

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

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

2.1.1 Sejarah Perusahaan

J&T Express berdiri tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T Express optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia. Pendiri J&T Express adalah mantan dari CEO OPPO Indonesia yaitu Mr. Jet Lee dan pendiri OPPO International Mr. Tony Chen.

Hadirnya J&T Express sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap melayani kebutuhan publik. J&T Express siap melayani Indonesia untuk pelayanan pengiriman cepat, nyaman dan terpercaya. Inovasi berbasis teknologi menjadi unggulannya. J&T Express memberikan pelayanan premium dengan harga terjangkau. Dengan usia yang sangat muda J&T Express telah berhasil mampu menyejajarkan diri dengan perusahaan-perusahaan ekspedisi besar di Indonesia. Belum genap berumur dua tahun, J&T Express sudah mampu menjangkau seluruh area di Indonesia. J&T Express sendiri mulai beroperasi pada bulan September tahun 2015 dengan membuka 1.025 cabang secara serentak di

Indonesia, didukung dengan 10.000 *sprinter* (kurir) dan 1.000 unit kendaraan ekspedisi. Dengan hal tersebut J&T Express mampu mendominasi jasa ekspedisi di Indonesia. Beberapa penghargaan yang diraih oleh J&T Express adalah:

1. Paket pengiriman J&T Express berhasil mencapai pengiriman satu juta paket per hari, di luar musim puncak. Hal ini didorong tingginya pertumbuhan bisnis *online* di Tanah Air.
2. J&T Express kembali berinovasi dengan melakukan penambahan infrastruktur terbaru dalam bisnisnya, yakni MegaHub di Jakarta. Megahub J&T Express di Jakarta dibangun di atas lahan 4,5 hektar dan telah beroperasi pada Desember 2019.
3. Sesuai visinya menjadi perusahaan ekspedisi terbesar di Asia Tenggara, J&T Express sudah berekspansi ke Malaysia, Vietnam, Filipina, dan Thailand. Pada Juli 2019, J&T Express resmi beroperasi ke Singapura. Hingga saat ini, J&T Express telah memiliki lebih dari 700 *drop point* di empat negara ASEAN.
4. Mendapat penghargaan Top Brand 2019 dengan indeks 20,3 persen. Indeks ini meningkat dari penghargaan serupa tahun lalu yang mendapat 13,9 persen. J&T Express hanya dibawah JNE dengan indeks 45 persen pada tahun lalu.
5. Saat ini J&T Express memiliki 2.000 *drop point* dan 2.000 *collection point*, serta 31.000 sumber daya manusia, 1.500 armada dan 72 *gateway*.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

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

2.1.3 Budaya Perusahaan

1. Ben Fen diartikan sebagai:
 - a. Terhindar dari pengaruh luar.
 - b. Introspeksi diri ketika ada masalah.
 - c. Tidak mengambil keuntungan dari orang lain.
 - d. Lebih tinggi dari integritas.
2. Berbagi, diartikan sebagai:
 - a. Perusahaan bukan milik
 - b. Semua untuk satu, satu untuk semua.
 - c. Meningkatkan efisiensi kerja dengan saling berbagi dan membantu.
 - d. Seseorang berjalan sendiri lebih cepat, sebuah tim berjalan bersama lebih jauh.
3. Berorientasi hasil, diartikan sebagai:
 - a. Fokus terhadap apa yang ingin dicapai.

- b. Melihat tujuan akhir sebagai fokus pekerjaan
4. Pelayanan, diartikan sebagai:
- a. Pelayanan adalah hubungan dua arah.
 - b. Pelayanan bukanlah merendahkan diri, tetapi merupakan sebuah sikap dan misi.
 - c. Kepuasan dalam melayani *customer*.
 - d. Kecepatan dan pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang sangat penting. Berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin, sesempurna mungkin.
5. Bertanggung jawab, diartikan sebagai:
- a. Selama paket *customer* berada di tangan perusahaan, perusahaan harus bertanggung jawab penuh sampai paket diterima oleh *customer*.
 - b. Ketika terjadi kehilangan atau kerusakan, harus berusaha untuk bertanggung jawab dan jangan tergesa-gesa menyalahkan orang lain.

2.1.4 Tata tertib perusahaan

1. Mogok kerja

Ketika ada permasalahan dalam dunia pekerjaan dihimbau agar dibicarakan dengan baik-baik, mencari solusi bersama agar tercipta jalan keluar. J&T

Express melarang dengan tegas adanya mogok kerja yang dilakukan oleh karyawan.

2. Geng kecil

Semua rekan kerja kita adalah keluarga kita. J&T Express ingin mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman dan aman sehingga terhindar dari adanya geng-geng kecil yang akan merusak lingkungan kerja J&T Express.

3. *Dangerous goods*

Dilarang mengirimkan barang-barang berbahaya yang tidak sesuai dengan *standard of procedure* dan tata tertib J&T Express.

4. Korupsi atau penyalahgunaan uang

Tindakan ini adalah salah satu pelanggaran yang paling tidak bisa ditoleransi perusahaan. Sanksi yang diberikan perusahaan bagi pelanggar tata tertib ini ialah pemutusan ikatan kerja.

5. *Double job*

Pekerjaan di J&T Express menuntut fokus anda untuk bekerja, oleh karena itu *double job* di J&T Express dilarang dikarenakan dapat mengurangi fokus dalam pekerjaan di J&T Express.

2.1.5 Keunggulan J&T Express

1. Operasional 365 hari, layanan operasional J&T tanpa libur termasuk akhir pekan dan hari libur nasional.
2. Sistem klaim yang cepat, memberikan waktu klaim yang singkat untuk *memberi* jaminan keamanan.
3. Sistem pantau *real time*, pantau paket secara *realtime* langsung dari aplikasi dan website.
4. Melayani keluhan pelanggan yang beroperasi selama 24 jam selama 365 hari.
5. *VIP Platform*, layanan mandiri (*self service*) diberikan kepada penjual *online* untuk mempercepat proses pengiriman paket dan aktivitasnya.
6. Menjangkau seluruh Indonesia, melayani pengiriman nasional, lebih dari 500 kota di seluruh Indonesia.
7. Memiliki 3 jenis layanan multifungsi, kirim dan pantau paket langsung dari 3 jenis layanan pilihan yaitu *website*, *hotline* dan aplikasi ponsel.

2.1.6 Komitmen Perusahaan

1. Etika pelayanan meliputi:
 - a. Kesopanan
 - b. Pelayanan yang baik
 - c. Etos kerja yang tinggi

- d. Totalitas
 - e. Kejujuran
 - f. Profesionalisme
2. Batas waktu pelayanan, meliputi:
 - a. Layanan ekspres tidak boleh melebihi 24 jam (dalam kota)
 - b. Layanan ekspres tidak boleh melebihi 48 jam (domestik)
 3. Jangkauan pengiriman

Jangkauan layanan berdasarkan area yang telah ditetapkan oleh website resmi perusahaan, dan tetap melayani pengiriman walaupun di luar area layanan yang masih dapat dijangkau. Dan dilarang menolak pengiriman yang masih dalam lingkup layanan.
 4. Lingkup area jangkauan

Jangkauan kota dan area layanan J&T Express tertera lengkap di situs www.jet.co.id.
 5. Efisiensi waktu pengiriman dan pengambilan barang, meliputi:
 - a. Waktu pengambilan barang adalah maks dalam waktu 1 jam setelah pelanggan memesan.
 - b. Setelah barang masuk ke *drop point*, maksimal dalam waktu 2 jam barang harus di kirim.
 6. Pelacakan atau *tracking*
 - a. Pelanggan dapat melakukan pelacakan status pengiriman melalui HP, SMS, Call Center.

- b. Pelacakan pengiriman dapat dicek melalui situs www.jet.co.id
 - c. Semua informasi pelacakan pengiriman adalah nyata dan akurat.
7. Memiliki nomor *hotline* pelanggan *021-8066-1888* yang beroperasi selama 24 jam sehari.

8. Standar penampilan

J&T Express memiliki standar kerja untuk para *sprinter*, mulai dari standar penampilan hingga standar layanan bahkan cara berkomunikasi kepada konsumen pun diperhatikan. Penampilan *sprinter* juga diperhatikan. Berikut contoh standar penampilan *sprinter*:

- a. Topi
- b. ID card
- c. Seragam
- d. Sarung tangan
- e. Sepatu
- f. Ikat pinggang
- g. Tidak berjanggut dan kumis bersih

2.1.7 Motto Perusahaan

- a. Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
- b. Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

2.1.8 Pengenalan istilah pada J&T Express

1. *Sprinter*

Sprinter menurut perusahaan J&T Express adalah ujung tombak dari perusahaan, tidak hanya melakukan penerimaan dan pengiriman paket, *sprinter* juga melakukan pencarian *customer* serta melayani *customer*.

2. *Drop point*

Drop Point (cabang) adalah tempat di mana *customer* dapat mengirim paket.

3. *Gateway*

Gateway (gudang) adalah tempat transit paket dari *droppoint* ke daerah tujuan yang dituju, di mana *gateway* tersebut akan melakukan sortir ke beberapa daerah tujuan lainnya.

4. *Void & cross label*

Pengertian *void* di J&T Express adalah kerusakan, kesalahan dan kehilangan lembar AWB (*air way bill*). Sementara *cross label* adalah kesalahan penempelan AWB (*air way bill*) yang menyebabkan 2 atau lebih paket tertukar ke tujuan yang berbeda.

5. *Missed route*

Missed route adalah paket yang harusnya dikirim ke tujuan A, tetapi karena kesalahan penyortiran atau kesalahan penulisan, maka paket tersebut terkirim ke tujuan B.

2.1.9 Bidang Usaha Perusahaan

J&T Express sebagai jasa pengiriman mampu bersaing dengan dengan perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang sudah ada sebelumnya. Bahkan J&T mampu bersaing dengan Pos Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN, yang berdiri sejak Indonesia belum merdeka. Dengan demikian J&T Express mampu membuktikan eksistensinya. Dengan slogan "*Express Your Online Business*" J&T Express berusaha untuk mendukung usaha *e-commerce* yang bergerak begitu cepat di Indonesia. Dengan begitu, J&T Express bisa berkontribusi untuk membantu perekonomian Indonesia. Selain itu J&T Express dapat hadir di seluruh pelosok negeri sehingga dapat memudahkan masyarakat. Hadirnya J&T Express benar-benar memberikan solusi memudahkan masyarakat Indonesia baik itu pelaku bisnis online maupun konsumen yang berbelanja *online*.

Di era *digital* seperti saat ini semua hal yang menyangkut kehidupan manusia baik itu urusan pribadi ataupun pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah. Hanya dengan berbekal gawai saja orang-orang dapat melakukan banyak hal dengan mudah. Salah satunya adalah belanja *online*. Kita hanya cukup membuka gawai dan memilih apa yang kita butuhkan tanpa harus keluar rumah. Akhir-akhir ini banyak sekali usaha jasa pengiriman. Bukan tanpa alasan, hadirnya jasa pengiriman ini didasari oleh banyaknya masyarakat Indonesia yang menggunakan jasa ini, selain itu kemajuan teknologi yang sangat mendukung membuat orang berlomba-lomba untuk usaha di bidang ini.

Salah satu perusahaan yang hadir di bidang ini adalah J&T Express. Di mana J&T Express melihat peluang pengiriman barang yang dulu hanya dilakukan oleh barang industri dan produksi kini dapat dilakukan oleh semua orang. J&T Express didirikan pada bulan September 2015 oleh seorang mantan CEO Oppo Indonesia bernama Jet Lee. Ekspedisi pengiriman barang kini sering kita temui di Indonesia karena banyaknya orang yang sekarang melakukan transaksi via *online* ataupun melakukan transaksi di kota tertentu. Pengiriman barang dari suatu kota ke kota lain akan terasa lebih mudah dengan adanya jasa ekspedisi.

Perusahaan J&T Express bergerak di bidang ekspedisi, ekspedisi sendiri adalah pengiriman ritel dengan jumlah yang relatif sedikit ekspedisi yaitu pengiriman barang ataupun perusahaan pengangkutan barang. Banyak sekali pengertian dari kata ekspedisi, yang pasti sekarang akan dibahas khusus tentang ekspedisi pengiriman barang. Berbeda dengan perusahaan ekspedisi yang biasanya pengiriman barang berjenis kargo, dengan harga yang lebih murah namun dikhususkan untuk pengiriman barang dalam jumlah yang banyak atau dalam skala yang besar.

J&T Express memiliki beberapa layanan yang dapat dimiliki oleh pelanggan, seperti J&T Corner, yaitu sebuah fasilitas yang diberikan kepada masyarakat dengan cara membuka kendaraan box kecil dan menyebar kendaraan ini di beberapa titik pilihan. J&T Express seakan “menjemput bola” sehingga membuat kemudahan dalam pengiriman, karena masyarakat bisa semakin dekat dengan J&T Express.

Selain itu, J&T Express juga memiliki *VIP member* untuk para *customer* yang berpartner dengan J&T. Para *VIP* ini didapatkan oleh karyawan marketing maupun sprinter yang tersebar di area. *VIP member* ini mendapatkan keuntungan-keuntungan yang tidak dimiliki oleh *customer* regular seperti biasa. Beberapa keuntungan yang didapat oleh *VIP member* adalah:

- a. Mendapat diskon potongan tagihan bulanan.
- b. Pengajuan berat actual
- c. Integrasi web API untuk perusahaan yang memiliki web
- d. Pengajuan aset *thermal printer*

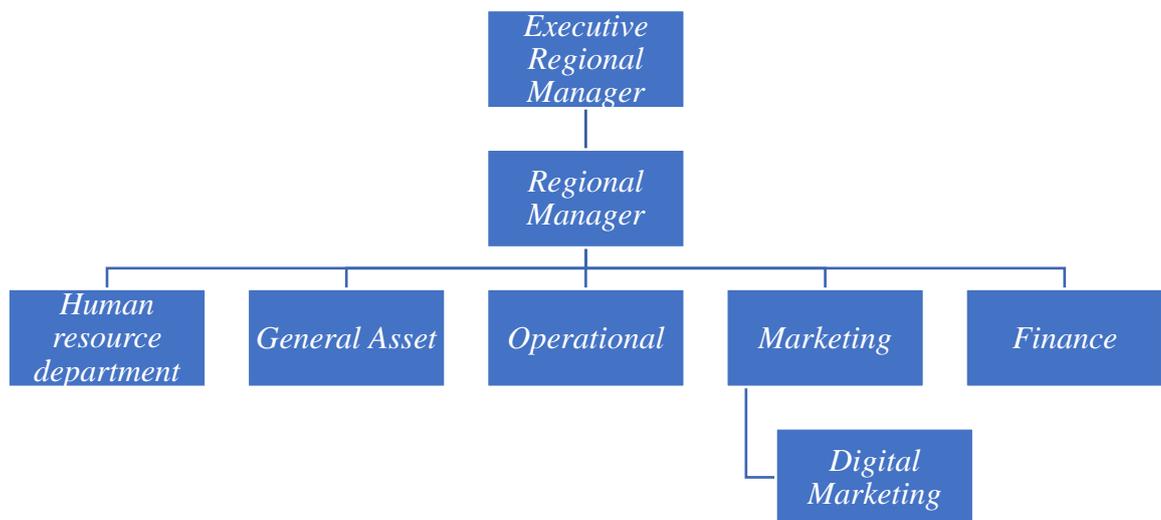
J&T Express memiliki beberapa perhitungan dalam jasa yang ditawarkan. Pertama, perhitungan berat dengan rincian barang < 1 Kg dihitung 1 Kg barang \leq 1,3 Kg dihitung 1 Kg dan barang > 1,3 Kg dihitung 2 Kg. Sementara untuk berat volumetrik adalah $(\text{Panjang (Cm)} \times \text{Lebar (Cm)} \times \text{Tinggi (Cm)} \times 1 \text{ Kg}) / 6000$. Contoh: $(30 \text{ Cm} \times 30 \text{ Cm} \times 20 \text{ Cm}) / 6000 \times 1 \text{ Kg} = 3 \text{ Kg}$, dengan catatan pengisian *airway bill* memilih berat yang terberat antara berat paket dan berat volumetrik.

Selain itu, J&T Express memiliki asuransi paket apabila barang yang hendak dikirim bernilai tinggi. Ketentuan harga asuransi adalah 0.2% dari harga barang (sesuai *invoice* barang). Contoh: Harga barang Rp 1.000.000,00 maka biaya asuransi adalah $\text{Rp } 1.000.000,00 \times 0.2\% = \text{Rp } 2.000,00$ dengan catatan apabila tidak

ada asuransi, biaya kerusakan paket akan diganti maksimal dengan 10 kali lipat biaya pengiriman.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT. Karya Niaga Abadi menggunakan struktur organisasi fungsional, di mana divisi dipisahkan berdasarkan fungsi masing-masing. Terdapat lima divisi dalam perusahaan ini, yaitu *human resource development (HRD)*, *general asset*, *operational*, *marketing* dan *finance*. Berikut merupakan bagan struktur organisasi J&T Express Malang.



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi J&T Express Malang (PT Karya Niaga Abadi)

2.2.1 *Job description*

1. *Executive 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. *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.
3. *Assistant 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*
4. *Human resource development*
 - a. Perhitungan harian dan denda terlambat.
 - b. Pengajuan promosi, mutasi, demosi, dan perubahan *drop point*.
 - c. Pemberkasan karyawan join.
 - d. Rekap dan laporan karyawan resign.

- e. Surat menyurat karyawan (pengajuan surat referensi kerja, surat pencairan BPJS, dan surat keterangan aktif bekerja).
- f. Klaim BPJS dan fasilitas kesehatan karyawan.
- g. Rekrutmen karyawan (interview) dan approval PTK.
- h. Konseling karyawan.
- i. Simpan jaminan karyawan (Ijazah/BPKB).
- j. Pengajuan SP/ST Karyawan.
- k. Pembuatan kontrak kerja karyawan (PKWT,PKPB,PKPW)

5. *General affair*

- a. Memelihara aset perusahaan.
- b. Menjaga perlengkapan kantor dan bangunan kantor.
- c. Membeli peralatan kebutuhan kantor.

6. *Finance*

- a. Klaim setiap kebutuhan pembelian karyawan.
- b. Pembuatan proposal pengajuan dana.

7. *Marketing*

- a. Setiap karyawan marketing harus mencari *customer* VIP sebagai *member* untuk perusahaan J&T Express Malang.
- b. *Digital marketing*
 - i. Mengurus bagian digital perusahaan seperti Instagram dan Facebook untuk mempromosikan perusahaan.
 - ii. Membuat konten agar Instagram dan Facebook selalu *update* dan aktif.

- iii. Membuat video *company profile*.
- iv. Melakukan *livestreaming* di Instagram untuk meningkatkan *traffic* dan *followers*.

8. *Operational*

- a. Menarik data setiap *cut-off* untuk mencapai target 99%.
- b. Melaporkan *service level agreement* setiap jam 12.00.
- c. Melaporkan *service level agreement* setiap jam 16.00.
- d. Melaporkan *service level agreement* setiap jam 20.00.

2.3 Pengenalan Media Sosial J&T Express

J&T Express memiliki media sosial berupa Instagram dan Facebook. Berikut merupakan gambar dari media sosial yang dimiliki oleh J&T Express di berbagai tempat di Indonesia. Untuk akun Instagram, kebanyakan dari mereka menggunakan nama depan J&T Express dengan imbuhan nama daerah masing-masing, sehingga identitas setiap daerah jelas. Akun J&T Express pusat adalah J&T Express Indonesia yang dikelola oleh kantor pusat. Sementara akun J&T Express yang tersebar di provinsi juga dikelola oleh divisi *marketing* dengan pengawasan *General Manager* masing-masing provinsi. Sedangkan untuk J&T Express setiap kota memiliki media sosial yang diawasi oleh *regional manager*.

Berikut ini merupakan media sosial resmi J&T Express Indonesia. Data ini diambil secara simultan pada tanggal 21 Mei 2021.



Gambar 2. Media Sosial Instagram J&T Express Indonesia

Berikut ini merupakan media sosial J&T Express dengan skala provinsi, antara lain Jawa Tengah, Jawa Timur, Jambi dan Jakarta.



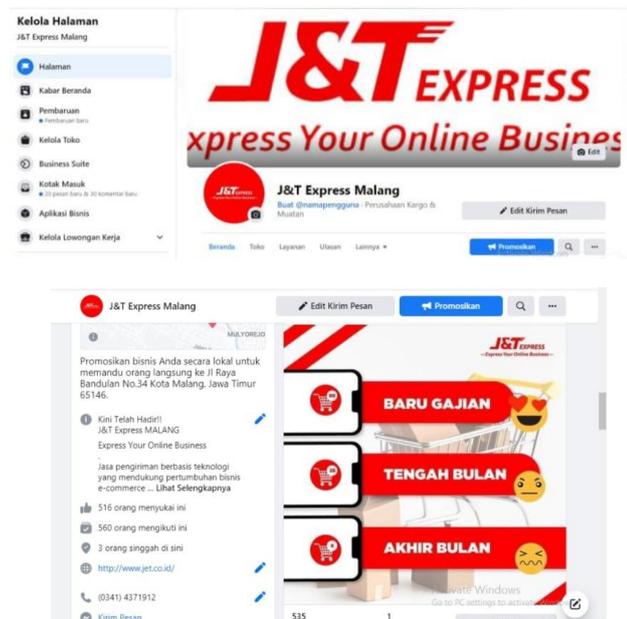
Gambar 3. Media Sosial Instagram Provinsi

Berikut merupakan media sosial J&T Express yang tersebar di beberapa kota di Jawa Timur, antara lain Malang, Kediri, Batu dan Surabaya.



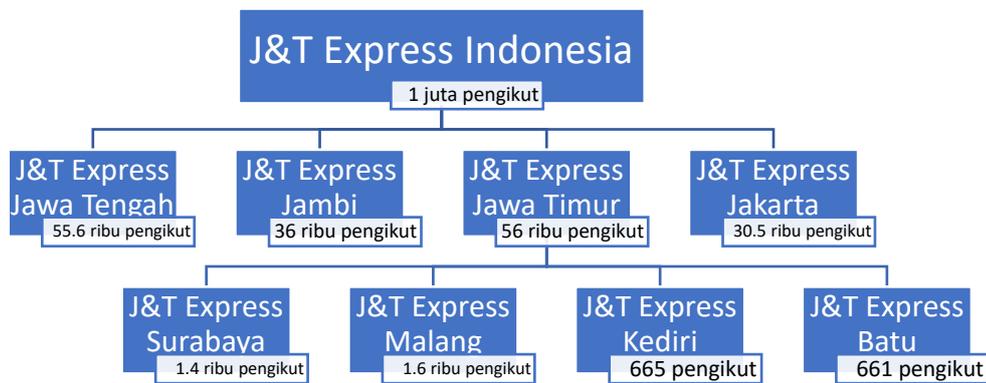
Gambar 4. Media Sosial Instagram Kota

Berikut adalah media sosial Facebook J&T Express Malang.



Gambar 5. Media Sosial Facebook J&T Express Malang

Penulis membentuk data ke dalam bagan agar lebih mudah melihat *head-to-head* antar media sosial J&T Express di berbagai kota dan provinsi.



Gambar 6. Media Sosial Instagram J&T Express

Data Diolah Penulis (diambil secara simultan pada tanggal 21 Mei 2021)