

BAB I

PENDAHULUAN

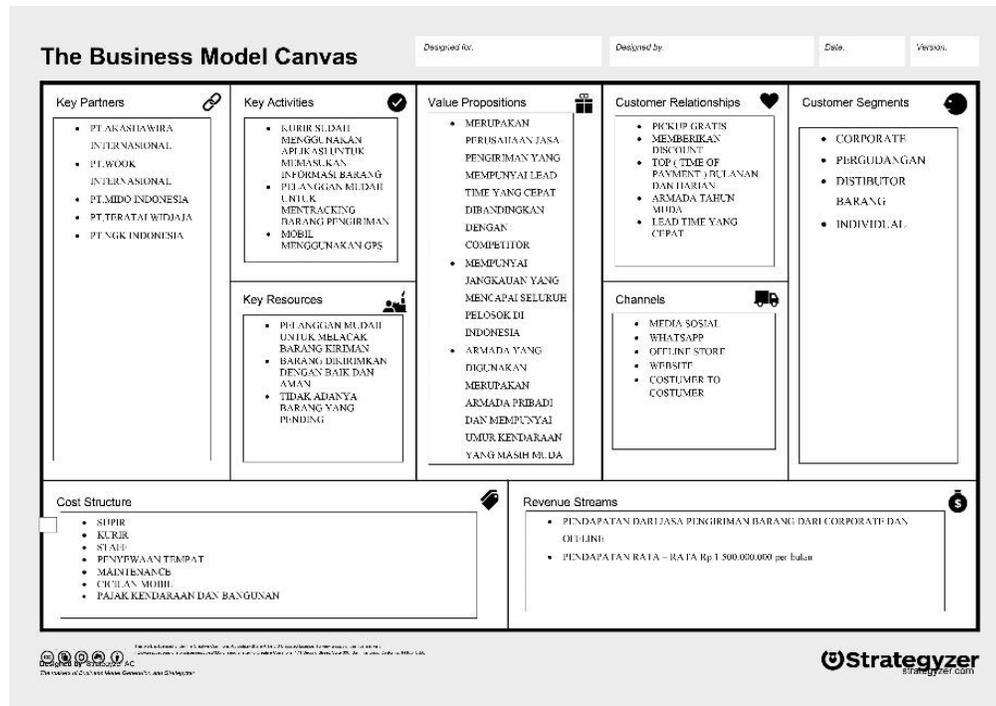
1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Indah Logistik International atau lebih dikenal dengan sebutan nama ILI Express merupakan 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 ILI Express menguasai hampir 100% daerah tujuan pengiriman barang di Indonesia, dari Sabang sampai Merauke. Jumlah kendaraan operasional mencapai 2.450 unit serta memiliki 30 cabang dengan 345 anak cabang (agen). Hal ini membuat PT. Indah Logistik International menjadi salah satu perusahaan jasa angkutan barang yang diperhitungkan di Indonesia. Dengan jangkauan pengiriman barang melalui 6 layanan yaitu, Darat, Laut, City Kurir, Kereta Api, dan Trucking yang perusahaan siapkan serta dengan moto “Jemput Cepat, Antar Cepat, Informasi Cepat” menjadikan para pelanggan lebih mudah dalam menentukan pilihan pengiriman barang. PT. Indah Logistik International selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk menangani kebutuhan transportasi dan logistik dalam bentuk apapun, sehingga kepuasan pelanggan akan terpenuhi.



Gambar 1. 1 Logo dari PT. Indah Logistik International

Business Model Canvas (BMC) adalah sebuah tools yang dikembangkan untuk membantu organisasi bisnis dan pengusaha untuk memetakan dan melakukan analisa terhadap model bisnis mereka. BMC mengubah konsep bisnis yang rumit menjadi sederhana yang ditampilkan pada satu lembar kanvas berisi rencana bisnis dengan sembilan elemen kunci yang terintegrasi dengan baik di dalamnya mencakup analisis strategi secara internal maupun eksternal. Dari BMC dapatlah kita mengetahui Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman (SWOT) PT. Indah Logistik International Jakarta. Berikut adalah *Business Model Canvas* dari PT. Indah Logistik Indonesia :



Gambar 1.2 *Business Model Canvas* dari PT. Indah Logistik International Jakarta

Dari *Business Model Canvas* pada gambar 1.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 9 segmen yang harus diperhatikan, diantaranya :

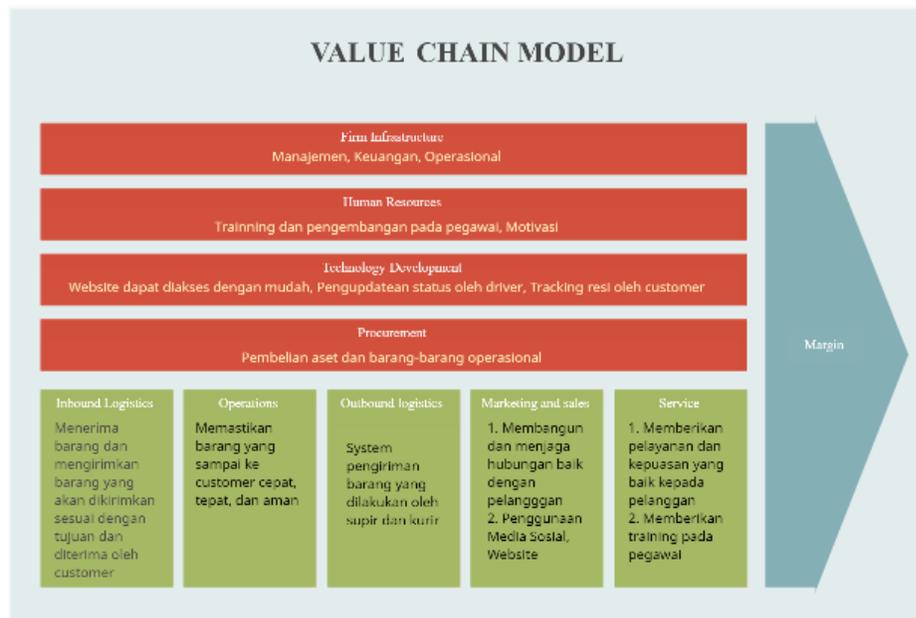
1. *Customer Segment*. Dalam menjalankan roda bisnisnya, pertama-tama organisasi harus menetapkan siapa yang harus dilayani. Organisasi dapat menetapkan untuk melayani satu atau lebih segmen. Penetapan segmen ini akan menentukan komponen-komponen lain dalam model bisnis. *Segment* dari produk jasa ini adalah Corporate, Pergudangan, Distributor Barang, dan Individual.
2. *Value Proposition*. *Value Proposition* adalah manfaat yang ditawarkan organisasi kepada segmen pasar yang dilayani. Tentu saja, *value proposition* akan menentukan segmen pelanggan yang dipilih atau sebaliknya. *Value proposition* juga akan mempengaruhi komponen lain seperti *Channel* dan *Customer Relationship*. Yang termasuk *value proposition*-nya adalah merupakan jasa pengiriman yang mempunyai *lead time* cepat dibandingkan dengan *competitor*, mempunyai jangkauan yang mencapai seluruh pelosok di Indonesia, armada yang digunakannya pun merupakan armada pribadi dan mempunyai umur kendaraan yang masih muda.
3. *Channels*. *Channels* merupakan sarana bagi organisasi untuk menyampaikan *Value Proposition* kepada *Customer Segment* yang dilayani. *Channel* berfungsi dalam beberapa

tahapan mulai dari kesadaran pelanggan sampai ke pelayanan. Dua elemen ini yang harus diperhitungkan secara cermat dalam membuat model Channel adalah Value Proposition dan Customer Segment. Dengan cara pemasaran melalui *Social Media Marketing*, Whatsapp, *Offline Store*, Website, *Customer to Customer*.

4. *Revenue Stream*. *Revenue Stream* merupakan komponen yang dianggap paling vital. Umumnya organisasi memperoleh pendapatan dari pelanggan. Meskipun demikian banyak organisasi bisa membuka aliran masuk pendapatan dari kantong bukan pelanggan langsung. Yang diharapkan adalah *Profit* dan kepuasan pelanggan dari jasa pengiriman barang.
5. *Customer Relationship*, yaitu dengan cara organisasi menjalin ikatan dengan pelanggan. Yaitu dengan cara *pick up* gratis, memberikan discount, *lead time* yang cepat, armada tahun muda, *Time of Payment* (TOP) bulanan dan harian.
6. *Key Resources*. *Key Resources* adalah sumber daya milik organisasi yang digunakan untuk mewujudkan proposisi nilai. Sumber daya umumnya berwujud manusia, teknologi, peralatan, channel, maupun brand. *Key resources* nya adalah pelanggan dengan mudah melacak barang kiriman, barang dikirimkan dengan baik dan aman, serta tidak adanya barang yang pending.
7. *Key activities*. *Key activities* adalah kegiatan utama organisasi untuk dapat menciptakan proposional nilai. *Key Activities* nya adalah kurir sudah menggunakan aplikasi untuk memasukan informasi barang, pelanggan mudah untuk mentracking barang pengiriman, mobil menggunakan GPS.
8. *Key Partnership*. *Key Partnership* merupakan kesepakatan kerja sama untuk melakukan aktivitas bersama-sama secara spesifik yang bisa melibatkan dua pihak atau lebih, membuat suatu bentuk kesepakatan, dan kesepakatan dalam bentuk kegiatan atau sumberdaya (Tim PPM, 20212). *Key partnership* yang dilakukan oleh PT. Dhenara Prima Mandiri adalah dengan menjalin relasi dengan para customer baik corporate maupun individual. Contoh untuk customer corporate yaitu PT. Akasha Wira Internatinal, PT. Wook Teknologi, PT. Mido Indonesia, PT. Teratai Widjaja, dll.
9. *Cost Structure*. *Cost Structure* adalah komposisi biaya untuk mengoperasikan organisasi mewujudkan proposisi nilai yang diberikan kepada pelanggan. Struktur biaya yang efisien, menjadi kunci besarnya laba yang diperoleh organisasi. Biaya yang dikeluarkan adalah *Fixed Cost*; Biaya Tenaga Kerja (Kurir, *Driver*, Staff), Peralatan (Cicilan Mobil,

Penyewaan Tempat), *Variable Cost*; Perlengkapan (*Maintenance*), Pajak Kendaraan dan Bangunan.

Value chain analysis adalah proses di mana sebuah perusahaan mengidentifikasi kegiatan utama dan bantuan yang menambah nilai produk, kemudian menganalisisnya untuk mengurangi biaya atau meningkatkan diferensiasi. Perusahaan yang bersaing melalui keunggulan diferensiasi akan mencoba untuk melakukan kegiatan yang lebih baik dari yang akan dilakukan pesaing. Jika bersaing melalui keunggulan biaya, ia akan mencoba untuk melakukan kegiatan internal dengan biaya lebih rendah dari pesaing. Ketika sebuah perusahaan mampu memproduksi barang dengan biaya yang lebih rendah dari harga pasar atau untuk memberikan produk-produk unggulan, ia memperoleh keuntungan. Pada Gambar 1.3 dapat dilihat *Value Chain Analysis* dari PT. Indah Logistik International Jakarta.



Gambar 1. 3 Value Chain Analysis

Berikut adalah adalah Value Chain Analysis dari PT. Indah Logistik International :

A. *Primary Activities*

1. *Inbound Logistic*

PT.Indah Logistik Internasional merupakan perusahaan yang berjalan dalam bidang jasa pengiriman barang (*Freight Forwarding*).Aktivitas proses yang terdapat pada PT.Indah Logistik Internasional yaitu menerima barang dan mengirimkan barang yang akan di kirimkan sesuai dengan tujuan dan diterima oleh penerima barang.

2. Operasional

Aktivitas roses di PT.indah Logistik Internasional (ILI Express), mempunyai proses kerja yang berasal dari customer service, selanjutnya data akan diinput ke dalam system ILI Express, selanjutnya Data akan diproses oleh Data Entry untuk dijadikan Manifest pengiriman, selanjutnya pengiriman dilakukan oleh supir dan kurir sesuai dengan tujuan.

3. *Outbound Logistic*

Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Indah Logistik Internasional (ILI Express), pada system distribusinya (pengiriman barang) akan dilakukan oleh Supir dan Kurir hingga barang sampai di penerimanya.

4. *Marketing dan Sales*

PT.Indah Logistik Internasional mempunyai kegiatan untuk memasarkan jasa yang mereka punya, yaitu Mendatangi Corporate yang dilakukan oleh Marketing dari ILI Express, Menyebarkan Brosur, Website, Media Sosial

5. *Service*

Kegiatan yang dilakukan PT.Indah Logistik Internasional untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, dengan melakukan kegiatan seperti Menerima Feedback atau keluhan dengan baik, Memberikan pelatihan kepada pekerja atau staff yang akan bekerja di ILI Express, Selalu bersikap baik terhadap customer, Melakukan pelatihan untuk Supir agar mempercepat lead time pengiriman barang, ILI Express akan mengganti rugi jika adanya kerusakan di perjalanan jika barang tersebut di asuransikan.

B. Support Activities

1. *Firm Infrastructure*

Manajemen Keuangan dikelola oleh Kepala Keuangan. Dan bertanggung jawab melakukan pengawasan atau controlling keuangan di PT Indah Logistik International Cabang Jakarta. Pengawasan ini berkaitan dengan penagihan pembayaran BL (Bulanan) untuk para customer, setoran dari kantor agen di Jakarta, membuat laporan keuangan, arus kas, dan pengeluaran di PT Indah Logistik International Cabang Jakarta.

2. *Human Resources Management*

PT. Indah Logistik International melakukan training kepada pegawai serta memberiksn insentif demi meningkatkan motivasi kerja yang bertujuan akhir pencapaian produktivitas yang diinginkan perusahaan agar kualitas SDM perusahaannya menjadi lebih baik

3. *Technology Development*

PT. Indah Logistik Internasional sudah mempunyai technology development atau pengembangan teknologi berupa sistem. Sistem yang dimaksud diantaranya :

- Konsumen bisa mengecek atau tracking resi lebih mudah melalui website atau aplikasi yang diunduh melalui playstore atau appstore.
- Driver bisa mengupdate status pengiriman atau penerimaan barang melalui applikasi yang diunduh melalui playstore atau appstore.
- Konsumen bisa mengakses website atau situs resmi Indah Online secara bebas kapanpun dan dimanapun.

4. *Procurement*

Pembelian aset dan barang-barang operasional seperti kertas resi, kertas tanda terima, amplop, Alat Tulis Kantor (ATK) , Hand Truck untuk mengangkut barang yangng besar dan berat untuk menujung jalan operasional dalam PT. Indah Logistik International

1.2 Sejarah Perusahaan



Gambar 1. 4 Logo dari Indah Group

PT. Indah Logistik Internasional merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Indah Logistik atau sering disebut dengan Indah Group. PT. Indah Logistik ini didirikan pada tahun 2011, tepatnya pada tanggal 23 Desember 2011 yang melayani khusus melayani pengiriman barang untuk seluruh Indonesia. PT. Indah Logistik pada awalnya merupakan perusahaan travel dengan nama CV Indah Travel yang didirikan pada tahun 2000. Bapak H. Arizal Aziz merupakan sosok penting dan pendiri dibalik suksesnya PT. Indah Logistik. Beliau berasal dari Kota Pariaman, Kampung Dalam, Sumatera

Barat. Pada saat itu perusahaan travel ini berkembang dengan sangat pesat di beberapa provinsi seperti Sumatera Barat, Riau, Jambi, hingga ke Sumatera Utara. Disamping membawa para penumpang, mereka juga sering menitipkan barang-barang untuk ikut dikirim bersama para penumpang dengan tujuan ke empat provinsi tersebut. Karena titipan barang ini semakin hari semakin banyak, maka Dinas Perhubungan menyarankan agar membuka perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas khusus untuk jasa pengiriman barang karena sering kali mendapatkan teguran oleh Dinas Perhubungan setempat karena membawa barang melebihi kapasitas seharusnya. Bermodalkan kerja keras, ketulusan dan keinginan untuk membuka lapangan pekerjaan serta niat untuk mensejahterakan anak yatim piatu dan kaum dhuafa.

Sesuai dengan visi-nya yaitu “Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan / cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.” Maka berdirilah perusahaan PT. Indah Logistik pada tahun 2011. Seiring dengan semakin meningkatnya permintaan pengiriman barang ke berbagai tujuan melalui PT. Indah Logistik, dimana sampai pertengahan 2016, Indah Group membuka 9 anak perusahaan yang seluruhnya bergerak di bidang Jasa Pengiriman Barang tetapi beda layanann diantaranya :

1) Indah Logistik Cargo

Awal mula usaha dari Indah Group yang merupakan tertua dan terbesar, dimana pelayanan yang diberikan meliputi pengiriman barang reguler via darat dan laut dengan tujuan Kota dan Kabupaten di Indonesia. Selain menjadi usaha yang tertua dan terbesar, ia juga memiliki jumlah armada terbanyak, sehingga seluruh area penjemputan dan pengiriman barang dapat lebih dialayani dengan maksimal.

2) Indah Express

Untuk anda yang membutuhkan jasa pengiriman barang secara cepat, maka anda bisa menggunakan Indah Express. Dengan Indah Express, paket akan langsung dikirim ke kota tujuan tanpa adanya transit di gudang transit.

3) Indah Yatama Air Cargo

Dalam rangka melengkapi layanan pengiriman barang yang sudah ada, kami menghadirkan layanan via udara dengan jaminan kecepatan waktu pengiriman. Kami merupakan agen resmi Garuda Indonesia, sehingga keamanan dan ketepatan waktu pengiriman barang via Udara menjadi lebih terjamin

4) Indah Logistik International

Layanan jasa angkut pengiriman barang untuk ke seluruh Indonesia. Dengan jangkauan pengiriman barang melalui 6 layanan yaitu, Darat, Laut, City Kurir, Kereta Api sehingga pelanggan akan lebih mudah dalam menentukan pilihan pengiriman barang.

5) Indah Padati Express

Bagi anda yang ingin mengirim barang dari Pasar ke tujuan Pasar di kota lain, anda bisa menggunakan jasa salah satu anak perusahaan kami Indah Padati Express. Kantor pusat Indah Padati Express yang berada di Tanah Abang sudah melayani pengiriman barang ke Pasar Sukarame, Bukittinggi, Sumbar, / Pasar Metro - Medan dan pasar-pasar lain di kota-kota besar di seluruh Indonesia.

6) Indah Truckin

Bagi pelanggan korporasi, Indah Group menyediakan fasilitas Trucking dengan layanan dari gudang ke gudang. Seluruh armada sudah dilengkapi dengan GPS, sehingga memudahkan kami mengontrol perjalanan kendaraan setiap pengiriman barang. Barang kiriman anda akan dijemput di gudang anda dan langsung di kirim ke gudang tujuan tanpa melalui proses loading dan unloading di gudang Indah Group, sehingga mengurangi resiko kerusakan dan kehilangan.

Pertimbangan efektif dan efisien, membuat manajemen memutuskan untuk membuka anak perusahaan serta kantor cabang di seluruh Indonesia, sehingga saat ini sudah ada 519 kantor cabang yang tentunya juga diimbangi dengan hadirnya tenaga kerja yang profesional dan berdedikasi tinggi.

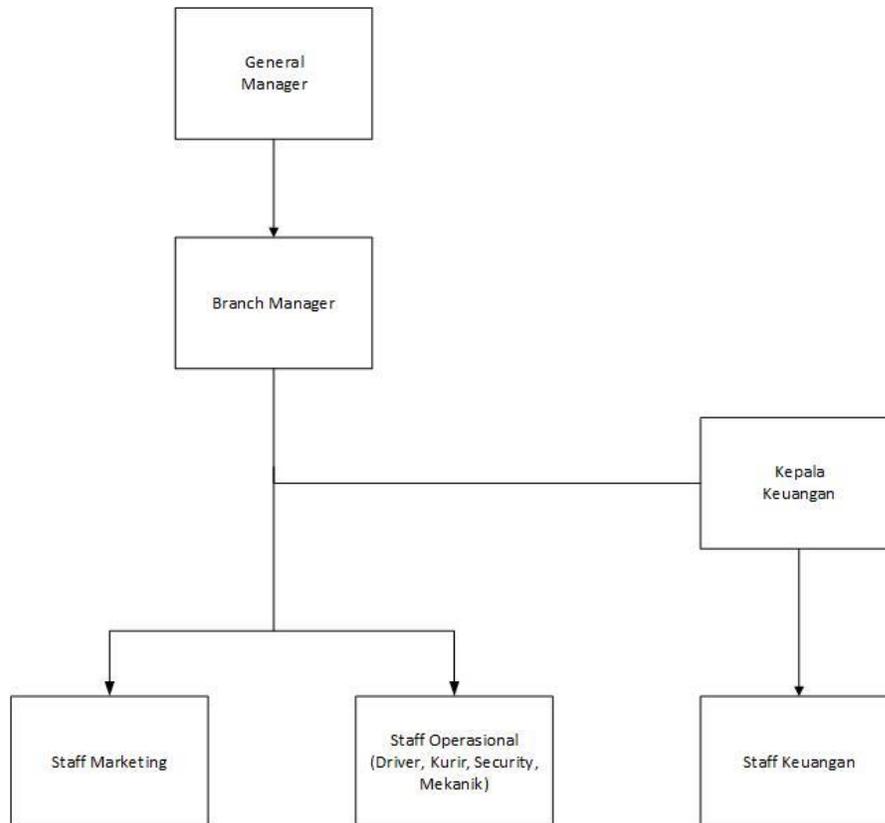
Dengan dukungan dari para karyawan yang berpengalaman dan armada transportasi serta agen-agen yang tersebar di kota-kota besar di Indonesia, yang ada di provinsi Sumatera, Jawa, Bali, Kalimantan, Sulawesi, Maluku serta kabupaten-kabupatennya, membuat PT. Indah Group semakin yakin dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen, yaitu dengan memberikan pelayanan "*Door to Door*" dengan mottonya yaitu "Cepat, Tepat, Aman". Adapun Misi PT. Indah Group yaitu :

1. Menyediakan produk Jasa Angkutan/titipan ke seluruh pelosok Tanah Air dengan mengutamakan kepuasan Pelanggan
2. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup Perusahaan.

3. Menjalankan Bisnis Cargo/Jasa Titipan dan Manajemen resiko secara etika untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
4. Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
5. Berusaha dan bekerja dengan semangat bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan Pemegang saham
6. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
7. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan minimal sesuai ketentuan Pemerintah.
8. Membantu Pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan Rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan hal yang penting yang harus dimiliki perusahaan agar dapat diketahui seberapa jauh pembagian tugas dan mengkoordinasikan tugas setiap bagian dalam perusahaan. selain itu penting juga untuk menjalin hubungan di antara individu, kelompok, dan departemen serta membuat hierarki wewenang yang formal. Berikut adalah struktur organisasi dari PT. Indah Logistik International Jakarta dapat dilihat pada gambar 1.4



Gambar 1. 5 Struktur Organisasi PT. Indah Logistik International Jakarta

1.4 Jobdesc

Job description adalah suatu uraian jabatan atau gambaran tugas tentang pernyataan tertulis yang berisi tujuan dari peran suatu jabatan atau tugas. Uraian ini berisi gambaran tentang apa yang harus dilakukan oleh pemegang jabatan, bagaimana suatu pekerjaan dilakukan untuk mencapai tujuan unit kerja dan perusahaan secara luas. Berdasarkan Struktur organisasinya dapat dijadikan wewenang dan tugas masing-masing bagian sebagai berikut :

1) *General Manager* (GM)

General Manager merupakan salah satu fungsi dan jabatan yang ada pada setiap perusahaan, khususnya di PT. ILI Express. *General Manager* mempunyai fungsi jabatan kerja di perusahaan yang bertugas untuk memimpin, merencanakan, mengkoordinasi, dan melakukan pengawasan yang berkaitan dengan aktifitas perusahaan. Selain itu seorang GM juga mencari dan memutuskan berbagai kebijakan penting pada perusahaan yang mendukung terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri.

2) *Branch Manager* (BM)

Branch Manager merupakan seseorang yang menjadi pimpinan kantor cabang. Ia bertanggung jawab penuh terhadap semua aktifitas, target Cabang, juga merangkap sebagai Head Unit operasional dan Head Unit marketing.

3) Kepala Keuangan

Kepala keuangan bertanggung jawab melakukan pengawasan atau *controlling* keuangan pada PT. Indah Logistik International Jakarta, *controlling* ini berkaitan dengan penagihan pembayaran bulanan (BL) untuk para *customer*, setoran dari kantor agen di Jakarta, membuat laporan keuangan, arus kas, dan pengeluaran di PT. Indah Logistik International Jakarta, mengontrol tim invoice agar terjadwal dalam pembuatan invoice, merekap dan mengecek kembali invoice yang diberikan oleh tim invoice.

4) Staff Keuangan

Staff Keuangan bertanggung jawab penuh dalam aktivitas keuangan perusahaan baik dengan pihak internal maupun eksternal. Dalam PT. Indah Logistik International, staff keuangan memiliki tugas dalam penerimaan STT (Surat Tanda Terima) kembali, pembuatan invoice, perekapan invoice, penerbitan faktur pajak, bukti potong pajak, dll.

5) Staff Marketing

Bertanggung jawab dalam memaksimaalkan market dengan *follow up* ke kawasan pegudangan, manufaktur, distributor dan membina serta merawat *customer corporate existence* serta mencari potensial client.

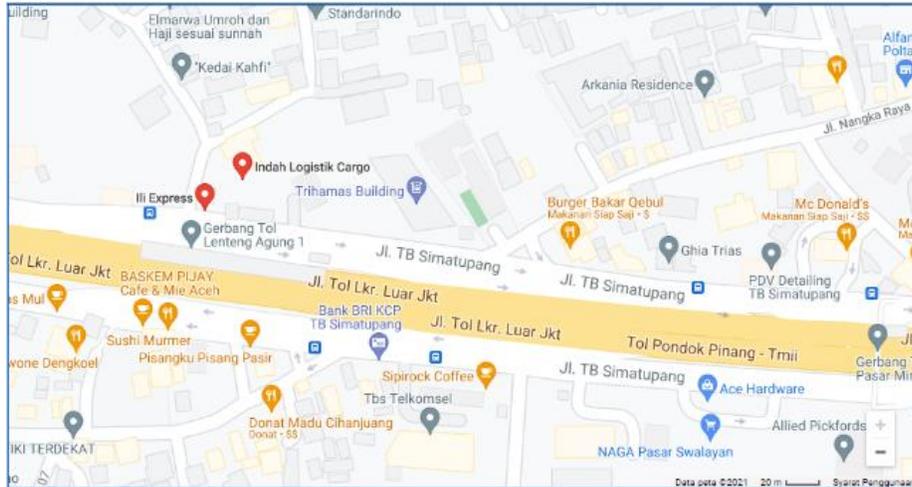
6) Staff Operasional

Staff operasional fungsi jabatan untuk membantu para pimpinan dalam melancarkan tugas – tugas yang ada di organisasi perusahaan dengan sebaik-baiknya dalam bentuk kegiata-kegiatan operasional.

Staff Operasional di PT. Indah Logistik International Jakarta ini sendiri mencakup beberapa bagian, yaitu kasir, CS, driver, kurir, security, dan mekanik. Mencakup proses inbound kiriman, delivery, melakukan pickup kiriman di pelanggan dan agen, melakukan sortir, bagging dan pemberangkatan ke Gudang Tujuan, memberikan uang jalan kepada driver dan kurir, melayani customer.

1.5 Lokasi Perusahaan

Kegiatan Kerja Praktik yang dilaksanakan di PT Indah Logistik International Express Jakarta, berlokasi di Jl. Letjen TB Simatupang No. 165A, Lingkar Selatan, Tanjung Barat, RT.10/RW.4, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12530. Berikut lokasi PT. Indah Logistik Intenational Jakarta sesuai dengan *Google Maps* yang di tampilkan pada Gambar 1.5



Gambar 1. 6 Lokasi PT. Indah Logistik International Jakarta Pada Google

