

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Logistik dan pengiriman paket merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran distribusi barang, baik untuk kebutuhan individu maupun pelaku usaha seperti UMKM. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor perdagangan, terutama *e-commerce*, permintaan terhadap layanan pengiriman cepat, aman, dan terpercaya pun semakin tinggi. Dalam prosesnya, logistik tidak hanya berfokus pada pengantaran barang, tetapi juga mencakup perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan alur distribusi secara menyeluruh agar barang sampai ke tujuan dengan tepat waktu.

Menurut Kotler & Armstrong (2012), *E-Commerce* merupakan suatu media daring yang dapat diakses melalui perangkat komputer, yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan bisnisnya. Di sisi lain, konsumen menggunakan media ini untuk memperoleh berbagai informasi. Prosesnya dimulai dari penyediaan layanan informasi kepada konsumen guna membantu mereka dalam membuat keputusan pembelian. Pakel adalah salah satu yang memanfaatkan adanya *e-commerce* ini yang pasti akan menggunakan jasa kurir untuk mengirim barang transaksi mereka.

Sektor logistik dan layanan pengiriman atau kurir mengalami pertumbuhan pesat selama pandemi COVID-19. Menurut Ketua DPP Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI), Yuki Nugrahawan Hanafi, hal ini didorong oleh meningkatnya aktivitas digital masyarakat selama masa pandemi, termasuk lonjakan dalam belanja online. Ia menjelaskan bahwa selama pandemi, sektor logistik yang tetap mampu bertahan dan bahkan menunjukkan pertumbuhan positif adalah layanan logistik untuk *e-commerce* serta jasa pengiriman barang (*courier service*). Di sisi lain, data dari Kementerian Keuangan mencatat bahwa

transaksi pembelian melalui *e-commerce* meningkat sebesar 18,1 persen menjadi 98,3 juta transaksi, dengan nilai total transaksi naik 9,9 persen hingga mencapai Rp20,7 triliun (CNN Indonesia, 2020)

PT Paxel Algorita Unggul adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang logistik dan layanan pengiriman berbasis teknologi. Hingga saat ini berdasarkan data perusahaan, Paxel telah memiliki lebih dari 2.900.000 pengguna dan mencatat lebih dari 32.000.000 pengiriman paket. Selain itu, tingkat ketepatan waktu pengiriman mencapai 99,5%, yang menunjukkan komitmen perusahaan terhadap efisiensi dan kepuasan pelanggan. Capaian ini menjadi bukti bahwa pemanfaatan sistem dan metode kerja modern dapat mendorong terciptanya layanan logistik yang unggul dan terpercaya.

Keunggulan kompetitif Paxel tidak terlepas dari fondasi teknologinya yang kuat, yang menjadi motor penggerak di balik klaim efisiensi 99,5%. Perusahaan secara aktif memanfaatkan algoritma pintar untuk optimasi rute kurir secara *real-time*, memastikan setiap paket menempuh jalur terpendek dan tercepat. Selain itu, aplikasi seluler yang intuitif tidak hanya memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan dan pelacakan, tetapi juga berfungsi sebagai pusat ekosistem layanan, mulai dari pembayaran digital hingga akses ke Paxel Market. Infrastruktur digital inilah yang memungkinkan Paxel mengelola jutaan pengiriman dengan kompleksitas tinggi, sekaligus memberikan transparansi penuh kepada pelanggan mengenai status dan lokasi paket mereka dari awal hingga akhir perjalanan.

Paxel menawarkan berbagai jenis layanan pengiriman barang. Layanan Sameday memungkinkan pengiriman dan penerimaan paket dilakukan di hari yang sama, baik dalam kota maupun antar kota. Paxel Box adalah fasilitas loker yang disediakan untuk menyimpan atau menitipkan barang, sekaligus berfungsi sebagai titik pengambilan dan pengiriman paket bagi konsumen. Paxel Market menyediakan jual beli kebutuhan harian seperti camilan khas daerah, bahan pangan, dan produk lokal lainnya. Untuk pengiriman barang berukuran besar, Paxel menghadirkan Paxel Big, yang melayani paket dengan berat lebih dari 20

kg dan ukuran maksimal hingga 80 cm. Selain itu, terdapat layanan Instant Delivery, yang memungkinkan pengiriman paket ke seluruh wilayah yang dijangkau Paxel dengan estimasi waktu tiba tercepat hanya dua jam. Layanan ini juga mendukung *multi drop*, yaitu pengiriman ke beberapa tujuan sekaligus dalam satu rute.

Meskipun menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, industri logistik modern juga dihadapkan pada serangkaian tantangan yang kompleks, terutama dalam optimalisasi *last-mile delivery* di tengah kepadatan lalu lintas perkotaan. Isu keberlanjutan (*sustainability*) juga menjadi perhatian, di mana perusahaan logistik dituntut untuk mengurangi jejak karbon melalui penggunaan kendaraan listrik atau strategi pengiriman yang lebih ramah lingkungan. Di sisi lain, fluktuasi permintaan yang sangat dinamis, terutama saat kampanye belanja online besar-besaran, menuntut fleksibilitas operasional dan skalabilitas sistem yang luar biasa. Tantangan-tantangan ini sekaligus membuka peluang besar bagi perusahaan inovatif seperti Paxel untuk mengembangkan solusi-solusi baru yang tidak hanya efisien, tetapi juga berkelanjutan dan adaptif terhadap lanskap pasar yang terus berubah.

Dalam alur kerja Paxel, proses logistik dimulai dengan tahap *first mile* di mana kurir “Hero” menjemput paket langsung dari lokasi pengirim untuk diantarkan ke Paxel Home di kota asal. Selanjutnya, dalam tahap *middle mile*, paket-paket yang terkumpul kemudian diangkut secara massal menuju Paxel Home di kota tujuan. Setibanya di sana, proses *last mile* pun dimulai: paket disortir kembali dan seorang Hero lokal akan mengantarkannya ke alamat akhir penerima. Seluruh rangkaian proses ini, terutama rute pada *first* dan *last mile*, dioptimalkan secara efisien oleh teknologi dan algoritma untuk memastikan kecepatan dan mendukung layanan pengiriman *sameday* yang menjadi andalan Paxel.

Berdasarkan paparan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kerja magang untuk memahami secara langsung bagaimana sebuah proses distribusi yang efisien dan terstruktur. Paxel sebagai perusahaan logistik yang inovatif,

tidak hanya menawarkan layanan pengiriman yang beragam, tetapi juga menunjukkan komitmen tinggi terhadap kepuasan pelanggan melalui tingkat ketepatan waktu pengiriman yang mencapai 99,5%. Hal ini mencerminkan sistem kerja yang profesional, terorganisir, dan adaptif terhadap kebutuhan pasar modern. Berdasarkan layanannya Paxel juga berusaha untuk menciptakan ekosistem logistik yang terintegrasi dan mendukung gaya hidup masyarakat saat ini. Saya melihat kesempatan magang di Paxel sebagai peluang untuk belajar langsung dari industri yang dinamis, serta mengembangkan keterampilan praktis di bidang logistik, manajemen operasional, dan pelayanan pelanggan secara menyeluruh.

1.2.Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Tujuan utama dari pelaksanaan kegiatan magang di PT Paxel Algoritma Unggul adalah untuk memperoleh pemahaman secara langsung mengenai bagaimana peran sebagai sebagai *Operation Strategy Core Intern* dijalankan di lingkungan kerja profesional. Secara khusus, magang ini bertujuan untuk memperluas wawasan penulis mengenai industri logistik serta meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang dapat diterapkan di masa depan.

Secara lebih mendalam, kegiatan magang ini diharapkan dapat menjadi jembatan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan aplikasi praktisnya di industri logistik. Penulis bertujuan untuk terlibat langsung dalam analisis data operasional, dan memahami cara memetakan alur proses bisnis untuk menemukan potensi inefisiensi. Dengan bimbingan dari para profesional di Paxel, penulis berharap dapat mempelajari metodologi seperti *root cause analysis* untuk memecahkan masalah operasional yang nyata, sehingga dapat memahami bagaimana sebuah rekomendasi strategis berbasis data dirumuskan dan diimplementasikan untuk mendorong efektivitas perusahaan.

Mengacu pada pernyataan pendiri President University dan Jababeka Group, SD Darmono, mahasiswa yang memiliki kebiasaan kerja dan sikap (*habit* dan *attitude*) yang baik sangat dibutuhkan oleh dunia industri saat ini. Oleh karena itu, salah satu tujuan penting dari pelaksanaan magang ini adalah untuk

mengembangkan *soft skills* maupun *hard skills* sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja secara lebih siap dan kompeten (Hariyanto, 2019).

Sejalan dengan pengembangan *hard skills*, penulis juga bertujuan untuk mengasah *soft skills* krusial dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti di Paxel. Kemampuan untuk bekerja dalam tim lintas fungsi, mengkomunikasikan ide dan temuan analisis secara jelas, serta beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan menjadi target utama. Penulis berkomitmen untuk proaktif dalam setiap tugas yang diberikan, menunjukkan inisiatif, dan mengelola waktu secara efektif. Dengan demikian, penulis berharap tidak hanya menjadi penerima pengetahuan, tetapi juga dapat memberikan kontribusi positif melalui perspektif baru dan semangat belajar yang tinggi, sejalan dengan budaya inovasi dan kerja cerdas yang diterapkan di PT Paxel Algorita Unggul,

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.

Waktu pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis sebagai *Operation Strategy Core Intern* Paxel dimulai dari 13 Januari – 13 Juli 2025. Jam kerja dimulai pada pukul 09.00WIB hingga 17.00WIB setiap senin hingga jumat, dengan sistem kerja *hybrid*.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1. Penulis mendapatkan lowongan kerja intern PT Paxel Algorita Unggul dari teman saya yang pernah melakukan intern pada perusahaan tersebut.
2. Penulis mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) yang bersifat Digital ke *Human Resource Department* (HRD) PT Paxel Algorita Unggul.
3. Penulis mengajukan KM-1 untuk verifikasi tempat magang yang memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dalam bentuk KM-02 dari Kepala Program Studi.
4. Mendapat panggilan melalui *WhatsApp* (WA) untuk jadwal interview secara online di PT Paxel Algorita Unggul.

5. Melakukan proses interview secara online pada 16 Desember 2024 bersama tim *Human Resource Development* (HRD).
6. Melakukan proses interview bersama *user* (*Operation Strategy Core*) pada 20 Desember 2024
7. Menerima *offering letter* melalui Gmail pada tanggal 2 Januari 2025 dan diinfokan untuk memulai magang pada 13 Januari 2025
8. Hari pertama memulai magang *track I* di perusahaan PT Paxel Algoritma Unggul yang berada di jalan MT Haryono No. Kav 29, Tebet, sebagai *Operation Strategy Core Intern*.

