

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Indah Logistic International Express adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh Provinsi dan Kabupaten yang ada di Indonesia, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri. Saat ini PT. Indah Logistik menguasai hampir 100% daerah tujuan pengiriman barang di Indonesia, dari Sabang sampai Merauke.

Gambar 1. 1 Indah Logistik

Jumlah Kendaraan operasional PT. Indah Logistik yang mencapai 1.800 unit, serta kantor cabang PT. Indah Logistik yang tersebar di seluruh Provinsi dan Kabupaten, membuat PT. Indah Logistik menjadi salah satu perusahaan jasa angkutan barang yang diperhitungkan di Indonesia. Jangkauan pengiriman barang melalui 6 layanan Darat, Laut, Udara, City Kurir, Kereta Api dan Trucking yang Indah Logistik siapkan serta dengan moto kami Jemput Cepat, Antar Cepat, Informasi Cepat, menjadikan para pelanggan Indah Logistik lebih mudah dalam menentukan pilihan pengiriman barang.

Gambar 1. 2 Kendaraan Indah Logistik

I-2

1.2 Sejarah Perusahaan

PT Indah Logistic International Express didirikan pada tahun 2011 dengan nama PT. Indah Logistik yang khusus melayani pengiriman barang untuk seluruh Indonesia. Pendiri PT Indah Logistic International Express 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.

Bermodalkan 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. Pertimbangan efektif dan efisien, membuat manajemen memutuskan untuk membuka kantor cabang di seluruh Indonesia, sehingga saat ini jumlah kantor cabang kami sudah mencapai 519 cabang.

Peningkatan jumlah kantor cabang tentunya juga harus diimbangi dengan hadirnya tenaga

kerja yang profesional, terampil dan berdedikasi tinggi, oleh karenanya manajemen memutuskan untuk memperkerjakan beberapa profesional yang berpengalaman dalam bidangnya masing-masing, dimana saat ini jumlah karyawan mencapai 2.880 orang dengan didukung +/- 1.800 kendaraan operasional.

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut struktur organisasi yang terdapat pada PT Indah Logistic International Express Bekasi.

Gambar 1. 3 Struktur Organisasi ILI Bekasi

I-3

1.4 Jobdes

Berikut jobdes yang ada di PT Indah Logistic International Express Bekasi.

a. Branch Manager

Adalah Pejabat yang bertanggungjawab untuk mengarahkan, mengawasi, serta menerima laporan terhadap seluruh kegiatan operasional, keuangan, HRD, dan Pengembangan Perusahaan diwilayah/area masing-masing.

Panduan Tugas dan Tanggung Jawab :

- 1) Mengontrol dan mengawasi seluruh kegiatan keuangan yang dilakukan Manager Keuangan.
- 2) Mengontrol, mengatur dan mengevaluasi kegiatan pemasaran.
- 3) Mengontrol dan mengawasi seluruh Operasional Perusahaan.
- 4) Mengontrol dan mengarahkan tugas koordinator wilayah/area.
- 5) Meminta kepada HRD Indah Group untuk menyeleksi pekerja.
- 6) Membuat laporan perkembangan cabang dan bertanggung jawab kepada Ketua/Wakil Ketua.

b. KA Operasional

Adalah pejabat yang bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional mencakup pengaturan armada, penjemputan dan pengantaran barang serta logistik Indah Group.

Fungsi dan Tugas :

1. Mengatur, mengarahkan dan memonitor kegiatan Kepala Operasional Cabang.
2. Berkoordinasi dengan Kepala Logistik wilayah Cabang mengenai barang masuk dan barang keluar untuk kegiatan pembongkaran dan pemuatan barang di gudang

3. Mengatur dan mengarahkan Kepala Driver luar kota dan dalam kota untuk pemberangkatan dan kedatangan kendaraan/armada.
4. Mengatur dan mengarahkan kepala Customer Service dan operator untuk melayani customer dan pembuatan resi dan surat jalan
5. Mengatur dan mengarahkan Kepala Mekanik untuk perawatan kendaraan dinas.
6. Mengatur dan mengarahkan pengantaran dan Pick-Up barang
7. Memastikan pengantaran barang sudah diterima oleh customer sesuai dengan jadwal.

I-4

☐ Remedial / Audit

Remedial adalah Penanganan terhadap transaksi bermasalah sampai dengan dilakukannya kunjungan terhadap customer.

Fungsi Dan Tugas Pokok Remedial :

- 1) Melakukan perbaikan-perbaikan (remedy) atas kesalahan-kesalahan prosedur yang terjadi, agar semua tagihan Indah Group dapat tertagih seluruhnya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati dengan customer.
- 2) Berkoordinasi dengan Team Remedial Cabang di Indah Group atau Kepala Keuangan Cabang melakukan pendataan dan menyusun langkah-langkah perbaikan untuk mencapai solusi terbaik, efektif dan efisien dalam penyelesaian transaksi bermasalah.
- 3) Berkoordinasi dengan Cabang-cabang tujuan berkaitan dengan STT kembali yang belum diterima oleh cabang asal, dan begitupula sebaliknya.
- 4) Menyelesaikan transaksi bermasalah setelah penerbitan Invoice meliputi : salah harga, salah jumlah kilo/koli, bahkan kesalahan memasukkan Resi pihak lain ke dalam Invoice yang ditagihkan ke customer.
- 5) Berkoordinasi dengan Kepala Cabang yang merangkap sebagai Remedial Cabang untuk melakukan penagihan atas Invoice yang telah jatuh tempo (tidak tertagih setelah melampaui satu bulan setelah Invoice diterbitkan).
- 6) Penagihan yang dilakukan diupayakan secara persuasif, namun jika terpaksa akan diambil langkah-langkah hukum dengan mengirim Somasi (Surat Teguran) melalui Penasehat Hukum Indah Group.
- 7) Melakukan upaya-upaya mediasi jika terdapat perselisihan antar cabang

terhadap barang rusak/hilang dalam proses pembayaran klaim dari customer.

I-5

c. KA Keuangan

Adalah pejabat yang bertanggung jawab terhadap pengawasan dan administrasi transaksi keuangan Indah Group.

Fungsi dan Tugas :

1. Perencanaan keuangan Group, membuat rencana pemasukan dan pengeluaran serta kegiatan-kegiatan lainnya untuk periode tertentu.
2. Membuat anggaran keuangan Group tindak lanjut dari point 1.
3. Pengelolaan keuangan Group, menggunakan dana perusahaan secara efektif dan efisien.
4. Menyediakan dan mengumpulkan dana Perusahaan serta menggunakan dan mengalokasikannya secara tepat guna.
5. Pengendalian keuangan Group, melakukan evaluasi serta perbaikan atas keuangan dan sistem keuangan pada Perusahaan.
6. Memberi laporan (Penyediaan informasi) mengenai kondisi keuangan Indah Group sekaligus sebagai bahan Evaluasi dan Pengawasan.

☐ Pajak Pusat Perusahaan

Adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap pengawasan dan administrasi Perpajakan Perusahaan.

Fungsi dan Tugas :

- 1) Menyetor dan melapor SSP PPH 25/SSP PPH 1% Paling lambat di setiap tanggal 10 (apabila tanggal merah maka pelaporan harus dimajukan tanggalnya).
- 2) Memeriksa laporan SPT PPH 21 dan SPT PPN cabang setiap bulannya.
- 3) Memberikan arahan kepada cabang dalam pengurusan NPWP dan PKP.
- 4) Membuat laporan SPT Tahunan Badan paling lambat tanggal 10 April dan PPH 21 tahunan karyawan paling lambat tanggal 17 Januari setiap tahunnya.

☐ Staff Purchasing

Adalah Petugas yang bertanggung jawab membantu Corporate Secretary dalam penyediaan barang cetakan untuk keperluan kantor, ATK dan kebutuhan property (Inventaris) Perusahaan.

I-6

Panduan Tugas :

- 1) Membuat order kepada percetakan
- 2) Mendistribusikan Resi, Surat Jalan, dan Barang-barang cetakan lainnya ke seluruh cabang Perusahaan.
- 3) Membuat daftar stok barang cetakan dan melakukan stok opname barang secara berkala.
- 4) Inventarisasi terhadap barang cetakan dan ATK.
- 5) Mengadakan fasilitas kerja yang di butuhkan sesuai dengan daftar kebutuhan karyawan.
- 6) Membuat laporan secara rutin setiap bulan terhadap seluruh transaksi yang dilakukan oleh Purchasing kepada Corporate Secretary.

d. KA HRD

Adalah pejabat yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan HRD di Perusahaan Indah Group dan Anak Usaha dibawahnya.

Fungsi dan Tugas :

1. Sebagai Mediator, mesosialisasikan dan menjembatani komunikasi antara Management dengan Staf/ Karyawan, berkaitan dengan Kebijakan dan Peraturan Perusahaan.
2. Sebagai Motivator dalam Peningkatan Kualitas Kerja dan Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Membangun Karakter, Team Work dan Profesionalisme Kerja bagi seluruh Personal.
4. Membangun lintas koordinasi antara seluruh Divisi, Cabang, Bagian dan Staf Pelaksana.
5. Sebagai Konselor/penasehat bagi seluruh karyawan dalam rangka Motivasi dan Pengembangan diri.
6. Menerapkan standarisasi kerja mengacu pada SOP bagi seluruh karyawan, berkoordinasi dengan pimpinan unit kerjanya.
7. Menerapkan kedisiplinan dan tata tertib terhadap Peraturan Perusahaan, sampai dengan Pemutusan Hubungan Kerja.
8. Melakukan Rekrutmen, Pelatihan/Training secara Internal maupun Eksternal,

Konseling (konsultasi) bagi karyawan.

I-7

☒ Kepala Security

Adalah petugas yang bertanggungjawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban serta mengawasi lingkungan Perusahaan dan mendata keluar masuk armada angkutan

Panduan tugas :

- 1) Membuat laporan mengenai situasi kantor setiap hari kepada Corporate Secretary.
- 2) Membuat laporan dan mengatur keluar masuknya armada, tamu kepada Corporate Secretary.
- 3) Memandu keluar masuk kendaraan disekitar lingkungan Perusahaan.

☒ Office Boy

Adalah petugas yang bertanggungjawab mengenai kebersihan dan kerapihan tempat kerja dan lingkungan Perusahaan.

Panduan tugas :

- 1) Membersihkan seluruh lingkungan perusahaan seperti ruang kantor, halaman kantor, ruang gudang.
- 2) Melayani atau menyediakan minuman untuk pimpinan, karyawan dan tamu perusahaan.
- 3) Membantu pimpinan, karyawan untuk penyediaan bahan kerja seperti fotocopy, beli peralatan ATK, dan kebutuhan kantor.

e. KA Pemasaran

Pejabat yang ditunjuk oleh perusahaan untuk mengembangkan atau membuka daerah baru yang dianggap produktif/potensial untuk menjadi agen, serta mengawasi dan membina kegiatan oprasionalnya.

I-8

1.5 Lokasi Perusahaan

PT Indah Logistic International Express Bekasi terletak di Jalan Pd. Timur Indah Jl. Kp. Rw. Sapi No.165, RT.001/RW.010, Jatimulya, Kec. Tambun Selatan., Kota Bekasi, Jawa Barat 17115.

Gambar 1. 4 Lokasi ILI Bekasi

1.6 Bisnis Model Kanvas Perusahaan

Business Model Canvas atau Model Bisnis Kanvas merupakan model bisnis yang dikembangkan Osterwalder dan Pigneur (2010) yang terdiri dari 9 kotak yang saling berkaitan. Sembilan blok ini meliputi empat bidang utama bisnis yaitu pelanggan, penawaran, infrastruktur, dan kemampuan finansial. Kerangka model bisnis ini berbentuk kanvas dan terdiri dari sembilan blok yang berisikan elemen – elemen yang saling berkaitan dan menggambarkan bagaimana organisasi menciptakan manfaat dan mendapatkan manfaat bagi organisasi itu sendiri dan dari pelanggannya. Berikut merupakan gambaran sembilan elemen Business Model Canvas :

Gambar 1. 5 Ketentuan Business Model Canvas

I-9

1. Customer Segments

Pelanggan yang merupakan inti dari suatu bisnis yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan karena tanpa pelanggan, tidak ada perusahaan yang dapat bertahan lama. Perusahaan dapat mengelompokkan pelanggan ke dalam segmen yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya, perilakunya, ataupun atribut lainnya. Dalam model bisnis ini kan terlihat besar atau kecilnya segmen pelanggan perusahaan itu.

2. Value Propositions

Proposi nilai disini maksudnya yaitu perusahaan memberikan berbagai macam produk atau jasa yang akan menciptakan nilai bagi pelanggan pada segmen tertentu. Perusahaan juga akan memberikan nilai kepada konsumen yaitu customization (penyesuaian).

3. Channels

Channels merupakan media sebuah perusahaan untuk memberikan informasi, melakukan distribusi, dan penjualan kepada pelanggan untuk menyampaikan apa yang ada di proporsi nilai.

4. Customers Relationships

Customer Relationships disini maksudnya yaitu tentang bagaimana menjaga hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Perusahaan harus mendengarkan

masuk dari pelanggan produk atau jasa yang diperlukan untuk kedepannya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan. Semua aktivitas menjaga hubungan pelanggan bisa dikatakan bertujuan agar pelanggan tetap bertahan atau setia dalam menggunakan produk atau jasa, hal ini disebut sebagai tujuan customer retention (mempertahankan pelanggan).

5. Key Partners

Elemen ini menjelaskan mitra bisnis atau jaringan pemasok yang membuat model bisnis ini dapat berjalan dengan baik. Perusahaan menjalin kemitraan yaitu sebagai landasan banyak model bisnis serta menciptakan aliansi untuk mengoptimalkan model bisnis mereka, mengurangi resiko, atau memperoleh sumber daya.

I-10

6. Key Resources

Key Resources atau sumber daya utama menjelaskan aset yang paling utama dan paling penting yang dibutuhkan untuk membuat sebuah model bisnis berjalan dengan baik. Disini memungkinkan perusahaan untuk menciptakan dan menawarkan proporsi nilai, menjangkau pasar, menjaga hubungan dengan pelanggan, dan memperoleh pendapatan.

7. Key Activities

Elemen ini menjelaskan aktivitas kunci yang menggambarkan hal – hal penting yang harus dilakukan perusahaan agar model bisnisnya dapat bekerja.

8. Cost Structure

Elemen ini menggambarkan semua biaya dikeluarkan untuk mengoperasikan model bisnis dan biaya yang paling penting yang terjadi saat beroperasi di model bisnis tertentu. Menciptakan dan memberikan nilai, menjaga hubungan pelanggan, dan menghasilkan pendapatan semuanya sudah diatur didalam elemen ini.

9. Revenue Stream

Revenue Stream adalah pendapatan atau pemasukan yang diterima perusahaan dari pelanggannya atas value proposition yang diberikan oleh

perusahaan kepada pelanggan.

Setelah mengetahui semua elemen dari Model Bisnis Kanvas tersebut, berikutnya merupakan analisis Model Bisnis Kanvas PT Indah Logistic International Express Bekasi yang dibuat oleh penulis sebagai berikut :

I-11

Tabel 1. 1 BMC Indah Logistik Bekasi

Key Partners

☒ PT SEDAYA

MITRA

SEJAHTERAH

☒ DEXA MEDICA

☒ PT. MAP BOGA

ADI PERKASA

☒ NESTLE

☒ PT. ALIH RISIKO

Makna Sejahtera

(ARMS)

Key Activities

☒ Fokus dalam

layanan

pengiriman

cepat dan tepat

☒ Fast Respon

dalam

menjawab

pertanyaan

customer

Value Propositions

☒ Layanan Kirim

Cepat dan Tepat

☒ Zero Claim

☐ Biaya Packing

gratis

Customers

Relationship

☐ Jika ada

packing

rusak, maka

akan

diperbaiki

☐ Mengadakan

promosi

diskon

pengiriman

pada saat

tertentu

Customer

Segments

☐ B2B

☐ B2C

Key Resources

☐ Armada mobil

dan truck

☐ Aplikasi

Channels

☐ DHL

☐ Pelni,

Meratus

Cost Structure

☐ -

Revenue Streams

☐ Ongkir pengiriman

☒ Packing kayu maupun untuk layanan

Towing

I-12

Keterangan Business Model Canvas PT Indah Logistic International Express Bekasi :

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 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.

I-13

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.

Gambar 1. 6 Ketentuan Value Chain

I-14

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.

I-15

☐ 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 yaitu :

☐ skor 0 jika tidak ada aktivitas.

☐ skor 1 – undefined – telah ada proses, namun masih apa adanya,tidak terdokumentasi dan tidak standar.

☐ skor 2 – defined – proses telah dilakukan secara berulang.

☐ skor 3 – manageable – proses telah terstandar dan konsisten serta terukur.

☐ skor 4 – collaborative – proses telah terkolaborasi dengan supplier dan customer.

☐ 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.

Tabel 1. 2 Primary Activities Value Chain

Score

4

4

4

3

3

4

4

4

3

1

3

Penanganan terhadap pertanyaan dan keluhan pembeli 5

Bantuan Teknis

Pengiriman Barang Cepat dan Tepat Waktu

4

3

4 Primary Activities

Pemeliharaan dan Perbaikan Kendaraan

Pesanan dari customer
Penjemputan Barang
Penjemputan
Perawatan Kendaraan
Pemeliharaan Peralatan
Pengemasan Barang
Penjadwalan Transportasi
Pemerosesan Pemesanan
Melalui Iklan
Perbaikan Kemasan Rusak
Pengoperasian Kendaraan Pengiriman dan Penjemputan barang
Service
Inbound Logsitic
Operation
Outbound Logistic
Marketing and Sales

I-16

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.

Tabel 1. 3 Supporting Activities Value Chain

3

3

2

3

3

3

Score

5

3

1

Keuangan

Hukum

Manajemen Umum 3

Manajemen Mutu

Firm Infrastruceture

Supporting Activities

Pelatihan

Kompensasi Untuk Semua Jenis Personel

Aplikasi Tracking

Website ILI Terbaharui

Armada Transportasi

Human Resource Management

Procurement

Technolgy Development

Perekrutan

Kesimpulan :

Dari Indicator yang ada dalam Supporting activities dapat dilihat bahwa dalam indicator 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.