

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Dalam sebuah perusahaan apapun aktivitas logistik merupakan Aktivitas yang penting untuk mendukung operasional sebuah perusahaan, didalam logistik terdapat hal yang harus diperhatikan yang pertama yaitu Pelayanan atau Service yang akan berpengaruh kepada kepuasan dari konsumen, pelayanan logistik merupakan cara perusahaan untuk dapat menjamin proses pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain dikirim dengan aman dan memenuhi Lead Time yang disepakati, dalam serivis logistik tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan kosnumen dan akan mempengaruhi customer retention yaitu bagaimana perusahaan akan terus mempertahankan konsumennya untuk menggunakan jasa logistiknya dan pada tingkat jumlah order barang yang akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan dilihat berdasarkan dua hal yaitu Lead Time dan Handling dari barang yang akan dikirimkan, berdasarkan kedua hal tersebut sebuah perusahaan harus dapat menjamin dengan mengirimkan barang sesuai dengan lead time yang diberikan dan sampai dengan sempurna atau tidak cacat pada saat proses handling barang.

Namun hal tersebut tidak mudah diterapkan didalam perusahaan dengan harus menjamin Lead Time dan Handling barang agar berjalan dengan standar operasional, sehingga perusahaan harus mempunyai Flow Process dan SOP yang begitu detail didalam perusahaan dengan mempertimbangkan resiko yang akan diterima jika terjadi kesalahan. Dimana Flow Process didalam perusahaan logistic merupakan pengaturan aliran barang pada proses Inbound, pada proses warehouse, sampai dengan proses Outbound Jabodetabek dan Luar kota. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi keterlambattan Pick-Up atau Delivery barang. yang kedua yang harus dimiliki oleh perusahaan adalah SOP untuk diterapkan didalam perusahaan bagaimana cara meng-handling barang tersebut agar tidak cacat atau rusak ketika melakukan pemindahan barang atau disebut Handling, Berdasarkan kedua proses tersebut perusahaan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Kedua hal tersebut

sudah diterapkan didalam PT Synergy First Logistik dengan mengatur flow barang untuk menjaga barang sampai di konsumen dengan kondisi yang sempurna,

Namun didalam berjalannya suatu perusahaan terdapat beberapa masalah yang ditemukan sehingga mengalami hambatan-hambatan dalam proses pengiriman, hal ini pun dialami oleh PT. First Logistik yang bergerak dalam bidang Logistik servis, dari banyaknya flow proses didalam perusahaan memungkinkan untuk terjadinya kesalahan dari berbagai faktor yang misalnya dikarenakan Human Error (Man) atau berdasarkan system yang digunakan untuk mengintegrasikan proses-proses didalam perusahaan mengalami Error. Meskipun sudah mempunyai flow process dan SOP yang baik didalam perusahaan hal ini masih sering terjadi didalam perusahaan yang berdasarkan Human Error dimana kesalahan tersebut karena penempellan kode pengiriman atau disebut Airway bill yang salah sehingga dapat menyebabkan Miss Route yang pada akhirnya barang tersebut di Tarik kembali kedalam gudang ketika barang sudah dikirimkan ke lokasi yang salah dan melakukan perbaikan didalam Gudang lalu dikirim kepada alamat konsumen yang benar. Hal ini dapat terjadi dikarenakan 90% Human Error dimana proses penempellan yang salah pada saat proses implant didalam Gudang.

Pada perusahaan dalam bidang apapun *Management Business proses* merupakan hal yang sangat penting karena sama dengan mengatur startegi kinerja apa yang akan digunakan didalam perusahaan. Perusahaan. PT. Synergy First Logistik bergerak dalam bidang logistic servis dengan mengandalkan bisnis jasa sehingga bisnis proses sangatlah penting didalam perusahaan untuk mengatur Lead Time yang di Unggulkan, karna semakin cepat lead time yang diberikan akan memberikan nilai yang lebih kepada konsumennya dan dapat memenagkan keunggulan didalam pasar logistic servis, saat ini perusahaan First Logistik berada di posisi ke sepuluh dalam persaingan pelaku bisnis logistic di Indonesia dengan posisi dibawah JNE dan JNT hal ini dikarenakan perusahaan belum bisa memberikan servis seperti competitor lainnya mengenai masalah lead time, dimana perusahaan First Logistik lebih banyak bergerak dengan B2B seperti bekerjasama dengan perusahaan Herbalife, Nuskin, dan Samsung,

Karena permasalahan diatas, penulis melakukan penelitian mengenai Bisnis Proses didalam perusahaan PT Synergi First Logistics, dalam melakukan praktik kerja lapangan penulis mendapatkan posisi administrasi Operasi pada awal masuk dan dilakukan rolling setiap bulannya dengan tujuan untuk mendapatkan ilmu dari semua bidang didalam perusahaan berawal dari divisi Inbound – Proses Handling dalam Gudang sampai dengan divisi Outbound jabodetabek sampai dengan luar kota.Laporan praktik kerja magang yang akan dilakukan oleh penulis akan memberikan kesimpulan apa yang menyebabkan kesalahan itu terjadi.

Laporan kerja magang ini akan memberikan kesimpulan dalam upaya memaksimalkan proses bisnis didalam perusahaan agar menghasilkan output yang sesuai, serta memberikan saran dari hasil identifikasi berikut.

## **1.2.Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1. Maksud dari Kerja Magang**

Selama proses kerja magang di PT. Synergi First Logistik dimulai dari proses penyerahan surat permohonan magang beserta CV (Curriculum Vitae) ke perusahaan terkait, penulis memiliki tujuan kerja magang yang harus dicapai atau dipenuhi. Berikut dibawah ini maksud dari praktek kerja magang yang penulis lakukan.

1. Mengimplementasikan kemampuan yang dimiliki baik hardskill maupun softskill dari hasil pembelajaran teori dan praktek yang telah dipelajari penulis selama masa perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara.
2. Mendapatkan ilmu dan pengetahuan di bidang logistik servis secara langsung didalam lapangan dengan mengetahui Flow Proccess dan SOP yang diterapkan didalam perusahaan, sehingga dapat mengetahui hubungan antara praktik dan teori-teori yang sudah dipelajari
3. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam dunia kerja dan melatih praktikan untuk bersikap dewasa, mandiri dan bertanggung jawab serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.

Dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja magang ada pula beberapa tujuan didalam PT. Synergi First Logistik berikut adalah tujuan penulis:

1. Memenuhi syarat kelulusan dalam mata kuliah Internship dengan bobot 4 sks.
2. Mempelajari dan mendalami alur proses kerja PT. Synergi First Logistik
3. Mempersiapkan diri untuk terjun langsung ke dunia kerja setelah menyelesaikan perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara
4. Mendapatkan pengalaman dalam berorganisasi di dunia kerja yang sesungguhnya
5. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi dengan karyawan langsung sehingga dapat menciptakan banyak koneksi dan saling berbagi dengan satu sama lain

### **1.3.Waktu dan Prosedur dari Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1. Waktu Pelaksanaan dari Kerja Magang**

Penulis melakukan praktik kerja magang di PT. Synergi First Logistik dengan jangka waktu 60 hari kerja aktif sesuai dengan prosedur dan ketentuan dari pelaksanaan kerja magang. Waktu dan tanggal pelaksanaan kerja magang dilampirkan sebagai berikut:

Nama Perusahaan	: PT. Synergi First Logistik
Bidang Usaha	: Logistic Service
Hari dan Tanggal Magang	: 21 September 2020 – 7 Desember 2020
Hari Kerja	: Senin – Jumat
Masa Aktif Kerja	: 60 Hari Kerja
Posisi Kerja Magang	: Admin Operational

### **1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Untuk dapat melaksanakan praktek kerja magang dan menulis laporan hasil kerja magang di PT. Synergy First Logistik melalui beberapa procedural dari perusahaan. Berikut tahap-tahap procedural tersebut :

1. Meminta pihak program studi untuk membuatkan pengajuan praktik kerja magang di PT. Synergy First Logistik
2. Mengirimkan surat pengajuan praktik kerja magang dari pihak fakultas program studi kepada Human Resources Development PT.Synergy First Logistic
3. Pada Tanggal 21 September 2020 penulis diminta untuk datang ke perusahaan yang bertujuan untuk membahas proker magang di perusahaan dengan menemui Pak Fudin sebagai General Manager CDC (Central Distribution Center) di Head Office First Logistics
4. Pada Tanggal 1 Oktober Penulis memulai praktik kerja magang di perusahaan dengan melakukan pengenalan kepada seluruh divisi dan karyawan dan menempatkan divisi admin pada awal pertemuan
5. Melakukan penyelesaian berkas-berkas untuk keperluan praktik kerja magang di PT. Synergy First Logistic

### **1.4.Sistematika Penulisan**

Berdasarkan Laporan Kerja Magang terdiri dari 4 (empat) Bagian (BAB) dan setiap BAB memiliki keterkaitan atau hubungan satu sama lain. Sistematika penulisan laporan magang adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Didalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang permasalahan dalam proses atau praktik kerja magang, maksud dan tujuan kerja magang dan prosedur pelaksanaan kerja magang

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Didalam bab ini penulis menjabarkan mengenai gambaran umum perusahaan dimulai dari sejarah singkat perusahaan, Visi dan Misi perusahaan serta tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori atau pengertian mengenai Management Bisnis Proses dimana hal-hal tersebut adalah bahasan penulis laporan magang.

## BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Didalam bab ini penulis menjelaskan kedudukan dan organisasi yang dilakukan oleh penulis selama melakukan pekerjaan magang, dimana penulis mendapatkan posisi Admin Inbound pada awal pertemuan sampai dengan proses outbound didalam perusahaan.