

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### Gambar 1.1 PT. Synergy First Logistics

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 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 didistribusikan oleh kurir sesuai dengan lokasi atau wilayah pengiriman yang telah ditentukan oleh manajemen PT. Synergy First Logistics Cabang 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 pada hari yang sama. Yang kedua yaitu ONS (One Night Service), pada pemilihan service ini paket akan tiba dalam

I-2

satu (1) hari kerja. Yang ketiga yaitu Regular Services dengan pengiriman paket yang akan tiba di penerima setelah dua (2) sama tiga (3) hari kerja. Yang keempat yaitu Cargo Service (Heavy Weight Shipment) merupakan pengiriman door to door, door to port, dan port to port. Dan kelima yaitu International Courier atau menyediakan jasa pengiriman internasional. Kelima pelayanan dari PT. Synergy First Logistics tersebut merupakan bagian dari Express Courier Services.

Selain Express Courier Services, PT. Synergy First Logistics juga menyediakan layanan Freight Forwarding Services serta Supply Chain Management. Untuk Freight Forwarding 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 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 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 Tangerang. PT. Synergy First Logistics ini merupakan mitra resmi dari beberapa toko online terkemuka di Indonesia seperti Lazada, Zalora, Tokopedia, Blanja.com, Elevenia, Berrybenka, dan Blibli.com. 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.

I-3

Pada bulan Februari 2007, PT. Synergy mendirikan Synergy First Logistics (SFL). PT. Synergy Fisrt Logistics memiliki komitmen untk 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. 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 and Freight Forwarding) yang menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi dan mempunyai nilai tambah bagi pelanggan, pemegang saham dan pegawai.”

#### 1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi di mana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang memiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Jika dalam fungsi perencanaan, tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam sebuah pembagian kerja tertentu dalam sebuah struktur organisasi di mana di dalamnya terdapat kejelasan bagaimana rencana organisasi akan dilaksanakan, dikoordinasikan, dan dikomunikasikan. (Sule & Saefullah, 2005)

I-4

Berikut struktur organisasi dari PT. Synergy First Logistics cabang Bandung adalah sebagai berikut :

Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Synergy First Logistics Cabang Bandung

I-5

#### 1.4 Job Description

Job description atau uraian jabatan atau gambaran tugas adalah suatu pernyataan tertulis yang berisi tujuan dari dibentuknya suatu jabatan/tugas. Uraian ini berisi gambaran

tentang apa yang harus dilakukan oleh pemegang jabatan, bagaimana suatu pekerjaan dilakukan, alasan-alasan mengapa pekerjaan tersebut dilakukan, hubungan antara suatu posisi tertentu dan posisi lainnya di luar lingkup pekerjaannya dan di luar organisasi (eksternal) untuk mencapai tujuan unit kerja dan perusahaan secara luas. (Admin LinovHR, 2018)

Berikut job description PT. Synergy First Logistics cabang 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

Bertugas untuk 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 undelivery, serah terima laporan purchase order delivery sukses dan shipment undelivery, melaporkan pengiriman undelivery, 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 undelivery, melaporkan pengiriman undelivery, entri data status, entri data OB, Compare, melaporkan pengiriman Nuskin, melaporkan pengiriman Herbalife, monitoring & Follow up OS Herbalife BDO dan sortir daily purchase order delivery balik.

I-5

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. Sorter

Bertugas untuk melakukan pengecekan kualitas dan packing barang sesuai dengan standar 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.

1.5 Lokasi Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Synergy First Logistics cabang Bandung

Alamat Perusahaan : Jl. Sarimanah II Blok 9 No 4, Sarijadi, Sukasari, Kota

Bandung, Jawa Barat 50151.

Email : bls.firstlogisticsbdo@gmail.com