

## BAB II

### LATAR BELAKANG PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Perusahaan

##### 2.1.1 Identitas Perusahaan

KGXpress (KGX) merupakan produk dari salah satu Unit Bisnis Kompas Gramedia yaitu PT Sirkulasi Kompas Gramedia (SKG). Berdiri dari 2018 KGX memberikan layanan jasa kurir dan logistik berbasis jaringan distribusi yang tersebar di Indonesia. Berdasarkan Lampiran 2, saat ini KGX memiliki 30 *branch office* yang berada di 18 kota besar di Indonesia yang akan terus berkembang seiring berjalannya waktu. Persebaran di beberapa kota besar diantaranya DKI Jakarta, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Surabaya, Yogyakarta, dan lain-lain.

Berdasarkan profil perusahaan (KGX, 2020) Layanan yang diberikan KGX mencakup beberapa kategori diantaranya *multi-mode transportation, integrated fulfillment, distributor, project logistic, dan freight forwarding*. Dengan banyaknya opsi pilihan yang ditawarkan ke pelanggan hal ini sejalan dengan strategi yang diusung oleh KGX yaitu sebagai *one stop solution* terkait penyediaan jasa layanan logistik yang fleksibel.

Tabel 2. 1 Layanan KGX berdasarkan kategori

<i>Category</i>	<i>Services</i>
<i>Multi-mode transportation</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Last mile</i></li><li>• <i>Trucking</i></li><li>• <i>Container</i></li><li>• <i>Railroad</i></li><li>• <i>Sea Freight</i></li><li>• <i>Air Freight</i></li><li>• <i>Express Tracking System</i></li><li>• <i>Transport Management System</i></li></ul>

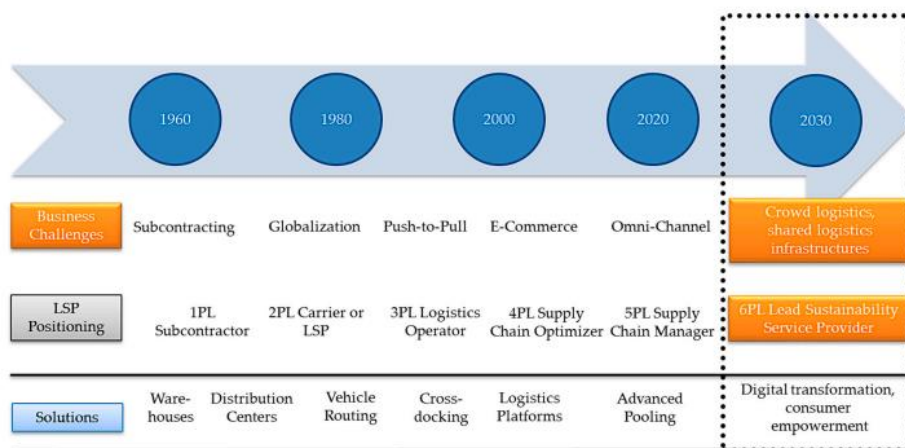
<i>Integrated fulfillment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>First-Mile Logistics: Trucking and Container</i></li> <li>• <i>Cross Docking</i></li> <li>• <i>Warehousing / Storage</i></li> <li>• <i>Warehouse Management System</i></li> <li>• <i>Covered Storage, multi temperature regime</i></li> <li>• <i>Order Kitting / Packaging</i></li> <li>• <i>Online Order Tracking</i></li> <li>• <i>Order Processing and Fulfillment</i></li> <li>• <i>Promotional Packing &amp; Special Tagging or Labelling</i></li> <li>• <i>Last-Mile Delivery</i></li> </ul>
<i>Project logistic</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Trucking: dry bulk, flat-deck and container</i></li> <li>• <i>Sea freight: Cargo, LCT, Barge, etc</i></li> <li>• <i>Heavy Equipment</i></li> <li>• <i>Stevedoring</i></li> <li>• <i>Material Handling</i></li> <li>• <i>Warehousing / Storage</i></li> <li>• <i>Project Financing</i></li> </ul>
<i>Freight forwarding</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cross Border Service</i></li> <li>• <i>Door to door Service</i></li> <li>• <i>Custom Clearance</i></li> <li>• <i>Delivery Duty Paid</i></li> <li>• <i>Trading House</i></li> <li>• <i>Product Certification</i></li> </ul>
<i>Distributor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>E-Order Management</i></li> <li>• <i>Network Management</i></li> <li>• <i>Warehousing / Storage</i></li> <li>• <i>Covered Storage, multi temperature regime</i></li> <li>• <i>Order Processing</i></li> <li>• <i>Integrated Fulfillment</i></li> <li>• <i>Inventory Management</i></li> </ul>

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

Untuk model bisnisnya saat ini KGX termasuk pada penyedia layanan bisnis logistik dalam kategori *third-party logistic (3PL)* yang mana juga menyediakan jasa

*trucking* dan *warehousing*. *3PL* sendiri memiliki arti sebagai sebuah perusahaan yang menyediakan jasa *outsourcing* layanan logistik pada perusahaan atau individu untuk melakukan satu atau lebih sebuah fungsi yang berada di dalam sistem *supply chain management* khususnya pada urusan pengangkutan. dapat juga diartikan bahwa, perusahaan logistik *3PL* ini akan berperan sebagai partner dalam mengatur segala keperluan pengangkutan dan pergudangan secara menyeluruh.

Pada dasarnya di gambar 2.1 dibawah digambarkan klasifikasi model bisnis dari *1PL* sampai *5PL* dengan mempertimbangkan perkembangan dan tantangan bisnisnya, khususnya yang terdapat pada *e-commerce* dan *multi-/omni-channel retailing*. Tantangan bisnis ini telah berubah dari subkontrak (*1PL*) dan globalisasi (*2PL*) menuju pertumbuhan *e-commerce* dan *omni-channel* (*3PL* ke *5PL*). Solusi untuk tantangan ini juga telah didorong oleh transformasi pada masa lalu, mulai dari perencanaan lokasi dan rute kendaraan (*1PL*) menuju *ICT* yang lebih canggih (*2PL*), *cross-docking* (*3PL*), dan *pooling* lanjutan (*4PL* ke *5PL*). Dengan menggabungkan tantangan-tantangan ini dengan solusi yang memungkinkan kemudian dimasukkannya model bisnis skema arsitektur baru akan menghasilkan Penyedia Layanan Keberlanjutan Utama (*6PL*) yangmana akan mempengaruhi *roadmap* transformasi di sistem logistik (Gruchmann et al., 2018).



Gambar 2. 1 Lead Sustainability Service Provider (6PL)

Sumber: (Gruchmann et al., 2018)

Selain itu beberapa keunggulan lain yang ditawarkan diantaranya dengan penggunaan teknologi terbaru seperti *Tracking System*, *Transport Management System (WMS)*, dan *Warehouse Management System (WMS)*. Sedangkan untuk kolaborasi antar perusahaan KGX juga memfasilitasi dengan ketersediaan aplikasi kustom melalui *Open API* misalnya pada implementasi sistem *omnichannel* pada *e-commerce*. KGX sendiri saat ini karena berfokus pada layanan *3PL* yang diberikan, maka dari itu belum menyediakan tambahan layanan kemitraan seperti kantor cabang pembantu di daerah daerah, sehingga untuk pelayanannya masih bergantung pada kantor cabang KGX.



Gambar 2. 2 Beberapa perusahaan penyedia *3PL* di Indonesia

Sumber: (ecommerceIQ 2017)

Berdasarkan penelitian dari (Pricilia Chandra, 2018) dan berdasarkan ecommerceIQ tahun 2017, terdapat sembilan belas perusahaan penyedia layanan *3PL* di Indonesia yang dapat di-*outsourcing* oleh perusahaan *e-commerce*. Meskipun tidak hanya berfokus pada *e-commerce*, tentunya sebagai *new comers* di bisnis ini KGX harus memiliki visi dan misi yang jelas untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya yang sudah mempunyai segmen pasarnya masing-masing.

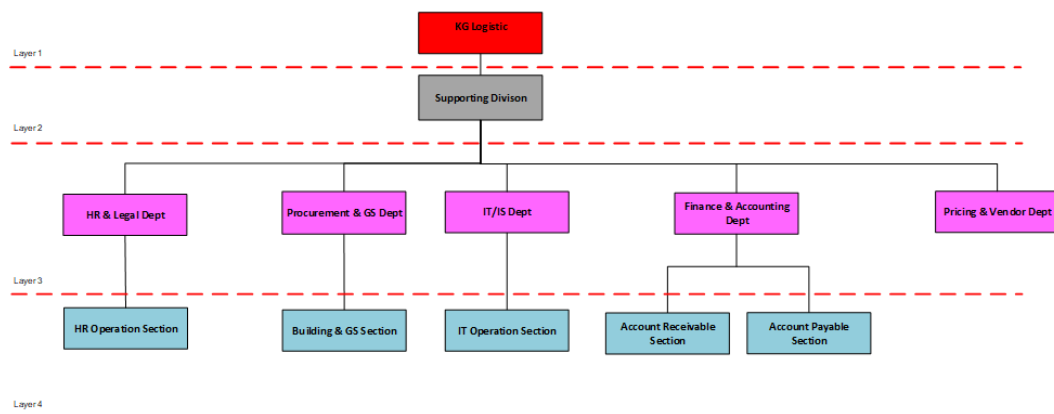
### 2.1.2 Visi & Misi

Dalam perjalanannya KGX berupaya untuk menjadi unggul dalam industri logistik di Indonesia. Adapun KGX memiliki visi yaitu menjadi perusahaan penyedia jasa kurir dan logistik terbesar di Indonesia. Sedangkan misi daripada KGX yaitu untuk menjadi perusahaan penyedia jasa kurir dan logistik dengan jaringan terintegrasi yang tersebar di Indonesia dengan didukung teknologi terkini untuk memberikan layanan yang prima, handal, dan terpercaya.

Hal ini tentunya selaras dan hanya akan dapat dikembangkan secara lebih masif dengan adanya digital transformasi. Adanya perubahan khususnya di bidang IT diharapkan dapat membuat perusahaan ini berkembang lebih cepat, sehingga perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor lain dengan memanfaatkan sistem yang lebih baik.

### 2.1.3 Analisa Departemen IT

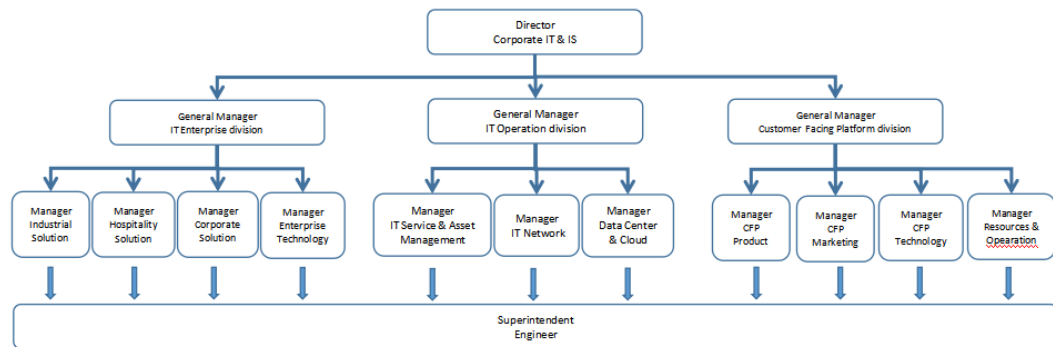
Di dalam organisasi KGX terdiri dari beberapa divisi, diantaranya *operation division, commercial division, strategic partnership & quality division, internal agent & courier partnership division, warehouse & fulfillment division* serta *supporting division*.



Gambar 2. 3 Struktur organisasi divisi support KGX

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

Seperti gambar 2.3 diatas, secara lebih spesifik departemen IT berada dibawah *supporting division* dan pada operasionalnya karena KGX masih dalam pengembangan dengan *resource* team IT yang terbatas, maka untuk memaksimalkan kinerja KGX bekerjasama dengan bantuan Corporate IT & IS.



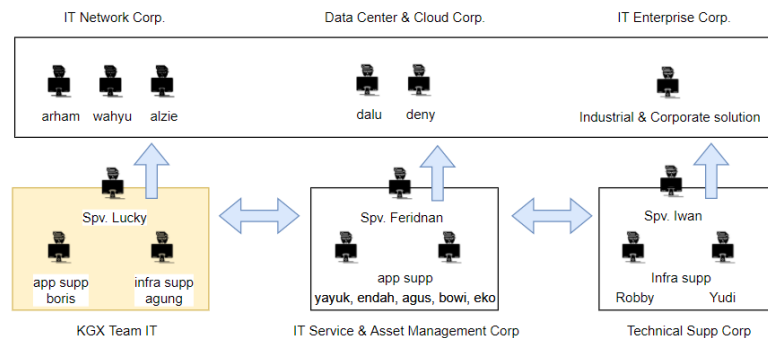
Gambar 2. 4 Struktur organisasi Corporate IT & IS

Sumber: (Internal Perusahaan, 2021)

Terkait struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 2.4 Corporate IT & IS dibagi menjadi tiga divisi diantaranya IT Enterprise, IT Operation, dan Customer Facing Platform. Terdapat empat layer dari Director, General Manager, Manager, dan Engineer. Untuk IT Enterprise berfokus pada solusi aplikasi yang diberikan untuk menunjang operasional harian KGX, contohnya seperti *Warehouse Management System (WMS)* dan *Receipt Tracking System*. Kemudian IT Operation menyediakan infrastruktur dan fasilitasnya, baik dari jaringan seperti *Wide Area Network (WAN)* maupun secara sistem infrastrukturnya seperti *Email*. Untuk cakupan area yang diperbantukan cukup luas termasuk dalam semua *branch* yang dimiliki KGX. Selanjutnya yang terbaru adalah Customer Facing Platform (CFP), divisi ini memiliki objektif untuk meningkatkan loyalti program.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

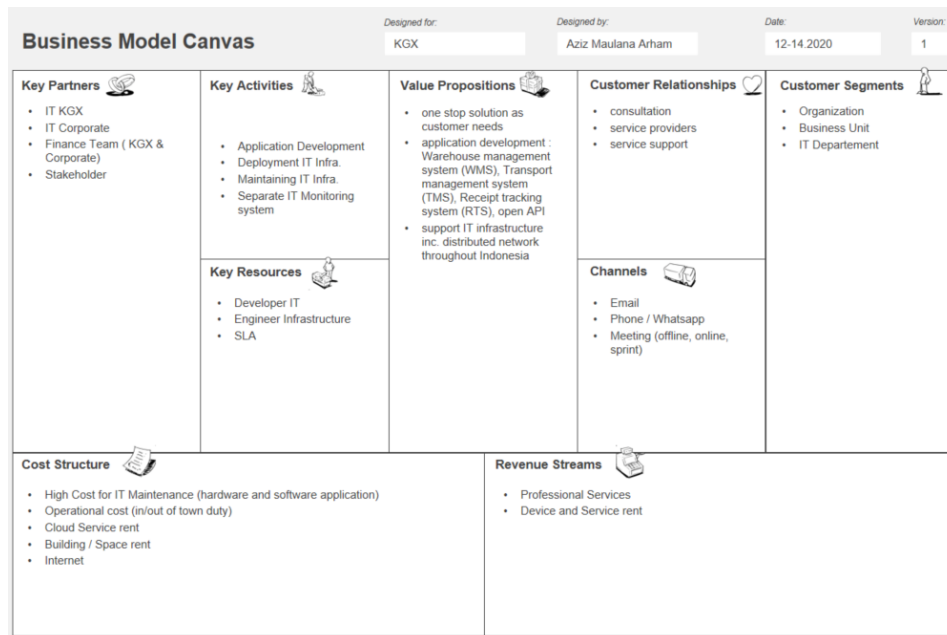




Gambar 2. 5 Kolaborasi departemen IT KGX dan Corporate IT & IS  
 Sumber: (Internal Perusahaan, 2021)

Secara lebih *detail* terkait kolaborasi IT Operasionalnya ditunjukkan pada gambar 2.5 diatas. Dalam operasionalnya untuk permasalahan jaringan IT, team IT KGX dapat berkomunikasi langsung dengan team IT Network dikarenakan kebutuhan akan tersedianya konektifitas dalam operasional day to day sangatlah tinggi. Pada hal ini termasuk team KGX yang *responsible* di setiap *branch* KGX dapat berkomunikasi dengan IT Network Corporate.

Untuk memperjelas, akan digunakan *Business Model Canvas (BMC)* sebagai tools dalam menjelaskan model bisnisnya. *Business Model Canvas* merupakan konsep model bisnis yang populer sejak tahun 1990. Konsep bisnis model ini secara umum digunakan untuk menjelaskan interaksi perusahaan terhadap pemasok, mitra kerja dan pelanggan. Selain itu, bisnis model ini mampu menggambarkan dasar pemikiran mengenai bagaimana sebuah perusahaan menciptakan, memberikan, dan menangkap nilai tertentu. Pada *BMC* ini dilihat dari sudut pandang Corporate IT & IS sebagai penyedia layanan operasional harian maupun perencanaan jangka panjang terkait kebutuhan IT, dan yang menjadi *customer* adalah organisasi PT Sirkulasi Kompas Gramedia khususnya pada departemen IT KGX.



Gambar 2. 6 *Business Model Canvas* perusahaan SKG

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

*Business Model Canvas (BMC)* terdiri dari Sembilan komponen bisnis, diantaranya *Customer Segments*, *Customer Relationship*, *Channels*, *Value Proposition*, *Key Partnership*, *Key Resource*, *Key Activities*, *Cost Structure* dan *Revenue Streams*.

### 1) *Customer Segments*

Komponen ini merupakan jenis segmen yang digunakan untuk melayani *customer* yang diklasifikasi berdasarkan kebutuhan dan permasalahannya (Kurniasari & Kartikasari, 2018). Disini *customer* segment dari Corporate IT & IS selaku pemberi layanan adalah salah satu organisasi di Kompas Gramedia, yaitu bisnis unit PT Sirkulasi Kompas Gramedia yang secara spesifik IT KGX.

### 2) *Customer Relationship*

Komponen ini merupakan komponen yang mendefinisikan hubungan antara sektor usaha dengan pelanggan (Herawati et al., 2019). Hubungan Corporate IT &



IS dengan KGX yaitu sebagai konsultan yang menyediakan *service end to end* untuk IT KGX, baik dari sisi aplikasi maupun infrastruktur. Tidak hanya konsultasi, perangkat dan jasa instalasi serta *maintenance* juga diperbantukan untuk mensupport bisnis KGX di bidang IT.

### 3) *Channels*

Channels merupakan sebuah komponen yang berdasarkan komunikasi, distribusi dan saluran penjualan yang mampu berkomunikasi dengan pelanggan (Wardhanie & Kumalawati, 2018). Untuk channels ada 3 jalur komunikasi utama saat ini yaitu penanganan masalah dan *ticketing* dapat menghubungi Corp IT Servicedesk melalui *IP phone* dan *whatsapp call*, selain itu untuk *email* resmi juga dapat dipergunakan. Sedangkan terkait *project-project* yang sedang berlangsung dan akan di *develop* biasa dilakukan *offline meeting*, *online meeting* dan *sprint meeting* setiap 2 minggu sekali untuk memastikan *project* yang di *develop* sesuai dan dapat dipergunakan pada sistem *production*.

### 4) *Value Proposition*

Komponen ini mampu memperkirakan kebutuhan *customer* yang sudah di indentifikasi oleh *customer segment* (Herawati et al., 2019). Selain itu menurut (Wardhanie & Kumalawati, 2018) komponen ini yang menentukan mengapa produk atau jasa tersebut pantas untuk dipilih. Disini Corporate IT & IS menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan yaitu KGX, baik dari sisi Aplikasi yang dapat di custom maupun keseluruhan kebutuhan IT infrastruktur di seluruh cabang KGX serta pengembangannya.

### 5) *Key Partnership*

Merupakan suatu kesepakatan kerja secara sukarela antara dua atau lebih perusahaan untuk menyelesaikan proyek tertentu (Wardhanie & Kumalawati, 2018). Selain itu menurut (Kurniasari & Kartikasari, 2018) komponen ini mampu memberikan kerjasama perusahaan dalam mengoperasikan organisasi. *Key*

*Partnership* terjadi dengan kesepakatan kedua belah pihak, baik dari sisi IT maupun *Finance* di KGX dan Corporate.

#### 6) *Key Activities*

Komponen model bisnis yang memiliki kegiatan utama dalam menunjang keberhasilan suatu model bisnis dalam mengirimkan *value propositions* kepada *customer* (Wardhanie & Kumalawati, 2018). Kegiatan disini diantaranya : *Application Development*, dimana aplikasi akan disesuaikan dengan kebutuhan *customer*. Sedangkan dari sisi infrastruktur akan mensupport *deployment*, *maintenance*, dan juga *monitoring*.

#### 7) *Key Resource*

Komponen ini merupakan sumber daya utama yang menjelaskan asset terpenting yang digunakan dalam pembuatan model bisnis (Herawati et al., 2019). *Resource* yang mempengaruhi bisnis model ini yaitu ketersediaan *engineer* yang terbatas dari sisi KGX, maka dari itu untuk operasional harian diperbantukan kepada team Corporate IT & IS tentunya dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah disepakati bersama.

#### 8) *Cost Structure*

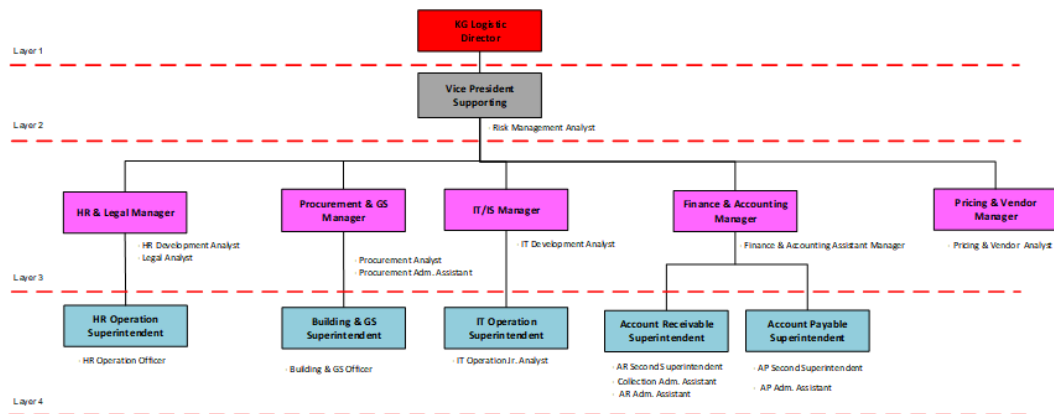
Komponen ini menggambarkan semua biaya yang muncul untuk mewujudkan *value proposition* melalui *channel*, *key resource*, *key activities* yang tepat (Wardhanie & Kumalawati, 2018). Akibat eksekusinya, beberapa biaya yang muncul untuk mewujudkan *value proposition* diantaranya tingginya biaya pemeliharaan perangkat, biaya operasional dinas di dalam/luar kota, serta biaya sewa internet maupun *cloud* servis.

#### 9) *Revenue Streams*

Komponen ini membahas mengenai aliran dana masuk dimana sebuah perusahaan memperoleh penghasilan dari setiap *customer segments* (Wardhanie &

Kumalawati, 2018). *Professional service* menjadi patokan untuk keterlangsungannya, dimana didalamnya juga termasuk komponen pada *cost structure*. Harapan dari *management* dengan fokus dari bisnis model canvas ini yang terletak pada *key activities* dan *cost structure*, akan diterapkan otomatisasi pada sistem IT perusahaan KGX. Hal ini tentunya merubah pola kerja yang biasanya berkuat dengan permasalahan secara *day-to-day* sering berulang, dapat diselesaikan secara otomatis dan sekaligus dengan biaya yang lebih terjangkau.

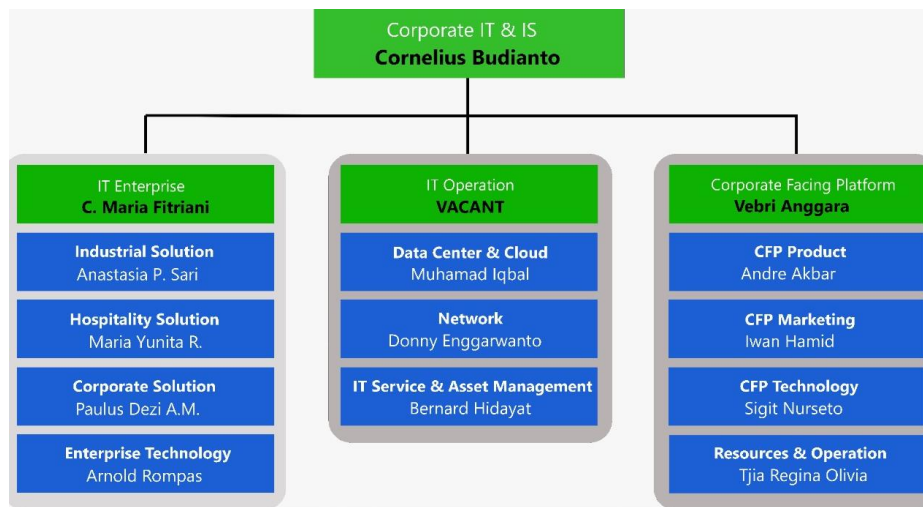
### 2.1.4 Proses Pengambilan Keputusan



Gambar 2. 7 Struktur reporting dan pengambilan keputusan SKG

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

Pada gambar 2.7 divisi support, proses pengambilan keputusan di SKG menjadi empat layer, dimana layer tertinggi yaitu layer 1 dipegang oleh Direktur logistik KG. Untuk layer 2 ada VP supporting, layer 3 Manager, sedangkan layer 4 diisi oleh Superintendent. Namun khusus untuk IT karena diperbantukan ke Corporate IT & IS untuk pengambilan keputusan diserahkan kepada Corporate, termasuk dengan perangkat operasionalnya

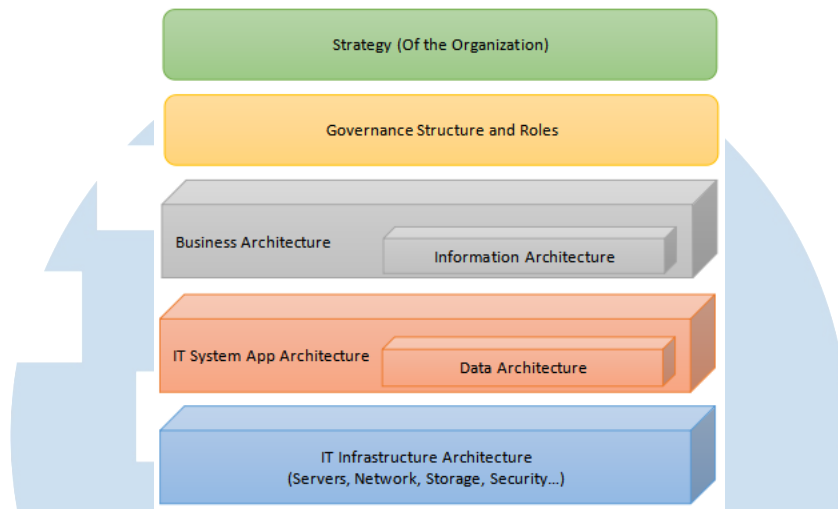


Gambar 2. 8 Struktur pengambilan keputusan Corporate IT & IS  
Sumber: (Internal Perusahaan, 2021)

Dijelaskan di gambar 2.8 secara layer struktur organisasi di Corporate sama seperti di KGX, terdapat 4 layer namun perbedaannya di Corporate pada layer 2 tidak diisi oleh Vice President melainkan General Manager. Terkait pengambilan keputusan, di Corporate IT & IS Kompas Gramedia terdapat peraturan bahwa pembelian perangkat atau investasi yang memiliki nominal diatas 250 juta akan membutuhkan Daftar Isian Program Kerja (DIPK). Hal tersebut juga memerlukan *approval* setingkat direktur dalam kasus ini Direktur Corporate IT & IS dan Direktur Keuangan, tentunya harus disertai dengan *business case* yang jelas untuk apa dan apa saja manfaat yang akan diperoleh dengan pembelian tersebut. Namun jika masih dibawah nominal tersebut *approval* hanya cukup sampai Direktur Corporate IT & IS.

## 2.2 Identifikasi Masalah

Dilustrasikan pada gambar 2.9 dibawah, pembagian antara Aplikasi dan Infrastruktur dapat dilihat pada dua *stack* yang berbeda. Untuk Aplikasi lebih mengarah ke data dan sistem yang digunakan. Sedangkan Infrastruktur terbagi pada beberapa perangkat seperti komputasi, penyimpanan, jaringan dan keamanannya.



Gambar 2. 9 *Stack Architecture*  
 Sumber: (Internal Perusahaan)

Dapat dilihat pada table 2.2 dibawah saat ini disisi *Head Office* terdapat beberapa aplikasi yang masih di akses dari *branch* diantaranya SAP, *website* perusahaan, *email*, antivirus, spss & spsk, dan juga *call center*. Sedangkan disisi *cloud* ada beberapa aplikasi yang saat ini digunakan untuk operasional harian seperti *Warehouse Management System (WMS)*, *Trucking Management System (WMS)*, *Customer Relationship Management (CRM)*, *Express System Order*, *Learning Management System (LMS)*, *Courier Attendance*, dan lain-lain.

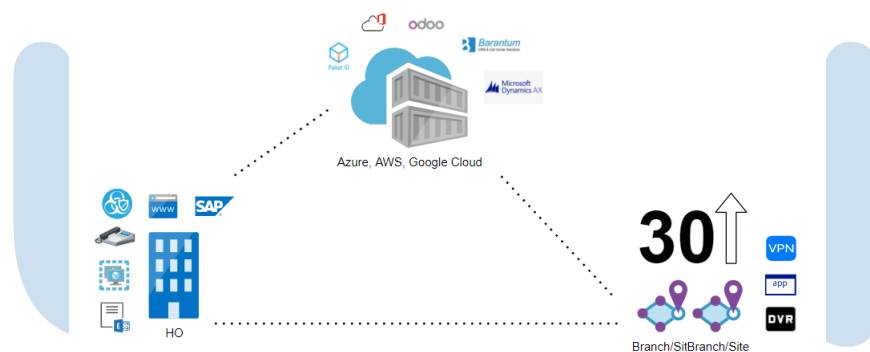
Tabel 2. 2 Servis aplikasi perusahaan KGX

No	Application Service	Platform	HOsting	Status
1	Website	Custom Web	Onpremise	Live
2	Warehouse Management System ( WMS)	Odoo	Azure Cloud	Live
3	Trucking Management System (WMS)	Odoo	Azure Cloud	Live
4	Customer Relationship Management (CRM)	Odoo	Azure Cloud	Live
5	New Express System	Odoo	Azure Cloud	Live
6	Learning Management System	Odoo	Azure Cloud	Live

7	<i>Courier Attendance</i>	Odoo	<i>Azure Cloud</i>	<i>Live</i>
8	<i>Office365</i>	Microsoft	<i>Azure Cloud</i>	<i>Live</i>
9	<i>Express System admin and ops</i>	PaketId	<i>AWS Cloud</i>	<i>Live</i>
10	<i>Express System order</i>	PaketId	<i>AWS Cloud</i>	<i>Live</i>
11	SAP	SAP	<i>Onpremise</i>	<i>Live</i>
12	Mdaemon	Mdaemon	<i>Onpremise</i>	<i>Live</i>
13	<i>Barantum Call Center</i>	Barantum	<i>Google Cloud</i>	<i>Live</i>
14	CAS (Sistem Keagenan Jasatama)	<i>Custom App</i>	<i>Onpremise</i>	<i>Live</i>
15	SPSS & SPSK	<i>Custom App</i>	<i>Onpremise</i>	<i>Live</i>

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

Sedangkan disisi infrastruktur dapat dilihat pada gambar 2.10 dibawah, secara operasionalnya dari 30 *branch office* di seluruh Indonesia mengharuskan akses ke beberapa aplikasi di *cloud* maupun *on premise* di kantor pusat. Tentunya tantangan infrastruktur konvensional masih menjadi kendala untuk penyedia jasa *3PL* di Indonesia saat ini khususnya KGX. Untuk menunjang layanan distribusi logistik ini, dibutuhkan jaringan yang luas serta sistem IT yang ter-integrasi secara cepat dan otomatis.



Gambar 2. 10 Ilustrasi sistem aplikasi KGX

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

Pentingnya *deployment* dan *management* dari infrastruktur IT yang lebih mudah dalam integrasi ini akan membantu mempercepat proses bisnis. Maka untuk



melihat hal tersebut secara lebih jelas akan digunakan Analisis SWOT untuk melihat kondisi internal dan eksternal perusahaan

### 2.2.1 Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan pada sebuah perusahaan untuk memperoleh formulasi strategi yang tepat, analisis ini dalam penerapannya di sebuah perusahaan diantaranya dapat mendeteksi setiap kelemahan dan kelebihan serta meminimalisasikan dampak atau konsekuensi di masa mendatang (Coman & Ronen, 2009). Selain itu analisis ini mampu menentukan tujuan usaha yang realistis yang dilihat dari kondisi sebuah perusahaan, oleh karenanya diharapkan lebih mudah tercapai (Tamara, 2016). Analisis SWOT terdiri dari akronim *Strength*, *Weakness*, *Opportunity* dan *Thread* yang digunakan untuk melihat keadaan perusahaan.

Tabel 2. 3 *Strength, Weakness, Opportunity, Thread (SWOT)*

<i>Strength</i>	<i>Weakness</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- beberapa aplikasi berada di <i>cloud</i></li> <li>- menawarkan solusi logistik yang fleksibel sebagai <i>one stop solution services</i></li> <li>- jaringan terdistribusi diseluruh Indonesia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- infrastruktur jaringan konvensional lambat dalam mengakomodasi kebutuhan bisnis</li> <li>- konfigurasi perangkat secara manual</li> <li>- sering terjadi kesalahpahaman permasalahan IT</li> <li>- <i>governance</i> IT tidak dimanage</li> </ul>
<i>Opportunities</i>	<i>Thread</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- kolaborasi unit bisnis Kompas Gramedia</li> <li>- kebutuhan untuk penambahan <i>branch</i> tinggi</li> <li>- peningkatan <i>QoS</i> dengan melakukan <i>system enhancement</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- biaya IT yang tinggi</li> <li>- <i>lack of knowledge</i></li> <li>- <i>trust</i> bisnis unit berkurang</li> </ul>

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

### STRENGTH

1. Aplikasi *on cloud* merupakan trend saat ini dimana *availability* dijamin oleh penyedia layanan dapat aktif 24x7 selama *subscription* masih aktif. Hal ini

tentunya sangat menguntungkan untuk *customer* (pihak KGX) karena tidak perlu khawatir bahwa aplikasi internal tersebut akan down karena sistem kerja di *cloud* dapat lebih fleksibel dalam *scaling resource*. Dijelaskan pada tabel 2.2 dimana beberapa aplikasi yang sudah *on cloud* seperti *WMS*, *WMS*, dan juga *CRM*

2. Solusi yang ditawarkan ke *customer external* cukup lengkap dari *freight forwarding*, *warehousing*, *distributor*, *integrated fulfillment*, *project logistic* yang didukung oleh teknologi *WMS*, *TMS*, *tracking system*, serta *Open API*. Hal ini tentunya sejalan dengan proses bisnisnya yang bertujuan memberikan layanan maksimal dengan mengimplementasikan *smart solution logistic*. Saat ini juga SKG sedang memperluas segmen pasarnya ke *e-commerce* dengan memanfaatkan *Open API* untuk integrasi ke market.
3. Jaringan yang sudah terdistribusi ke seluruh penjuru Indonesia, SKG juga mempunya DNA Kompas Gramedia, yang merupakan penyalur media cetak terbesar di Indonesia. Saat ini SKG memiliki 30 *Branch office* yang akan terus bertambah seiring berjalannya waktu.

#### WEAKNESS

1. Infrastruktur jaringan sulit untuk dapat mengakomodasi kebutuhan bisnis dijelaskan ada beberapa penyebabnya diantaranya seperti kecepatan internet di *branch* sangat lambat (1-5 Mbps). Dengan kecepatan tersebut masih dibagi penggunaannya oleh beberapa karyawan yang mengkases dalam satuan waktu tertentu. Dengan demikian ada beberapa pandangan dari *customer* bahwa konketifitas menjadi *unreliable*.
2. Saat ini setting perangkat jaringan masih dilakukan secara manual satu per satu. Cukup merepotkan jika terdapat masif update dari Manajemen yang mengharuskan perubahan *policy* atau konfigurasi jaringan pada semua *branch* pada waktu yang bersamaan. Contoh untuk aplikasi ini seperti pengaturan

*encryption tunnel* dari *HO* ke semua *Branch* KGX, hal ini akan berlangsung lama dengan melakukan konfigurasi manual di setiap perangkat.

3. Minimnya alat ukur untuk mengetahui status permasalahan jika terjadi kendala seperti misalnya internet putus. Justifikasi akan sangat sulit karena tidak adanya *monitoring* yang jelas. Hal ini juga berakibat kesalahpahaman mengenai dimana letak permasalahan yang terjadi apakah dari sisi jaringan atau dari sisi aplikasi.
4. Beberapa *Governance* yang jelas juga perlu diperhatikan seperti untuk memperbarui perangkat setiap 5 tahun sekali. Hal ini dikarenakan saat ini banyak perangkat lama tanpa memiliki support dari vendor maupun principal bahkan sudah *out of date*. Saat terjadi permasalahan dengan perangkat tersebut seperti *bug* atau *hardware failure engineer* akan cukup kesulitan dalam memetakan penyelesaiannya. Selain itu contoh lain yaitu belum adanya *governance* penyeragaman pembelian internet membuat harga yang ditawarkan berbeda-beda untuk satu *branch* dan *branch* yang lain, baik menggunakan operator yang sama maupun berbeda.

#### *OPPORTUNITIES*

1. Sebagai bisnis unit Kompas Gramedia, yang memiliki banyak partner bisnis unit lain dapat saling berkomunikasi dan bekerjasama untuk mencari solusi yang lebih efektif dan efisien untuk mengembangkan bisnisnya. Kolaborasi disini merupakan kesempatan untuk saling bekerjasama antar bisnis unit. Hal ini pun akan lebih menguntungkan seperti unit logistik berkolaborasi dengan unit *hospitality*, percetakan, retail dan sebagainya.
2. Selain dari 30 *branch* yang sudah beroperasi, saat ini ada 5 *branch* yang diprioritaskan akan ditambahkan diantaranya taman tekno BSD tangerang, tanjong morawa medan, beji depok, indraprasta bogor dan juga rinjani Cirebon. *Demand* yang tinggi ini tentunya harus dapat dimaksimalkan oleh team IT untuk menunjukkan kapabilitasnya dalam mensupport bisnis KGX ini beroperasi.

3. Jika dapat mengimplementasikan system *enhancement* khususnya pada infrastruktur jaringan, yangmana kehandalan sistem dapat mengusung *QoS-Guaranteed Transmission*, dan *Easy Management* untuk setiap perangkat yang di *deploy*. Maka dengan demikian akan terbentuk *New user experience* yang baru sehingga mengurangi *komplain*, biaya, dan *downtime*.

#### *THREAD*

1. Biaya *engineer* yang tinggi pada hal *branch visit* untuk konfigurasi perangkat IT di setiap *branch*, dari transportasi dan biaya *mandays* yang harus di provide. Hal ini dapat menjadi *cost saving* jika sistem tersebut mudah untuk di *manage* secara remot dan terpusat. Tidak hanya dari sisi *engineer*, namun dari pembelian perangkat kedepannyapun akan dapat menjadi ancaman jika penerapannya tidak dimaksimalkan dengan benar.
2. Adanya kesenjangan *knowledge* untuk karyawan baik *engineer* maupun PIC contact di beberapa *branch* dalam memahami cara kerja jaringan IT. Hal tersebut dikarenakan kapabilitas setiap orang yang berbeda – beda dan memang tidak terdapat spesifik karyawan yang menangani IT di setiap *branch* tersebut. Jika hal ini tidak dicari solusinya akan terjadi ketimpangan dalam operasionalnya dan dapat memperlambat pekerjaan.
3. Adanya kemungkinan jika team IT dengan sistemnya yang cenderung tidak dapat mengikuti perkembangan atau tidak dapat memenuhi kebutuhan bisnis, dapat berakibat menurunnya kepercayaan *customer* yang berimpact pada kelangsungan bisnis kedepannya.

Dari penjabaran analisis *SWOT* diatas dibuat *TOWS matrix* sesuai pada tabel 2.4 dibawah untuk meningkatkan strategi secara sistematis dan mempertimbangkan faktor *strengths*, *weakness*, *opportunity* dan *thread*.

Tabel 2. 4 TOWS Matrix

	<b>Strengths</b>	<b>Weakness</b>
<b>Opportunities</b>	<b>SO :</b> - Perbanyak <i>marketing</i> - Menjaga kualitas <i>service</i> layanan - Selalu melakukan <i>improvement</i> IT	<b>WO :</b> - <i>Automation</i> sistem IT - Membuat <i>monitoring</i> jaringan yang jelas sesuai kebutuhan - Konsolidasi ISP dengan bisnis unit lain
<b>Thread</b>	<b>ST :</b> - <i>Monitoring resource</i> dan biaya <i>cloud</i> dan onpremise - <i>Special price</i> untuk <i>sister company</i> - Memberlakukan <i>sprint meeting</i> setiap 2 minggu sekali	<b>WT :</b> - Memberikan <i>training</i> internal untuk IT - Peningkatan Keamanan Jaringan - Mencari solusi terbaru sistem IT dengan harga terjangkau

Sumber: (Internal Perusahaan, 2020)

### STRATEGI SO

1. Dengan memperbanyak *marketing* baik ke internal bisnis unit maupun diluar dengan *customer* tentunya akan menaikkan *market value* daripada KGX dengan pesat. Orang akan lebih sering mengenal *brand* dari KGX tersebut. Tentunya dengan harapan naiknya jumlah *customer* akan menaikkan juga *revenue* daripada KGX
2. Tidak hanya memperbanyak *marketing*, menjaga kualitas layanan terhadap *customer* juga penting untuk mempertahankan pelanggan sembari dari pihak *marketing* akakn terus memperluas segmen pasarnya. Bagaimanapun juga kepercayaan dari pelanggan tetap harus dijaga.
3. *Improvement* disisi IT perlu fokus khusus, karena dengan perkembangan teknologi saat ini yang semakin pesat dan cepat. Peran serta teknologi kini sangat berpengaruh terhadap operasional suatu perusahaan jika diterapkan dengan benar. Hal ini dapat mengoptimalkan bisnis secara lebih efektif dan efisien

## STRATEGI ST

1. Perlunya *management resource* di *cloud* dengan menerapkan *monitoring* guna menjaga sistem agar tidak melebihi biaya yang dialokasikan. Dengan demikian harga yang dibayarkan dapat juga dikomparasikan dengan harga *onpremise* yang disediakan oleh team IT Corporate.
2. Dengan memberikan harga khusus untuk *sister company* Kompas Gramedia harapannya dapat saling membantu dalam meningkatkan kualitas layanannya masing masing.
3. *Sprint meeting* dilakukan untuk menjaga keberlangsungan *project – project* yang sedang berjalan, *monitoring* dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan. Dengan demikian setiap *project* akan selalu terfokus disisi target penyelesaian dan minim untuk terbengkalai.

## STRATEGI WO

1. Saat ini *engineer* masih mengandalkan *Best-Effort Mentality*, yaitu jika terdapat masalah dengan sistem jaringan *engineer* harus *trace* satu per satu *hop* untuk mengecek konfigurasi perangkat, hal tersebut dikarenakan perangkat lama masih belum memiliki fitur otomatisasi. Jika perusahaan ini terus berkembang dan kebutuhan *deployment* masih manual akan sangat sulit diakomodir apalagi dengan team IT yang jumlahnya terbatas. Manual konfigurasi ini juga berakibat tidak adanya garansi *Quality of Services (QoS)* kepada pihak lain, seperti sales dan marketing yangmana seharusnya dapat membuat justifikasi dari produk yang mereka tawarkan benar-benar memiliki keunggulan di bagian infrastruktur IT.
2. Adanya *monitoring tools* terpusat dapat membantu *manajemen resource* dan *development* yang lebih baik. Dengan di *orchestrate* menjadi satu *dashboard* terpusat, team akan lebih mudah dalam menangani dan membuat rencana jangka Panjang kedepannya. Tidak hanya *bandwidth* yang dapat dimonitor, bisa saja



seperti *system*, *alert*, *event*, bahkan *executive report* yang dapat dipergunakan untuk justifikasi lebih *detail*.

3. Perbedaan harga ISP satu sama lain dari corporate dan bisnis unit amat sangat disayangkan. Sedangkan jika dapat dibuat suatu *corporate deal*, akan sangat memungkinkan untuk dapat menghemat lebih banyak budget perusahaan.

#### STRATEGI WT

1. Memberikan *training* internal untuk staff IT perlu juga ditingkatkan, karena dengan peningkatan *skill* akan dapat memengaruhi efikasi dan kehandalan dalam menangani permasalahan sehari-hari. Contoh nya jika hal ini tidak dilakukan yaitu *engineer* akan saling mengandalkan satu sama lain, bahkan untuk *onbranch* pun *senior engineer* pun terkadang masih perlu pendampingan.
2. Dengan arsitektur IT konvensional masih banyak celah yang memungkinkan para pelaku kejahatan *cyber* untuk melakukan tindakan peretasan. Tentunya hal ini sangat tidak diharapkan bagi para unit bisnis ataupun *customer*, maka dari itu perlu dibuatkan peningkatan sistem keamanan terbaru misalnya dengan implementasi firewall atau untuk VPN yang terkoneksi dari *HO* ke *Branch* dengan meningkatkan level enkripsi datanya. Sehingga dengan demikian *trust* dari bisnis unit akan tetap terjaga.

#### 2.3 Pernyataan Masalah

Permasalahan pertama pada tabel 2.3 mengenai analisa SWOT perusahaan, dilihat dari sisi kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*thread*), permasalahan yang dihadapi perusahaan diantaranya yaitu tingkat kehandalan atau *unreliability* sistem yang kurang dimana layanan yang diberikan tidak selalu normal, rendahnya kecepatan akses dari hub atau sortation di daerah-daerah untuk mengakses *resource* informasi internal perusahaan yang berada di *Head Office* maupun di *Cloud* sering menjadi kendala. Hal ini tentunya mempengaruhi keberlangsungan operasional seperti pengiriman data dan paket yang terhambat.

Permasalahan kedua dalam hal biaya logistic yaitu infefisiensi, termasuk pengelolaan sistem dan biaya operasional. Pengelolaan disini yaitu manual konfigutasi yang selama ini masih diterapkan. Untuk perusahaan skala nasional atau tingkat global, hal seperti ini perlu diberikan otomatisasi untuk menunjang aktifitas operasional serta meminimalisir biaya yang digunakan.

Sesuai analisa masalah di poin 2.2 dan mengacu pada analisa internal perusahaan di poin 2.1.3 dapat ditarik kesimpulan bahwa Corporate IT perlu melakukan terobosan terkait penyelesaian permasalahan Jaringan IT untuk menunjang operasional bisnis KGX baik dari segi infrastruktur maupun *roadmap* kedepan agak lebih fleksibel, efektif dan efisien. Dengan semakin berkembangnya KGX saat ini akan sangat memungkinkan terjadi peluncuran model bisnis baru, *deployment* aplikasi yang lebih intensif dan perluasan geografi area yang akan sangat membutuhkan kecepatan dan ketepatan pada skenario operasionalnya.

Kemudian dilihat dari segi keuntungan bisnis dapat dipecah menjadi tiga bagian yaitu pertumbuhan bisnis, operasional bisnis, dan resiko bisnis. Pertama untuk pertumbuhan bisnis, dapat disimpulkan bahwa KGX kedepannya dalam waktu dekat akan melakukan perluasan dan penambahan *branch* di lima *branch* lain diantaranya taman tekno BSD tangerang, tanjong morawa medan, beji depok, indraprasta bogor dan juga rinjani Cirebon. Dari operasional bisnis, kecepatan *deployment* serta fungsionalitas akan sangat membantu dan menjadi poin penting jika dapat dilakukan *zero touch provisioning* dari *Head Office (HO)*. Sehingga disisi *branch* saat dipersiapkan tinggal mengaktifkan perangkat dan internet secara otomatis semua konfigurasi dan *policy* akan siap dengan sendirinya. Terakhir untuk resiko bisnis, kerahasiaan data, integritas, dan ketersediaan layanan menjadi poin lebih selanjutnya. Dari sisi arsitektur *roadmap* dengan *SD-WAN* yang mengukung kemampuan dan kapabilitas *Secure Access Service Edge (SASE)* akan mengurangi kendala keamanan yang saat ini perlu pemasangan firewall di setiap *branch*. Dan fungsi utamanya sendiripun akan memaksimalkan ketersediaan layanan dengan

adanya AI dalam memilih jalur terbaik secara otomatis yang mana juga akan meningkatkan performa di setiap *provider*.

Dengan pemaparan industri terkait diatas, penulis ingin menerapkan transformasi digital terkait pengaplikasian teknologi *SD-WAN* yang akan membantu meningkatkan performa jaringan dari proses bisnis unit Sirkulasi Kompas Gramedia (SKG). Diharapkan nantinya perusahaan akan dapat berfokus dan bersaing dengan kompetitor serta mencapai *competitive advantage* yang akan membantu perusahaan dalam mengembangkan *Business Model* yang tepat.



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA