

## **BAB II**

### **GAMBAR UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Sejarah Singkat Perusahaan**



*Gambar 2.1 Logo PT. Synergi First Logist 1*

PT. Synergi First Logistics merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang Logistik Servis. PT. Synergi First Logistics sudah berdiri selama 13 tahun sejak tahun 2007, yang di pimpin oleh bapak Raden Adrian sebagai direktur didalam perusahaan. Dimana PT Synergi First Logistik bergerak dalam bidang servis yang mempunyai 3 bisnis channel B2B (B2B (Business To Business), B2C ( Business To Customer), dan C2C ( Customer To Customer). PT Synergi First Logistik berada di peringkat yang ke-10 dibawah perusahaan raksasa pengiriman seperti JNE dan JNT. PT Synergi First Logistics berfokus kepada Lead Time yang harus di jaga dan unggul dalam persaingan dengan itu PT Synergi First Logistics mempunyai 3 macam jenis servis yaitu : :

- Same Day Service (SDS) : Perusahaan memberikan servis dikirim dan diterima di hari yang sama oleh konsumen sesuai dengan pesanan dari konsumen.
- One Night Service (ONS) : perusahaan memberikan servis paket sampai pada keesokan harinya.
- Reguler Service, : Perusahaan memberikan paket akan tiba di kota tujuan dalam 2 sampai dengan 3 hari.

Ketiga macam tersebut dikategorikan berdasarkan waktu pengiriman tergantung pesanan dari customer dimana masing-masing kategori memiliki nilai atau harga yang berbeda sesuai dengan kecepatan waktu pengiriman yang diberikan. PT Synergy First Logistics memastikan pengiriman paket dan dokumen dapat sampai dengan cepat ke hampir semua tempat.

### **Visi Perusahaan**

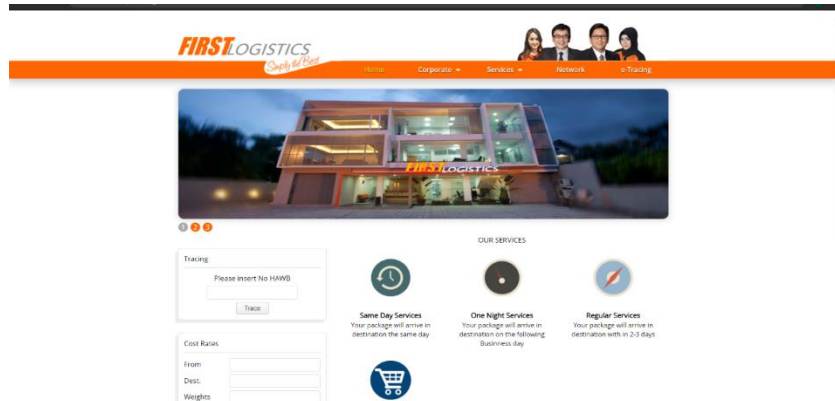
Keberhasilan kami tergantung pada hubungan yang kami bangun dengan pelanggan. Kami memastikan bahwa tim kami memiliki pemahaman yang jelas tentang semua kebutuhan pribadi Anda. Manfaat tambahannya adalah ketika Anda berbicara dengan staf kami, baik itu pengemudi yang berdedikasi atau tim layanan pelanggan kami, Anda akan berurusan dengan profesional yang ramah dan berpengetahuan.

### **Misi Perusahaan**

Sebagai perusahaan kurir domestik lokal Anda, kami menyediakan Layanan Hari yang Sama, Hari Berikutnya dan Reguler di Indonesia. Kami memastikan pengiriman cepat parcel dan dokumen ke hampir di mana saja di dunia, dengan koleksi harian yang sesuai untuk Anda. Kami menyediakan kemudahan kepada konsumen untuk dapat melacak barang yang dikirimkan agar konsumen dapat mengetahui persis di mana barang tersebut pada waktu tertentu. Untuk menambah ketenangan pikiran kami bisa mendapatkan bukti pengiriman dengan setiap item.

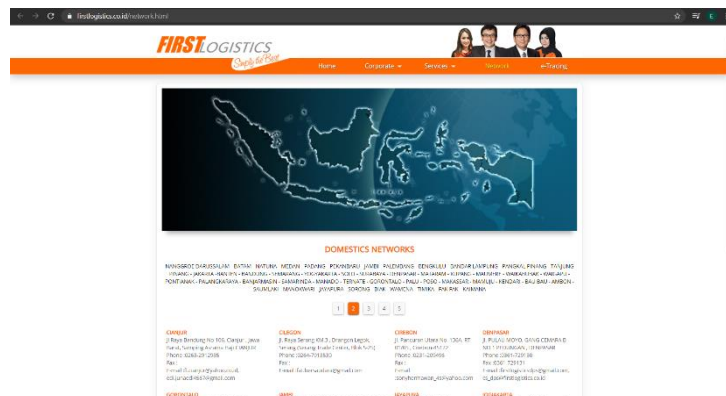
PT. Synergy First Logistics mempunyai nilai kesuksesan tergantung pada hubungan yang perusahaan bangun dengan pelanggan, perusahaan memastikan bahwa tim atau karyawan memiliki pemahaman yang jelas mengenai kebutuhan pribadi konsumen. Perusahaan menjaga keramahan yang diterapkan didalam perusahaan agar untuk bersikap ramah kepada siapapun dan mengucapkan salam

.



**Gambar 2.1 Tampilan Website PT Synergy F 1**

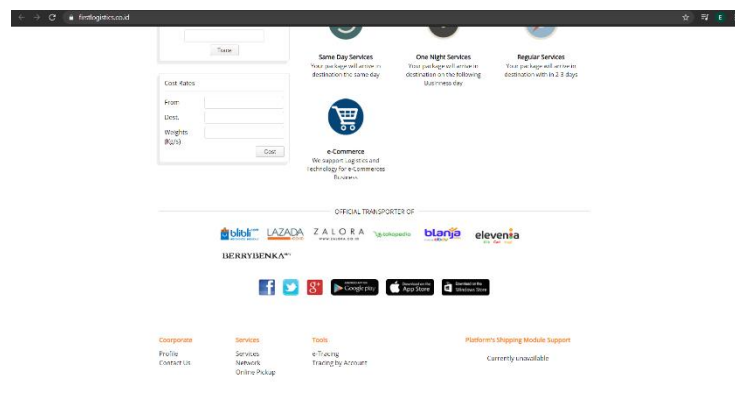
PT Synergi First Logistic mempunyai layanan untuk konsumennya dalam melacak barang yang dikirimkan berdasarkan no AWB yang di berikan pada saat pemesanan, hal ini digunakan untuk memonitor Lokasi barang, untuk menjamin Lead Time dapat dipenuhi oleh perusahaan. Untuk menambah ketenangan pikiran dari konsumen dengan mendapatkan bukti pengiriman pada setiap itemnya.



**Gambar 2.1 Tampilan Network Domestik PT 1**

Hampir Seluruh bagian domestic dari Aceh sampai dengan Kaimana sudah dapat di jangkau oleh perusahaan dalam melakukan pengiriman barang dan dokumen, dimana masing-masing daerah perusahaan sudah mempunyai agent untuk melakukan distribusi barang yang terkoneksi dengan system yang dipakai oleh PT Synergy First Logistics

PT Synergy First Logistics mempunyai kerjasama dengan perusahaan besar dan E-Commerce, perusahaan yang memiliki kerjasama dengan PT Synergy First Logistics seperti perusahaan Samsung dalam mendistribusikan spare part elektronik dari Samsung pusat ke Samsung center dan menjadi transporter antara Samsung dengan konsumen di berbagai daerah, perusahaan yang lainnya seperti Young Living dengan produk kecantikan dan Herballife produk kesehatan dengan melakukan kerjasama untuk pengiriman produk dari perusahaan kepada konsumen di berbagai daerah di Indonesia. PT Synergy First Logistics juga melakukan kerjasama dengan perusahaan E-Commerce seperti Blibli.com, Lazada.co.id, Zalora, Tokopedia, Blanja.com, dan Elevania. Hal ini dilakukan oleh perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan volume pengiriman barang melewati E-Commerce yang memiliki nama di Indonesia agar mudah dijangkau oleh konsumen untuk memilih jasa servis dari PT Synergy First Logistics dengan memberikan servis terbaik yang dimiliki oleh perusahaan. Pada perusahaan E-Commerce, PT. Synergy First Logistics mempunyai system yang diberikan khusus pada perusahaan E-Commerce yang bernama EDS (E-Commerce Data System) yang bertujuan untuk mengintegrasikan operasional perusahaan.



**Gambar 2.1 Tampilan E-Commerce 1**

## 2.2. Tinjauan Pustaka

Dalam mengelola sebuah perusahaan pasti memiliki Management yang baik untuk mengelola aktivitas perusahaan mulai dari proses awal sampai kepada proses akhir, dimana seluruh aktivitas didalam perusahaan harus di manage agar setiap divisi bisa bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan dari perusahaan, tentunya didalam perusahaan logistic servis yang harus menjaga Lead Time agar dapat tercapai.

### 2.2.1. Management

Terdapat beberapa pengertian management menurut para ahli yang berbeda-beda, Menurut Kinicki & Williams (2009) menyatakan bahwa “*Management is defined as the pursuit of organizational goals efficiently and effectively*” yang didefinisikan manajemen sebagai cara sebuah perusahaan untuk mengejar tujuan secara efisien dan efektif.

*“Management involves coordinating and overseeing the work activities of others so their activities are completed efficiently and effectively. Coordinating and overseeing the work of other is what distinguishes a managerial position from a nonmanagerial one. Management involves ensuring that work activities are completed efficiently and effectively by the people responsible for doing them, or at least that’s what managers should be doing.”* Robbins (2017).

Yang memiliki arti bahwa manajemen melibatkan koordinasi dan pengawasan kerja orang lain sehingga menjadi efisien dan efektif. Mengkoordinasikan dan mengawasi kegittan orang lain merupakan membedakan posisi manajerial dan non-manajerial. Manajemem memastikan bahwa kegiatan kerja dapat diselesaikan dengan efisien dan efektif oleh orang yang bertanggung jawab untuk melakukan atau setidaknya itulah yang seharusnya dilakukan.

### 2.2.2. Operation Management

*“Operations management (OM) is a discipline that is applied in restaurants such as Hard Rock Café as well as factories such as Ford and Whirlpool. OM techniques are applied throughout the world in almost all productive companies. It does not matter whether the application is carried out in offices, hospitals, restaurants, supermarkets, or a factory production of goods and services requiring operations management. Then, the production of efficient goods and services requires effective application of the OM concepts, tools, and techniques” (Heizer & Render, 2015)”*

“Operaitons Managememt(OM) adalah disiplin yang diterapkan di restoran seperti Hard Rock Café serta pabrik seperti Ford dan Whirlpool. Teknik OM diterapkan di seluruh dunia di semua perusahaan produktif. Tidak masalah apakah aplikasi dilakukan di kantor, rumah sakit, restoran, supermarket, atau produksi pabrik barang dan jasa yang efisien membutuhkan penerapan konsep, alat, dan Teknik OM yang efektif.” (Heizer & Render, 2015)

*“Operations management (OM) is a series of activities that create values and services by converting inputs into results. Activities to create goods and services exist in all organizations” (Heizer & Render, 2015).*

“ Manajemen Oprasi (OM) adalah serangkaian kegiatan yang menciptakan nilai dan layanan barang dengan mengkonversi input menjadi hasil. Kegiattan untuk membuat barang dan jasa ada di semua organisasi” (Heizer &Render,2015)

### 2.2.3 SCM (Supply Chain Management)

*“Supply chain management is defined as the systemic, strategic coordination of the traditional business functions and the tactics across these business functions within a particular company and across businesses within the supply chain, for the purposes of improving the long-term performance of the individual companies and the supply chain as a whole” (Mentzer et al., 2001, p. 18).*

“Manajemen rantai suplai didefinisikan sebagai sistemik, koordinasi strategis tradisional fungsi bisnis dan taktik di seluruh fungsi bisnis ini dalam suatu tertentu perusahaan dan seluruh bisnis dalam rantai pasokan, untuk tujuan meningkatkan kinerja jangka panjang masing-masing perusahaan dan rantai pasokan secara keseluruhan” (Mentzer dkk., 2001, hal. 18).

*“Supply chain as a sequence of (decision making and execution) processes and (material, information and money) flows that aim to meet final customer requirements and take place within and between different supply chain stages. The supply chain not only includes the manufacturer and its suppliers, but also (depending on the logistics flows) transporters, warehouses, retailers, and consumers themselves.” Vorst(2004)*

“Rantai pasokan sebagai urutan (pengambilan keputusan dan pelaksanaan) proses dan (material, informasi dan uang) aliran yang bertujuan memenuhi persyaratan pelanggan akhir dan berlangsung di dalam dan di antara tahapan rantai pasokan yang berbeda. Rantai pasokan tidak hanya mencakup pabrikan dan pemasoknya, tetapi juga (tergantung pada arus logistik) pengangkut, gudang, pengecer, dan konsumen itu sendiri”. Vorst(2004)

#### **2.2.4 Warehouse Management**

*“Warehouse management is the art of operating a warehouse and distribution system or, better still, of operating it efficiently. Excellent logistic performance can open up new markets while customers expect speed, quality and minimized costs. Warehouses and material handling systems are the core elements within the goods flow and build the connection between producer and consumer.” (Micheal ten Hompel, Thorsten Schmidt, 2007)*

“Manajemen gudang adalah seni mengoperasikan gudang dan distribusi sistem atau, lebih baik lagi, mengoperasikannya secara efisien. Performa logistik yang sangat baik dapat membuka pasar baru sementara pelanggan mengharapkan kecepatan, kualitas, dan biaya yang diminimalkan. Gudang dan sistem penanganan material merupakan elemen inti dalam aliran barang dan membangun hubungan antara produsen dan konsumen.” *(Micheal ten Hompel, Thorsten Schmidt, 2007)*

#### **2.2.5 Penerapan Quality**

*“Quality Control is, therefore, a process that ensures that output meets standards. This includes setting standards, collecting data, deriving statistics and taking corrective actions when statistics indicate that the process is out or nearly out of control” (Kremin, 1986)*

“Kualitas kontrol adalah proses yang memastikan bahwa output memenuhi standar. Ini termasuk menetapkan standar, mengumpulkan data, memperoleh statistik dan mengambil tindakan korektif ketika statistik menunjukkan bahwa prosesnya di luar kendali atau hampir di luar kendali” (Kremin, 1986)



Penerapan Quality Control adalah memastikan segala proses produksi perusahaan agar sesuai dengan standard dan tidak terkendala. Selain itu proses Quality Control juga melakukan kegiatan mengoreksi jika didalam proses produksi terjadi ketidak sesuaian dan ketika proses produksi tidak sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Bagian Quality control sangat penting dalam keseluruhan proses produksi perusahaan. Penerapan Quality mempunyai tujuan sebagai berikut :

- Memonitor jumlah barang untuk mengurangi kehilangan pada saat proses pengiriman
- Mengurangi terjadinya kesalahan pengiriman barang, dengan melakukan pengecekan ulang sebelum dikirimkan
- Mengontrol biaya atau juga cost
- Menghasilkan sebuah kualitas dari produk yang dikirim agar sampai dengan kondisi yang sempurna atau tidak cacat.
- Memberikan kepuasan kepada konsumen dengan menjamin kualitas dari produk tersebut.