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 logistik) 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

pengiriman 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 didistribsikan oleh kurir sesuai dengan

lokasi atau wilayah pengiriman yang telah ditentukan oleh manajemen PT. Synergy First

Logistics Cabang Kota Bandung.

PT. Synergy First Logistics menyediakan beberapa service seperti SBS (Same Day

Services), ONS (Over Night Services), Regular Services, Cargo Service (Heavy Weight

Shipment), dan International Courier. Pada service pertama ini yaitu SBS (Same Day

Services) yang dimana paket akan tiba di penerima dengan beberapa hari berikutnya. Yang

kedua yaitu ONS (One Night Service), pada pemilihan service ini paket akan tiba dalam satu

(1) hari. Yang ketiga adalah Regular Services dengan pengiriman paket yang akan tiba di

penerima setelah dua (2) atau lebih hari berikutnya. Untuk Cargo Service (Heavy Weight

Shipment) merupakan pengiriman door-to-door, door-to-port, dan port-to-port. Dan

keempat ialah International Courier atau menyediakan jasa pengiriman internasional.

Kelima pelayanan dari PT. Synergy First Logistics tersebut merupakan bagian dari Express

Courier Services.

I-2

Selain Express Courier Services, PT. Synergy First Logistics juga menyediakan

layanan Freight Forwarding Services serta Supply Chain Management. Untuk Freight

Fowarding Services terdiri dari tiga (3) layanan yaitu Domestic and International Air and

Sea Freight (Jasa pengiriman domestik dan internasional melalui udara dan laut (LCL, FCL,

Break Bulk)), Inland Transportation (Jasa pengiriman domestik dengan menggunakan truk

melalui metode LTL dan FTL), dan Custom Clearance (jasa bea dan cukai untuk membantu

proses ekspor dan impor). Untuk Supply Chain Management, PT. Synergy First Logistics

memberikan layanan Procurement Warehouse Distribution.

Kantor PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung dalam kegiatan

operasionalnya, 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. Synergy First

Logistics merupakan perusahaan pengiriman barang atau kurir yang menyediakan jasa

logistik dan solusi distribusi untuk perusahaan lain yang berdiri pada tahun 2007.

Pada bulan Februari 2007, PT. Synergy First Logistics mendirikan Synergy First

Logistics (SFL). PT. Synergy First Logistics memiliki komitmen untuk memberikan

pelayanan prima yang didukung oelh jarring luas di seluruh negeri dengan:

a. Waktu tempuh lebih cepat

I-3

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. Synergy First 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 logistik yang didukung oleh SDM yang

berkualitas tinggi dan teknologi informasi terkini untuk memberikan solusi

terbaik yang dibutuhkan pelanggan.”

b. Misi

“Kami bergerak dalam industry logistik (Express Courier an Freigt

Forwarding) 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) (2019: 51 – 66):

“Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab

serta hubungan vertikal dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya.”

I-4

Pada gambar 1.1 dibawah ini adalah struktur organisasi yang terdapat pada PT.

Synergy First Logisics Cabang Kota Bandung:

Rizki Setiawan

Kacab Bdo

IMAN JUNA

Data Entry Finance

ROFIE YUNI

Cs Admin Accounting

RESA RIZAL

Cs Admin

Koordinator

Kurir

HERI EENG

PAK IWAN

FATHIR

SORTER Kurir Motor

PAK IWAN MAMAN

Kurir Motor Kurir Motor

PAK UNDANG PAK CUCU

Kurir Motor Kurir Motor

FIRMAN ANGGA

Kurir Motor Kurir Motor

PAK DEDE EKO

Kurir Motor Kurir Motor

SUMARNA

Kurir Motor

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung

1.4 Job Description

Pengertian Job Description menurut Hasibuan (2007: 33) dalam jurnal Pengaruh Job

Description, Kepemimpinan, Pengembangan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT.

Bias Nusantara Warehouse Minas (2015: 1 – 15) ialah:

I-5

“Job Description yaitu informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab,

kandisi pekerjaan, hubungan pekerjaan, dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan

tertentu dalam organisasi.”

Berdasarkan pada struktur informasi dan 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 yang dapat dilihat pada tabel 1.1

dibawah ini.

Tabel 1.1 Job Description di PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung

No Jabatan Nama Job Description

1 Kacab

BDO

Rizki

Setiawan

Monitoring jajaran dan program kerja

Melaksanakan tata tertib

Mengendalikan sistem operasional

dan biaya yang ditetapkan

Membuat laporan untuk diserahkan ke

pusat

Menyetujui dan mengetahui

pengeluaran

2 CS Admin Resa Monitoring & respon email tracing

Monitoring & Folow up OS Fl Jkt

Monitoring shipment Urgent (SDS &

ONS)

Monitoring email pick up

Report Req pickup

Retur shipment undel

Serah terima laporan pod sukses dan

shipment undel

Report shipment undel

Report shipment Nuskin

Report shipment Herbalife

Monitoring & Folow up OS Herbalife

BDO

Sortir Daily pod balik

Rofie Serah terima laporan pod sukses dan

shipment undel

Report shipment undel

Entri data status

Entri data OB

Compare

Report shipment Nuskin

Report shipment Herbalife

I-6

Lanjutan tabel 1.1

No Jabatan Nama Job Description

Monitoring & Folow up OS Herbalife

BDO

Monitoring & Folow up OS Herbalife

BDO

Sortir Daily pod balik

3 Data Entry Iman

Zamaludin

Memasukkan data ke database

Update barang/dokumen

Membuat data cadangan

Mengelola dokumen

4 Finance Juna Membuat Invoicing

Membuat laporan Data COD yang

masuk

Membuat laporan buku besar

5 Accounting Yuni Membuat Laporan pengeluaran

Membuat laporan Masuk

Memberikan uang ops kepada kurier

Return Billing Daily

Return POD Daily

Monitoring Perubahan Destinasi

Menghitung Salary fee delivery kurir

Compare Data AF, DF, WC (send

report daily)

6 Koordinator

Kurir

Rizal Mapping area zona delivery kurir

Back up delivery

Back up pick up

Monitoring Schedule shipment area

penerusan

Monitoring serah terima sdr kurir ex

delivery hari kemarin

7 Sortir Heri Mapping area zona delivery kurir

Proses arival shipment

Proses departure shipment (WC

Dalam kota )

Proses departure shipment

(Penerusan)

Proses serah terima laporan shipment

(SDR Kurir)

Entri data shipment

Entri data status

I-7

Lanjutan tabel 1.1

No Jabatan Nama Job Description

Memisahkan paket sesuai dengan

wilayah kirim

8 Kurir

Motor

Pak Iwan Mengirim barang tepat waktu

Pak Undang Memastikan barang/dokumen diterima

ke konsumen

Firman Mengambil barang/dokumen dari

konsumen

Pak Dede Memastikan keamanan

barang/dokumen

Sumarna

Pak Iwan

Fathir

Maman

Pak Cucu

Angga

Eko

1.5 Lokasi Perusahaan

PT. Synergy First Logistics Cabang Kota Bandung sebagai kantor cabang yang

melayani penerusan paket memiliki alamat lokasi di Jl. Sarimanah II Blok 9 No. 4, Sarijadi,

Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151.

Gambar 1.2 Lokasi Perusahaan Dilihat di Google Maps