

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1. Profil Perusahaan PT Karya Niaga Abadi (J&T Express Malang)

Pada tahun 2015 terjadi perubahan pasar dari tradisional beralih ke pasar digital melalui media digital. Dari perubahan pasar ini terdapat perubahan pada bidang pengiriman barang, yang sebelumnya pengiriman barang lazimnya dilakukan oleh barang industri dan produksi, setelah perubahan pasar tradisional ke pasar digital pengiriman barang didominasi barang-barang retail dikarenakan peluang ini PT. Global Jet Express pada tanggal 20 Agustus 2015 mendirikan J&T Express yang berkantor pusat di Pluit, Jakarta Utara. Pada awal berdirinya J&T Express di Indonesia, J&T Express telah memiliki 1.025 cabang di Indonesia dan 10.000 sprinter dan kurir serta 1.000 unit mobil. Ketika J&T Express berdiri *founder* J&T, Jet Lee telah membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya, sehingga ketika J&T Express mulai beroperasi tidak memulainya dari nol, dikarenakan telah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia. Selain Jet Lee selaku *founder* J&T Express dan CEO pertama ada seseorang lagi yang sangat berpengaruh, yaitu Robin Lo selaku *managing director* J&T Express. Robin Lo membuat strategi yang ekspansif, sehingga dalam waktu singkat J&T Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi pesaing serius bagi perusahaan ekspedisi lainnya yang sudah terkenal dan berdiri lama. Pada tahun 2017 Robin Lo menggantikan Jet Lee sebagai CEO J&T Express.

Dalam perkembangannya J&T Express menggandeng relasi dalam membangun infrastrukturnya, beberapa kerja sama J&T Express dengan pihak luar lainnya adalah berafiliasi dengan Garuda Indonesia Cargo untuk pengiriman jalur udaranya, J&T Express menggandeng idEA yang kepanjangannya Indonesian *E-commerce Association* sebagai asosiasi *E-commerce* di Indonesia, menggandeng Asperindo yaitu asosiasi perusahaan jasa pengiriman express Indonesia, membangun kerjasama dengan situs-situs *marketplace* yang mampu mendorong pertumbuhan pengiriman J&T Express salah satunya adalah Shopee, menjadikan Deddy Corbuzier sebagai *brand ambassador* J&T Express sejak Desember 2016. Kerjasama tersebut sangat berdampak baik bagi J&T Express, dimana sepanjang kuartal 1 tahun 2017 pertumbuhan dapat mencapai 20 persen per bulan, serta hasil dari kerjasama tersebut J&T Express mendapatkan keuntungan dari 100 persen hingga 200 persen.

Filosofi nama J&T sendiri diambil dari nama pendirinya yaitu Jet dan Tony, selain itu nama J&T juga memiliki filosofi Jet & Technology yang memiliki arti cepat dan berbasis teknologi.

## **2.2. Kegiatan Usaha**

Kegiatan usaha utama perusahaan adalah:

1. Mengantarkan paket yang telah diberikan dan dipercayakan kepada J&T Express agar paket bisa sampai ke tangan penerima paket.
2. Menjemput barang yang telah dipercayakan kepada J&T Express untuk dikirimkan ke penerima paket.

### 2.3. Visi dan Misi J&T Express

Adapun visi dan misi J&T Express sebagai berikut:

Visi

“Menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan.”

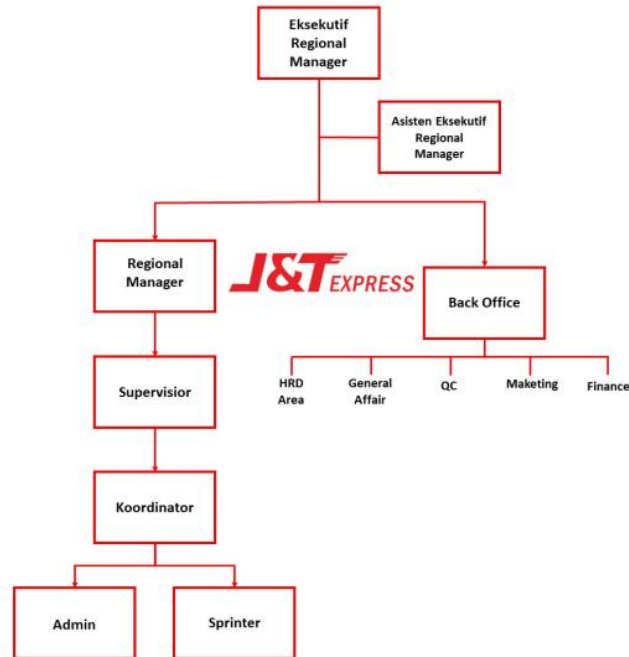
Misi

1. Secara nyata mewujudkan bisnis *online* yang lebih praktis dan efisien.
2. Secara efektif mendorong perkembangan mitra bisnis kami agar lebih besar dan lebih kuat.

### 2.4. Kebijakan Mutu

J&T Express selalu mengutamakan ketepatan waktu dalam pelayanan jasanya. Dalam J&T Express terdapat istilah yang sering dikenal yaitu *Service Level Agreement* (SLA). SLA merupakan ketepatan waktu pengiriman paket sejak paket tersebut sampai di *drop point* hingga paket tersebut sampai ke penerima paket. *Drop point* sendiri memiliki pengertian sebagai cabang J&T Express tempat dimana *customer* dapat mengirim paket. J&T Express memiliki kebijakan mutu yaitu SLA 99%, yang menandakan bahwa dari jumlah paket yang akan dikirimkan 99% dari paket tersebut akan tiba tepat waktu ke tangan *customer*.

## 2.5. Struktur Organisasi



**Gambar 3. Struktur Organisasi J&T Express Malang (PT Karya Niaga Abadi)**

**Sumber: J&T Express Malang (2021)**

## 2.6. *Job Description* J&T Express Malang (PT Karya Niaga Abadi)

1. Eksekutif Regional *Manager*
  - a. Membawahi *Regional Manager* area Malang dan Sidoarjo.
  - b. Mengontrol laporan dari *Regional Manager* dan juga *Assistant Manager*.
  - c. Melaporkan hasil yang telah didapat secara langsung kepada *General Manager*.

## 2. Asisten Eksekutif Regional *Manager*

- a. Membantu pekerjaan *Regional Manager* di *back office* maupun di area yang tersebar di Kota Malang.
- b. Membantu melaporkan informasi dan data dari setiap *drop point* dan kendala yang dialami Koordinator dan *Supervisor*.
- c. Membantu Eksekutif *Regional Manager* dalam *monitoring* di beberapa area.

## 3. Regional *Manager*

- a. Membawahi seluruh *Supervisor* wilayah Kota Malang.
- b. Mengontrol seluruh kegiatan yang ada di *drop point*.
- c. Bertanggung jawab kepada *Executive Regional Manager* apabila terdapat masalah di setiap *drop point* dan masalah pengiriman.

## 4. *Finance*

*Monitoring* pendapatan setiap *drop point* seperti:

- a. Memastikan tidak terlambat dalam menyetorkan uang.
- b. Memastikan tidak terlambat dalam membuat laporan.
- c. Salah menyetorkan jenis uang, dikarena ada beberapa pendapatan seperti:
  - i. PP Cash: transaksi dimana Pengirim langsung membayar tarif pengiriman sesuai dengan tarif yang berlaku.
  - ii. COD: adalah transaksi dimana pembayaran kiriman barang/paket tersebut dilakukan saat penerima menerima kiriman barang/paket.

- iii. DFOD: jenis layanan pengiriman pada ekspedisi J&T Express yang si pengirim (*seller*) tidak membayar ongkos kirim dan nanti akan dibebankan ke orang yang dituju.
  - iv. PP\_PM: Merupakan tagihan bulanan untuk VIP *Client*.
  - v. *Petty Cash*: uang yang dikeluarkan tiap DP nya atau *cash* yang jumlah nominalnya sudah ditetapkan sebelumnya oleh manajemen perusahaan dalam jumlah tertentu atau terbatas.
- d. Menghitung denda *finance* seperti:
- i. Salah transfer.
  - ii. Kelebihan nominal dalam transfer.
  - iii. Terlambat atau tidak melakukan report.

#### 5. *General Affair*

- a. Pengajuan asset baru, mutasi aset, pelaporan rusak dan servis.
- b. Pengajuan RO, pelaporan atribut dan asset POP, Pembagian POP bulanan (*Gateway*), pembagian atribut refreshment dan starter pack (*Gateway*).
- c. Pengajuan branding baru (kelengkapan untuk memastikan pekerjaan sesuai, jika hampir selesai), *maintenance branding* lama, *Monitoring report* kebersihan.
- d. Pengajuan CCTV baru, pemasangan CCTV langsung ke DP (khusus DP berjalan jika ada penambahan), monitor penyemprotan desinfektan DP.
- e. *Monitor* masa pajak reklame DP, pelaporan dan jabong.

- f. Semua pelaporan pelaporan POP (RO bulanan, atribut).
- g. Semua pelaporan GA (pengorderan asset).
- h. Semua Pelaporan branding (renovasi, pasang CCTV).
- i. *Monitoring* PPCACH.
- j. Semua pengurusan Ruko.

6. *Quality Control*

- a. *Monitoring* dan *Follow up* SLA Harian (*delivery rate*, SLA out < 4 jam, SLA *arrive-delive* 2 jam, SLA *outgoing* 9888).
- b. *Follow up* paket COD stuck *incoming*.
- c. Mengerjakan program kerja bulanan SPV setiap tanggal 26-27.
- d. Mengurus *reimbursement* pengeluaran *back office* Malang.

7. HRD (*Human Resource Department*)

- a. Rekap absensi harian.
- b. Rekap denda terlambat.
- c. Pengajuan promosi, mutasi, demosi, dan perubahan DP.
- d. Rekrutmen karyawan (pemberkasan).
- e. Pembuatan kontrak kerja karyawan (PKWT, PKPB, PKPW).
- f. Rekap dan laporan karyawan resign.
- g. Konseling karyawan.
- h. Simpan jaminan karyawan (ijazah/BPKB).
- i. Pengajuan SP/ST Karyawan.
- j. Surat menyurat karyawan (pengajuan surat referensi kerja, surat pencairan BPJS, dan surat keterangan aktif bekerja).

k. Klaim BPJS dan fasilitas kesehatan karyawan.

8. *Marketing*

a. Mencari *customer*.

b. *Deal customer*.

c. Report harian marketing.

d. Pengajuan *client* VIP (pemberkasan pengajuan, *approval*, *update link*).

e. Monitoring pembayaran tagihan PP\_PM klien (*share* tagihan, Follow up pembayaran, kunjungan klien jika pembayaran macet).

f. Evaluasi *client* VIP (penurunan omset).

g. Kunjungan dan pemberian *reward client*.

h. Kunjungan *client* baru jika ada pengajuan khusus.

9. SPV (*Supervisor*)

a. *Monitoring* kinerja dan bertanggung jawab atas segala yang terjadi di *drop point*.

b. Bertanggung jawab kepada *Regional Manager* apabila terdapat masalah di setiap *drop point* dan masalah pengiriman.

10. Koordinator

a. *Monitoring* kinerja karyawan yang berada di masing- masing cabang/*drop point*.

b. Membantu scan barang yang sampai di *drop point*.

c. Mem-*backup* tugas SPV.



### 11. Admin

- a. Melayani konsumen yang datang ke *drop point*.
- b. Merekap absensi karyawan di masing- masing cabang/ *drop point*.
- c. Mem-*backup* tugas *Coordinator*.

### 12. *Sprinter*

- a. Mengambil barang dari konsumen.
- b. Mencari konsumen.
- c. Menyeleksi barang yang datang untuk di-*bagging*.
- d. Melakukan *scan* barang yang baru datang dan yang datang.

### 13. Kurir

- a. Mengantarkan barang ke konsumen/penerima paket.
- b. *Bagging* (Memasukkan barang kedalam karung yang sudah disortir sesuai area tujuan).

## **2.7. Jasa J&T Express Malang (PT Karya Niaga Abadi)**

J&T Express beberapa layanan jasa yaitu berupa *delivery* barang dan *pickup* barang. Layanan jasa *delivery* dalam J&T Express merupakan aktivitas pengiriman barang dari konsumen/pengirim paket untuk dikirimkan ke tempat tujuannya yaitu penerimaan paket berada, sedangkan *pickup* dalam J&T Express adalah kegiatan untuk mengambil paket dari pihak konsumen/pengirim paket.