

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

PT Tri Adi Bersama (berbisnis dengan nama Anteraja) adalah anak usaha Adi Sarana Armada yang bergerak di bidang logistik dan berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada bulan Maret 2019.

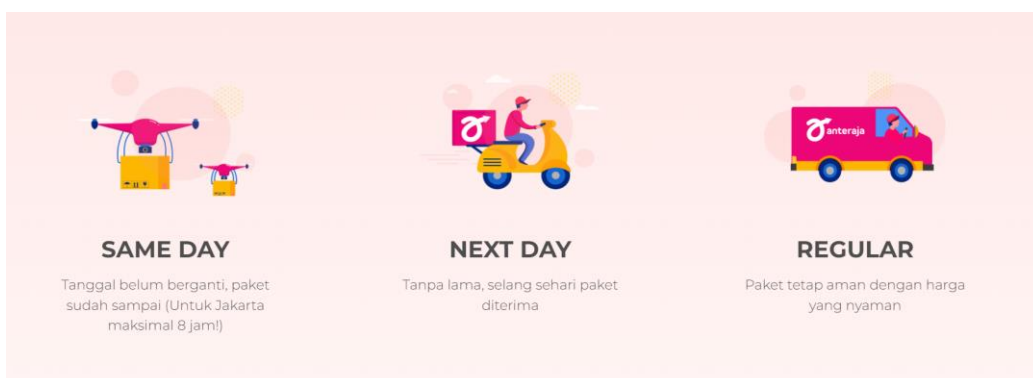


Gambar 1.1 Logo Perusahaan Anteraja

Sumber: Official Website Anteraja

Persusahaan ini berfokus pada jasa pengiriman barang / jasa kurir, di mana untuk saat ini Anteraja memberikan berbagai macam jenis layanan untuk para penggunanya, antara lain:

1. Anteraja Next Day
2. Anteraja Same Day
3. Anteraja Reguler



Gambar 1.2 Jenis layanan pengiriman Perusahaan Anteraja

Sumber: Official Website Anteraja

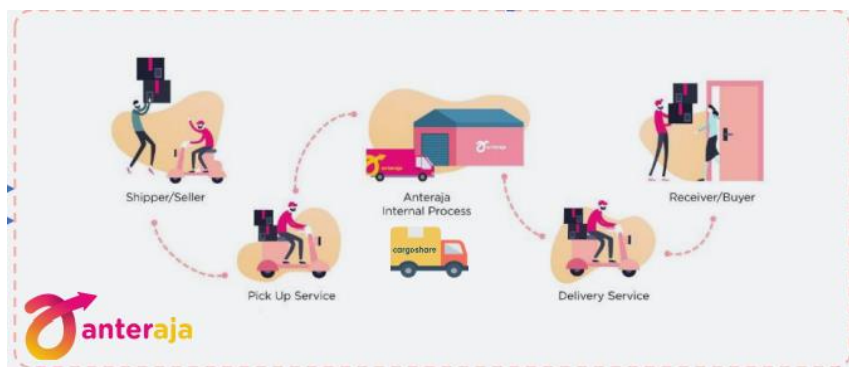
Kiprah Anteraja di bawah bendera PT Tri Adi Bersama, anak usaha PT Adi Sarana Armada yang telah melantai di pasar modal dengan kode ASSA. Perusahaan ini bagian dari Triputra Grup, konglomerasi tanah air yang dibangun oleh Theodore Permadi Rachmat alias TP Rachmat. Bisnis Triputra Gorup sendiri telah menggurita, mulai dari agribisnis, manufaktur, pertambangan, hingga perdagangan dan servis. Di dalam grup tersebut, Adi Sarana Armada masuk dalam kategori trading and services. Sejak tiga tahun lalu, Anteraja menjadi lini usaha baru di Triputra dan terus berkembang. Bahkan, pada tahun ini, kontribusinya ke induk usaha tumbuh signifikan. Tidak heran bila Presiden Direktur Adi Sarana Armada Prodjo Sunarjanto memproyeksikan Anteraja bakal melantai di bursa melalui penawaran saham perdana (IPO).



Gambar 1.3 Grup Perusahaan

Sumber: Official Website Anteraja

Pada Gambar 1.4 dibawah menjelaskan tentang alur sistem proses kerja penjemputan dan pengantaran paket yang di kerjakan oleh sdm operasional kurir dari awal pengiriman hingga sampai ke tempat tujuan penerima.



Gambar 1.4 Sistem alur proses kerja Anteraja

Sumber: Official Website Anteraja

Triputra Grup merupakan perusahaan yang di dirikan oleh Theodore Permadi Rachmat, mantan CEO dari Grup Astra, merintis usaha miliknya dengan mendirikan PT Triputra Investindo Arya pada tahun 1998 sebagai induk perusahaan Adira Finance. Di bawah kepemimpinannya, Adira Finance berkembang dengan sangat pesat dan membuatnya menjadi salah satu perusahaan leasing terbaik di Indonesia. Ekosistem pada Triputra Group dapat dilihat pada Gambar 1.5, berikut:



Gambar 1.5 Ekosistem Triputra Grup

Sumber: Official Triputra

Sampai saat ini, Triputra Grup memiliki empat lini bisnis antara lain *Agribusiness, Manufacturing, Mining, Trading & Services*. Dengan motto *Excellence through People and Process*, Triputra Grup melalui keempat lini bisnisnya memiliki visi *to become a Group of best managed companies* agar dapat terus berkontribusi bagi daya saing bangsa.

1.1.1 Visi dan Misi Anteraja

- 1) Visi dari Anteraja adalah “Menjadi solusi terdepan di bidang logistik dalam mempermudah hidup seluruh masyarakat Indonesia dan mendorong pertumbuhan ekonomi negara Indonesia”.
- 2) Misi dari Anteraja adalah “Memberikan kemudahan dan solusi logistik dengan menyediakan berbagai layanan pengiriman”

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era saat ini, hampir semua industri berpatokan pada fokus merubah pola bisnis dengan pola efisiensi guna mendapatkan hasil yang maksimal. Dalam hal ini kita bisa mengambil pola efisiensi atau memaksimalkan sumberdaya manusia dengan melihat kebutuhan yang ada pada industri logistik dimana peran logistik saat ini menjadi fokus utama pengiriman yang sangat tersorot untuk bisa mendistribusikan barang yang dikirim sesuai ekspektasi. Seiring berjalannya waktu, sektor logistik selalau berbenah dengan fokus utamanya adalah kecepatan dan ketepatan pada core bisnis itu sendiri, dimana hal ini sangat mempengaruhi kinerja pada industri logistik.

Perkembangan e-commerce di Indonesia semakin meningkat (Gambar 1.6), khususnya di masa pandemi 2 tahun belakangan, aktivitas masyarakat sangat terbatas karena tidak dapat melakukan kegiatan di luar rumah khususnya untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sehingga hal ini berdampak pada tingkat permintaan terhadap kurir dan logistik meningkat drastis.

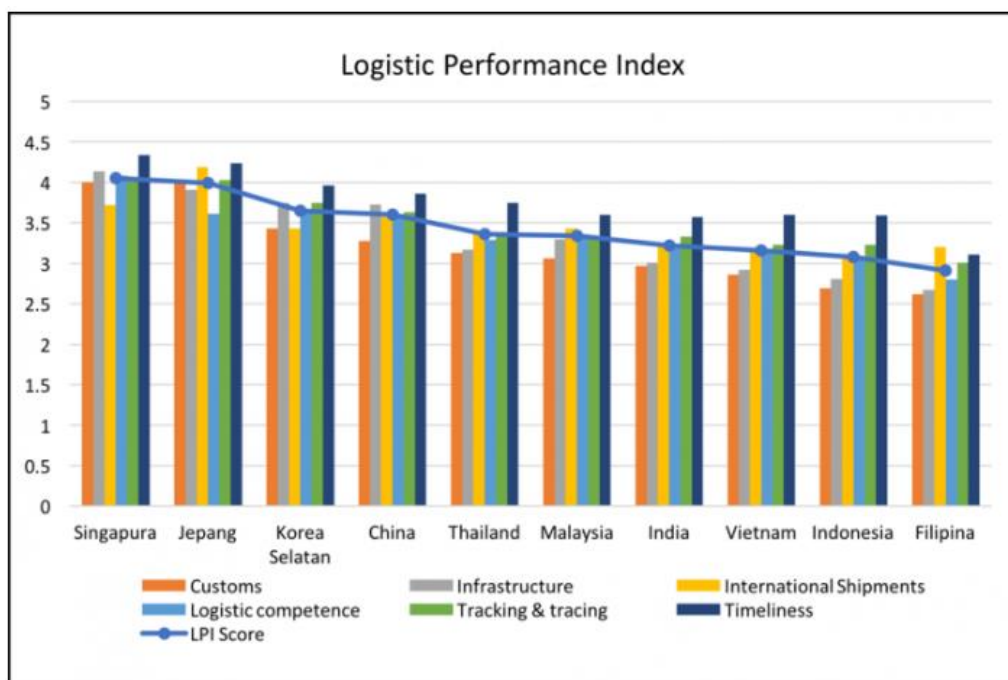


Gambar 1.6 Pertumbuhan e-commerce

Sumber: databooks.co.id

Hal ini juga berdampak pada perusahaan Anteraja, di kutip oleh (industrikontan.co.id), selama masa pandemi terjadi peningkatan volume barang mencapai lebih dari 100% atau setara dengan 200.000 parsel dalam sehari. Kedepannya juga diprediksi trafik logistik akan terus meningkat seiring dengan banyaknya promo sehubungan adanya harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) dan promo akhir tahun.

Menurut sumber laporan forbil.id, kinerja logistik di Indonesia masih tertinggal dibandingkan dengan beberapa negara di Asia (Gambar 1.7).



Gambar 1.7 Logistik Performance Index

Sumber: forbil.id

Menurut Asosiasi Logistik Indonesia ada beberapa hal yang masih menjadi kelemahan pada logistik di Indonesia, diantaranya adalah tingginya biaya logistik, keterlambatan pengiriman barang, rendahnya sumber daya manusia dan kepemimpinan pada perusahaan (Kirono et al. 2019).

Saat ini pada perusahaan Anteraja terdapat masalah pada divisi Operasi daily Worker, dimana pada saat peak season atau hari – hari besar pada bulan kalender terdapat penumpukan parcel. Hal tersebut seringkali menimbulkan masalah seperti keterlambatan pengiriman yang salah satunya juga diakibatkan dari kurangnya *daily worker* sortir pada perusahaan. pihak Anteraja mengungkapkan bahwa khususnya di cabang Bandung, lonjakan parcel pada hari-hari tertentu seringkali membuat pengirimannya tersendat.


dua tiga tutup botol
 @ssya92 Lihat Foto

Aku pesen dri seminggu yg lalu udh mau 2 minggu gkpp aku gk aku tungguin
 Yg penting barang nya ada, n buat mas2 kurir semangat ya anter paket yg membludak karna mau lebaran 

[Translate Tweet](#)



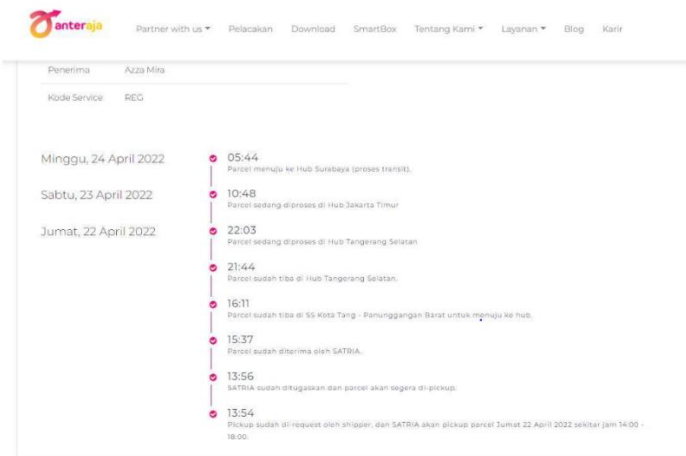
Tangkapan layar cuitan akun @ssya92. (Dok. Tangkapan layar dari Twitter)

“Aku pesen dri seminggu yg lalu udh mau 2 minggu gkpp aku gk aku tungguin. Yg penting barangnya ada, n buat mas2 kurir semangat ya anter paket yg membludak karna mau lebaran,” tulis akun @ssya92.

Gambar 1.8 Komplain Konsumen Anteraja

Sumber: Portal Berita

Perkenalkan saya Azza selaku penerima paket dari ekspedisi Anteraja nomor resi: 10004376371164. Saya di sini mempertanyakan tanggung jawab dari ekspedisi Anteraja, kenapa paket saya tidak jelas keberadaannya?



Gambar 1.9 Komplain Konsumen Anteraja

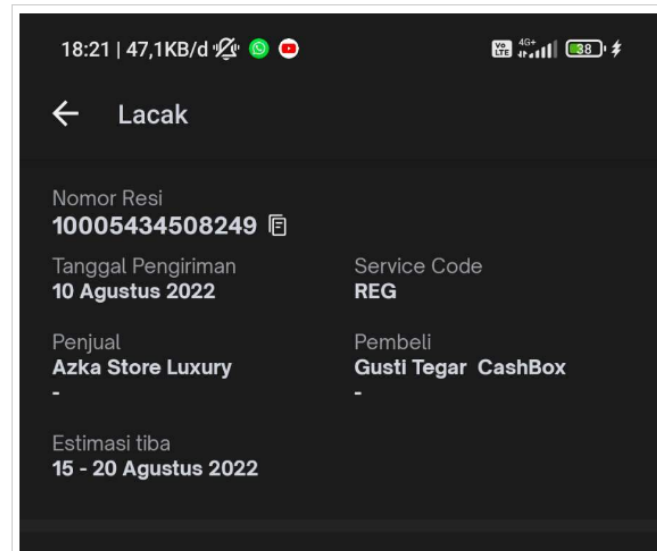
Sumber: Portal Berita (Mediakonsumen.com 2022a)

Pengiriman Anteraja yang Terlambat Merugikan Seller dan Konsumen

14 Agustus 2022 • Gusbaster • 15 Komentar • Anteraja, Belanja Online, Customer complaint handling, Customer Service, Keterlambatan kiriman paket, Kurir, Layanan kurir, Status kiriman paket kurir

Ikuti kami di Google Berita

Barang saya dikirim dari Pekanbaru dari tanggal 10, status pengiriman berhenti sejak tanggal 11 pukul 03.34 AM dan sampai sekarang belum ada *follow up* dari kiriman saya. Saya sudah menghubungi CS tidak ada hasil. Sudah saya email juga belum ada balasan.



Gambar 1.10 Komplain Konsumen Anteraja

Sumber: Portal Berita (Mediakonsumen.com 2022b)

Permasalahan terkait pengiriman pada perusahaan Anteraja seringkali ditemui, khususnya mengenai keterlambatan *delivery* paket/parcel kepada konsumen. Dapat dilihat dari beberapa sumber portal berita pada Gambar 1.8, Gambar 1.9 dan Gambar 1.10 terdapat beberapa permasalahan terkait pengiriman barang yang diungkapkan dari konsumen pengguna jasa pengiriman Anteraja, di mana paket pelanggan tersendat di beberapa Hub cabang yang mengakibatkan terlambatnya pengiriman.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini adalah bagaimana membuat improvement untuk penambahan tenaga kerja part time guna menjaga menjaga performance yang sudah ditetapkan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kerangka PDCA (Plan, Do, Check, Act) dimana pengumpulan data menggunakan metode kualitatif. Metode PDCA adalah salah satu konsep *continuous improvement* yang bertujuan melakukan perbaikan dari segala aktivitas bisnis perusahaan. Kerangka PDCA digunakan pada penelitian ini dikarenakan sifatnya yang mudah dipahami dan cukup fleksibel untuk mendukung kegiatan perancangan sebuah metode penyelesaian dalam kasus ini. Dari metode tersebut penulis akan mendapat sebuah analisa yang bisa mengambil sebuah keputusan berdasarkan kriteria - kriteria yang mendukung untuk penambahan tenaga part time guna menjaga Performance perusahaan.

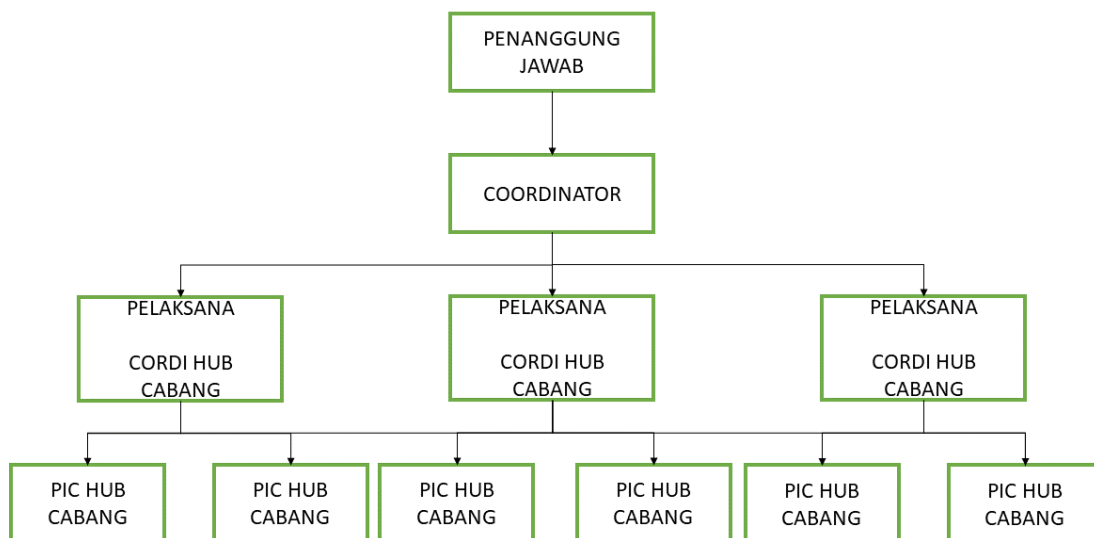
Anteraja memiliki 42 Lokasi Nasional Gudang sorting, dari 42 lokasi tersebut, penulis memilih untuk meneliti pada Hub Cabang Bandung, berdasarkan diskusi dengan regional Manager Anteraja, hal ini dikarenakan tingkat produktif di Bandung termasuk yang terpadat pada saat peak season hari belanja nasional. Peneliti melampirkan tabel – tabel yang didapatkan dari informasi Manager Regional Anteraja seperti lokasi Hub Nasional Anteraja pada tabel 1.1, Oganisasi Hub Cabang Bandung pada gambar 1.11, tabel work time pada tabel 1.2, tabel 1.3 jumlah harian parsel dan tabel 1.4 Jumlah Pegawai pada Hub Bandung.

Tabel 1.1

Tabel 1.2 Lokasi HUB Jawabarat Anteraja

LOKASI	AREA	LUAS BANGUNAN	ALAMAT	LONG	LAT
BANDUNG	JAWA BALI	5.760	Jl. Nanjung No.136, Utama, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat 40533	107,535 037	-6,912427

Sumber: Official Anteraja



Gambar 1.11 Struktur Organisasi Anteraja

Sumber: Official Anteraja

Tabel 1.3 Pengaturan Jam Kerja Hub Anteraja

TIME WINDOW SHIFT	WORK TIME	SHIFT
1	06:00-14:00	SHIFT 1
2	14:00-22:00	SHIFT 2
3	22:00-06:00	SHIFT 3

Sumber: Official Anteraja

Tabel 1.4 Jumlah Parsel harian Anteraja

SUMMARY % DAILY PARSEL (DELIVERY)		SUMMARY % PEAK SEASON PARSEL (DELIVERY)	
HUB	TOTAL PARSEL	HUB	TOTAL PARSEL
BDG	62.231	BDG	1.249.698
CRB	12.729	CRB	628.965
TSM	6.194	TSM	286.773

Sumber: Official Anteraja

Tabel 1.5 Tabel Jumlah Pegawai Sorting dan pembagian dari Shifting Anteraja

HUB	ORGANIK	SHIFT 1 (06.00-14.00)			SHIFT 2 (14.00-22.00)			SHIFT 3 (22.00-06.00)		
		ORGANIK	DW HARIAN	TOTAL	ORGANIK	DW HARIAN	TOTAL	ORGANIK	DW HARIAN	TOTAL
BDG	132	46	0	46	40	9	49	46	8	54

Sumber: Official Anteraja

Berdasarkan uraian tersebut pada table 1.4 diketahui adanya peningkatan jumlah parcel Ketika hari - hari tertentu seperti hari belanja nasional dan hari – hari libur nasional, pada tabel 1.5 diketahui juga jumlah pegawai anteraja Hub Bandung dengan pembagian jam kerja. Maka dilihat dari tabel diatas dengan adanya peningkatan jumlah parcel yang jauh diatas rata – rata anteraja memerlukan adanya terobosan baru untuk penanganan tersebut. melalui penelitian ini akan dilakukan Improvement untuk mendapatkan hasil yang sesuai dalam penambahan tenaga kerja tambahan, dengan judul penelitian sebagai berikut:

“Improvement Penambahan Worker Sortir Logistik Studi Kasus Pada Perusahaan Anteraja”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, berikut rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Didapati bahwa adanya ketidakpuasan layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, selain itu masih terdapat gap antara jumlah pekerja harian dengan jumlah parcel setiap harinya yang menyebabkan keterlambatan pengiriman. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mendapatkan improvement guna mendapatkan jumlah pekerja yang sesuai dengan kapasitas operasional perusahaan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang diharapkan akan terjawab pada penelitian ini:

1. Bagaimana cara menjaga performance sorting Ketika hari – hari belanja nasional tiba?
2. Faktor krusial apa saja yang mengharuskan penambahan tenaga kerja partime jika terdapat lonjakan parcel yang melampaui kapasitas *daily worker*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai pada penulisan tugas akhir ini:

1. Mengetahui kebutuhan tenaga kerja harian dengan cara membandingkan SLA (*Service Level Agreement*) dan kenyataan yang ada di lapangan
2. Mengetahui faktor-faktor penyebab penambahan tenaga kerja harian pada saat hari hari besar (*peak season*)

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian yang sudah dilakukan, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan baik secara teoritis maupun praktisnya, yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Sebagai sarana bahan penelitian lebih lanjut untuk peneliti yang mengambil topik serupa serta dapat menambah wawasan dan referensi dalam mengembangkan penelitian khususnya pada bidang *PDCA*.
2. Dapat memberikan pengetahuan mengenai optimasi tenaga kerja harian sehingga tidak ada gap antara jumlah tenaga kerja dengan jumlah parcel pada perusahaan logistik.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perusahaan Anteraja untuk membantu mengoptimalkan strategi sehingga dapat meningkatkan kualitas dan menjaga SLA baik dalam segi pengembangan sistem serta inovasi di masa yang akan datang.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang optimasi tenaga kerja harian, dimana studi kasus ini dilakukan pada perusahaan Anteraja yang bergerak di bidang logistik. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dalam bentuk wawancara kepada pihak yang berkepentingan perusahaan Anteraja dengan lingkup Hub Cabang Bandung.

1.7 Sistematika Penulisan Tesis

Berikut adalah susunan sistematika penulisan yang dipakai peneliti untuk memudahkan para pembaca dalam mencerna penelitian ini:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan gambaran permasalahan yang akan dilakukan pada penelitian ini dan apa yang menjadi latar belakang penulis dalam menyusun penelitian ini. Pada bab ini akan dibahas secara rinci mengenai: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan dibahas mengenai kumpulan teori yang menjadi referensi penulis dalam menyusun penelitian. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai kerangka penelitian, ruang lingkup penelitian dan pada akhirnya hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai pendekatan metode yang dipakai untuk menjawab permasalahan pada penelitian. Di mana didalamnya dijelaskan mengenai Teknik Analisis Data, Prosedur Pengumpulan Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil dan pembahasan pada penelitian ini dirincikan secara sistematis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dibuat. Pada bab ini terdapat beberapa tahapan, yaitu; fase pertama menyajikan hasil penelitian yang didapatkan kemudian pada fase kedua disajikan pembahasan hasil. Selanjutnya akan ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang didapat, di mana pada pembahasan

sudah disesuaikan dengan teori dari data-data sekunder berdasarkan penelitian acuan sebelumnya yang relevan dan valid.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil yang didapatkan berdasarkan pembahasan penelitian juga saran kepada pihak-pihak berkepentingan mengenai hasil dari penelitian agar kedepannya dapat memberikan manfaat.