sebuah perusahaan ekspedisi yaitu kendaraan operasional dan karena saat ini sudah zaman serba digital maka pembuatan aplikasi sangat dibutuhkan untuk mempermudah pelanggan memesan dan memboking armada serta pengiriman.

7. Key Activities

Fokus dalam layanan pengiriman cepat dan tepat serta Fast Respon dalam menjawab pertanyaan customer.

8. Cost Structure

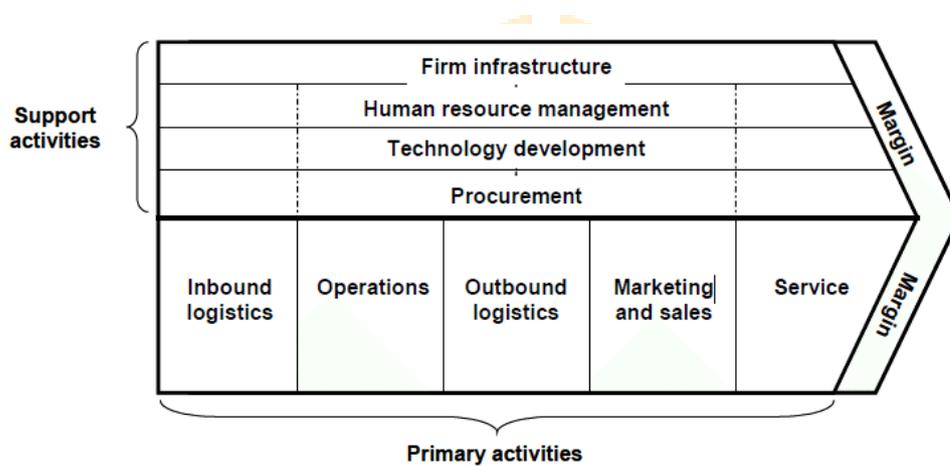
Untuk biaya yang dikeluarkan kami tidak diberikan data yang valid mengenai berapa dan biaya apa saja yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk menunjang bisnis ini .

9. Revenue Stream

Pendapatan yang dihasilkan oleh Indah Logistik yaitu biaya ongkir yang diberikan oleh pelanggan, pembuatan *packing* kayu untuk barang yang memiliki sifat dan jenis yang mudah hancur, serta *packing* untuk layanan Towing.

1.7 Rantai Nilai (*Value Chain*)

Menurut Porter (1985: 33), Rantai nilai (*Value chain*) adalah proses penghantaran produk dari input sampai hilir, dengan aktivitas-aktivitas yang dapat dibagi-bagi dan lebih efisien dibandingkan dengan pesaingnya. Berikut Rantai Nilai (*Value Chain*) pada PT Indah Logistik International Express Bekasi.



Gambar 1.4 (Diagram VCA)

Berikut merupakan aktivitas yang berada di dalam rantai nilai perusahaan menurut Porter (1985:39).

- a. Kegiatan Utama (*Primary Activities*) adalah kegiatan dalam bisnis yang mampu menciptakan sebuah nilai dan manfaat kepada para pelanggan, serta mampu menunjukkan keistimewahan dalam pasar. Dalam *Primary Activities* ada beberapa indikator sebagai berikut :
 - *Inbound logistics*, adalah suatu kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan penyimpanan, penerimaan dan juga menyebarkan produk.
 - *Operation*, yakni suatu kegiatan yang merubah produk bahan baku menjadi produk akhir.

- *Outbound logistic*, adalah suatu kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan menyebarkan produk ataupun jasa kepada pelanggan.
 - *Marketing and sales*, adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan pemasaran dan juga penjualan seperti promosi, dan lain-lain.
 - *Service*, adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan menyediakan layanan agar bisa lebih meningkatkan pemeliharaan suatu produk, seperti perawatan, perbaikan, dan juga pelatihan.
- b. Kegiatan Pendukung (*supporting activities*) adalah sebuah kegiatan dalam perusahaan yang dimana kegiatan tersebut kegiatan yang membantu/mendukung kegiatan utama dalam mencapai kegiatan utama dalam perusahaan. Dalam *Supporting Activities* ada beberapa indicator sebagai berikut:
- Infrastruktur perusahaan (*Firm Infrastructure*) : kegiatan yang berkaitan dengan biaya dan juga aset yang berkaitan dengan manajemen umum, keuangan, akuntansi, keamanan, dan juga keselamatan sistem informasi.
 - Manajemen sumber daya manusia (SDM) (*human resources management*), adalah suatu kegiatan pelatihan, pengembangan, dan juga kompensasi untuk seluruh jenis personel yang di dalamnya termasuk mengembangkan tingkat keahlian pekerja.
 - Pengembangan teknologi (*technology development*), adalah kegiatan yang berhubungan dengan perbaikan proses, produk, pengembangan software, perancangan alat, sistem telekomunikasi, kapabilitas basis data baru, sampai membangun dukungan sistem yang terkomputerisasi.
 - Pengadaan (*procurement*), adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan cara mendapatkan sumber daya, seperti fungsi pembelian yang digunakan di dalam *value chain*.

Pada penelitian ini, saya menggunakan pendekatan *maturity model* untuk melaksanakan *value chain analysis*. Level *maturity* adalah standar penilaian yang disediakan oleh *Control Objective for Information and related Technology* (COBIT) untuk para pemimpin dan manager dalam perusahaan agar mengetahui sampai manakah tingkat kematangan pada tiap proses.

Kelima level maturity level yaitu :

- (1) skor 0 jika tidak ada aktivitas.

- (2) skor 1 – undefined – telah ada proses, namun masih apa adanya, tidak terdokumentasi dan tidak standar.
- (3) skor 2 – defined – proses telah dilakukan secara berulang.
- (4) skor 3 – manageable – proses telah terstandar dan konsisten serta terukur.
- (5) skor 4 – collaborative – proses telah terkolaborasi dengan supplier dan customer.
- (6) skor 5 – leading - proses telah terkolaborasi dengan supplier dan customer telah dievaluasi secara periodik untuk pengembangan.

Berikut analisis tingkat *maturity* untuk setiap aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) PT Indah Logistic International Express Bekasi.

Primary Activities			Score
	Inbound Logistic		Pesanan dari customer
		Penjemputan Barang	4
Operation		Penjemputan	4
		Perawatan Kendaraan	3
		Pemeliharaan Peralatan	3
		Pengemasan Barang	4
		Penjadwalan Transportasi	4
Outbound Logistic		Pengoperasian Kendaraan Pengiriman dan Penjemputan barang	4
		Pemrosesan Pemesanan	3
Marketing and Sales		Melalui Iklan	1
Service		Perbaikan Kemasan Rusak	3
		Penanganan terhadap pertanyaan dan keluhan pembeli	5
		Bantuan Teknis	4
		Pengiriman Barang Cepat dan Tepat Waktu	3
		Pemeliharaan dan Perbaikan Kendaran	4

Gambar 1.5 (Analisis Tingkat Marturity Primary Activities)

Kesimpulan:

Dari Indikator yang ada dalam *Primary Activities* dapat dilihat bahwa *marketing and sales* mendapatkan nilai 1, yang berarti *undefined* atau telah ada proses namun masih apa adanya, tidak terdokumentasi dan tidak standar. Promosi yang dilakukan oleh Indah Logistik melalui iklan tidak banyak dan hanya melalui *website* dan akun sosial media Instagram Indah Logistik sehingga kurang menjangkau lebih banyak konsumen. Tingkat kematangan proses pada *marketing and sales* masih perlu adanya evaluasi dan inovasi agar dapat memperluas pasar, misalnya seperti bekerja sama dengan lebih banyak *e-commerce* dan memberikan promosi potongan harga pengiriman untuk konsumen.

			Score
Supporting Activities	Procurement	Armada Transportasi	5
	Technology Development	Website ILI Terbaharui	3
		Aplikasi Tracking	1
	Human Resource Management	Perekrutan	3
		Pelatihan	2
		Kompensasi Untuk Semua Jenis Personel	3
	Firm Infrastruceture	Manajemen Umum	3
		Keuangan	3
		Hukum	3
		Manajemen Mutu	3

Gambar 1.6 (Analisis Tingkat Marturity Supporting Activities)

Kesimpulan:

Dari Indikator yang ada dalam *Supporting activities* dapat dilihat bahwa dalam indikator *Technology Development* masih mendapatkan nilai 1, yang berarti *undefined* atau telah ada proses namun masih apa adanya, tidak terdokumentasi dan tidak standar. Aplikasi Indah Logistik hanya bisa digunakan untuk mengecek posisi paket konsumen (*tracking* paket) sehingga dapat menyulitkan konsumen, contohnya apabila memiliki keluhan atau ingin bertanya kepada *Customer Service (CS)* karena tidak ada layanan tersebut. Tingkat kematangan proses pada *Technology Development* masih perlu diperbaiki, pengembangan fitur untuk aplikasi Indah Logistik juga dapat dilakukan agar mempermudah konsumen ketika menggunakan jasa layanan Indah Logistik.