

## **BAB II**

### **KONDISI OBYEKTIF LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon**

PT. Global Jet Teknologi Express yang dikenal dengan PT. J&T Express, merupakan perusahaan layanan pengiriman ekspres berdasarkan pengembangan dari Sistem IT. Yang melayani pengiriman keseluruhan pedalaman kota, domestik dan internasional termasuk bisnis ecommerce, yang fokus di pasar Indonesiadan secara bertahap akan berkembang di negara Asia Tenggara.

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express), mulai berdiri dan beroperasi sejak 01 November 2015 dan diresmikan pada 20 Agustus 2016, yang didirikan oleh mantan-CEO OPPO Indonesia bernama Mr.Jet Lee dan Pendiri OPPO Internasional yang bernama Mr. Tony Chen yang berasal dari Tiongkok. Dahulu PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) hanya melayani pengiriman produk OPPO, seiring dengan berjalannya

waktu perusahaan berkembang dan melihat peluang di bisnis pengiriman barang yang berkembang pesat. PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) menggandeng artis sekaligus host ternama Dedy Corbuzier sebagai brand ambassador<sup>1</sup>, dan saat ini J&T Express telah menjangkau seluruh Indonesia dengan 1.300 Kantor Cabang (*Drop point*), 55 Gudang Penyimpanan (*Gateway*) lebih dari 700 armada lebih dari 1.500 SDM berdasarkan data tahun 2017<sup>2</sup>. Pengiriman PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) mencapai rata-rata 200.000 paket perhari, dan mencapai nilai tertinggi 250.000 per paket pada saat *high season*, serta terus bertumbuh lebih dari 20 persen perbulannya.

Dan di tahun 2018 kantor cabang (*Drip Point*) PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) sudah mencapai kurang lebih 3.500 *Drop Point* dan sekitar 2.675 Karyawan Se-Indonesia, serta ditahun 2019 J PT. Global Jet Teknologi Express

---

<sup>1</sup> “Jual Beli Online Bakal Meningkatkan Pesat, J&T Express Ajak Masyarakat Tangkap Peluang” ” <https://www.jet.co.id>, diakses pada 01Februari 2019, pukul 22.33 WIB.

<sup>2</sup>“J&T Express keluarkan Rp.1,3 triliun kembangkan bisnis di indonesia” <https://www.ekonomi.kompas.com>, diakses pada 01 Februari 2019 pada 22.38 WIB.

(J&T Express) juga akan segera melebarkan usahanya dalam bidang *Franchise* (Waralaba), sebanyak 500 *Franchise* (Waralaba) akan dibangunnya, jadi tidak hanya agen /kantor cabang (*Drop Point*) sebagai pengembangan bisnisnya.

Perusahaan jasa pengiriman barang PT. J&T Express memiliki kantor pusat Nasionalnya (*Operations Sorting Center*) di Jl. Landmark Pluit Tower B 1, Pluit, Penjaringan Jakarta Utara. Kemudian mendirikan beberapa cabang di kota-kota besar salah satunya di Banten dengan kantor pusat wilayah atau kantor cabang utama (*Gateway*) Jalan Husein Sastranegara, kompleks Pergudangan Nusa Indah, Jurumudi-Tangerang Seiring berjalannya waktu kebutuhan masyarakat di pelayanan jasa pengiriman barang semakin meningkat, sehingga PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang wilayah Banten tidak sanggup menampung pengiriman barang yang semakin hari semakin bertambah jumlahnya, kemudian pada Agustus 2016 mendirikan beberapa *Drop point* ( Kantor Cabang) di beberapa daerah kabupaten dan kota seperti Serang dan Cilegon, kantor cabang (*drop point*) Serang berada di Jalan Raya Serang-Cilegon.

Km.3 No. 88 Drangong, Taktakan Kota Serang, sekarang kantor cabang wilayah Serang sudah pindah di Ruko Citraland Blok. B No.3 Jl. Kolonel Tb. Suwandi Kecamatan Serang Kota Serang Provinsi Banten, kantor cabang (*drop point*) dan kemudian mendirikan kantor cabang di kawasan Cilegon, yang selanjutnya disebut PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang Cilegon di Jl.Raya Serang-Cilegon Kampung Kebagusan Desa Pejaten Kecamatan Kramatwatu Kabupaten Serang.

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang Cilegon Mulai berdiri pada Agustus 2016 di Kramatwatu, seperti halnya PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) pusat. PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang Cilegon juga hanya menerima pengiriman produk OPPO. Namun seiring berjalannya waktu dan tingkat pengiriman barang semakin banyak akhirnya tidak hanya mengirim produk OPPO saja tetapi juga barang-barang lainnya. Jumlah karyawan pertama kali berdiri hanya 5 (lima) orang dan itu menjabat sebagai Koordinator, supervisor, administrasi dan kurir (*Sprinter*) dan itu pun terkadang harus melakukan pekerjaan ganda, dikarenakan

kekurangan karyawan sementara paket yang harus dikirim sudah banyak dan harus diantar cepat . Setelah enam bulan berjalan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang Cilegon mulai memiliki beberapa tambahan karyawan sebanyak 10 (sepuluh) karyawan dan di tahun 2019 PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang Cilegon sudah memiliki kurang lebih enam puluh sembilan (69) Karyawan. Semakin hari tingkat pengiriman mulai bertambah, lebih dari 100 paket harus diantar setiap hari. Sehingga dibutuhkannya pendataan lebih selektif lagi dan 2 (dua) tahun kemudian tepatnya pada akhir tahun 2017 mendirikan agen cabang yang disebut *Collection Point* di Jl. Waringinkurung Link. Assalam Kramatwatu. Yang difungsikan sebagai tempat penerimaan dan pendataan paket yang hendak dikirim sebelum di sortir ke kantor *Drop point* pengiriman paket.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Ahmad Wirdad, (Supervisor J&T Express Cabang Cilegon), Wawancara dengan Penulis di J&T Express Cabang Cilegon, Kramatwatu 05 Januari 2019.

**B. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express).**

**Visi Perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express):**

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka, dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia. Serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.

**Misi Perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express):**

1. Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan konsumen;
2. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan;

3. Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal;
4. Beperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional;
5. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham;
6. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum duafah;
7. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah;
8. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

**Motto Perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express):**

1. Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan;
2. Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.<sup>4</sup>

**C. Letak Geografis Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon.**

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon. terletak di Jl.Raya Serang-Cilegon Kampung Kebagusan Desa Pejaten Kecamatan Kramatwatu kabupaten Serang. Dari kediaman peneliti di Desa Sukabares Kecamatan Waringinkurung perjalanan menuju kantor PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon ditempuh dengan waktu sekitar tiga puluh menit menggunakan kendaraan bermotor. Letak kantor PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon ini memang mudah dijangkau namun banyak sekali kendaraan besar yang berlalu lalang, karena memang lokasi kantor PT. Global Jet

---

<sup>4</sup> “Visi, Misi dan Motto Perusahaan J&T Express” <https://www.jet.co.id>, diakses pada tanggal 01 Februari 2019, pukul 10.30 WIB.

Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon tepat disebelah kanan jalan raya serang menuju Cilegon.

Lokasi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon ini bisa dikatakan strategis karena terletak dipinggir jalan raya serang menuju Cilegon serta tidak jauh dari pemukiman penduduk apalagi kawasan Kramatwatu merupakan kawasan yang memang sudah cukup ramai selain warga sekitar juga pemukim pendatang, sehingga ketika konsumen melakukan pengiriman ke kantor *Drop Point* atau *Collection point* bisa langsung di serahkan ke tahap penyortiran.

**D. Struktur Organisasin Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon.**

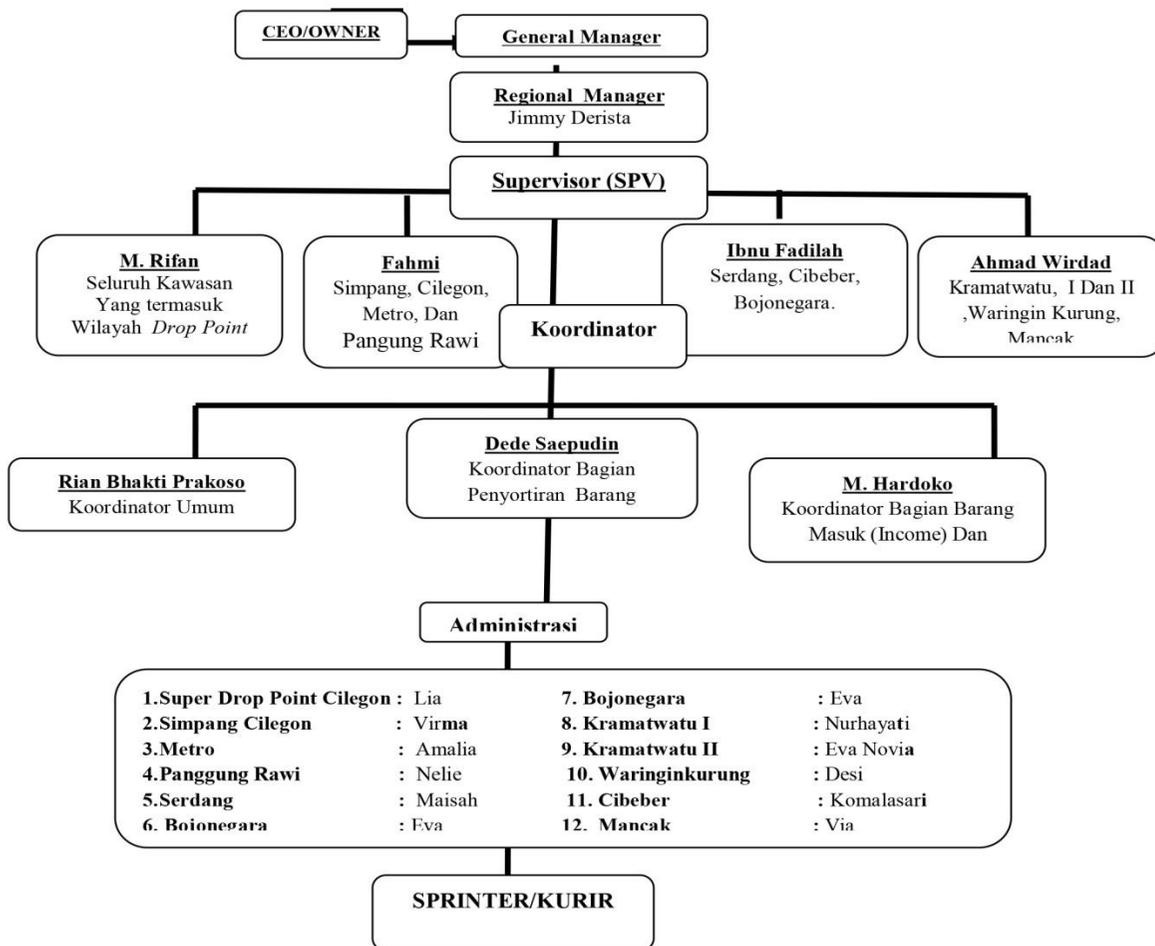
Susunan kantor PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express):

1. J&T *Super Quality* (SQ) : Yang merupakan J&T pusat/nasional yang ada di Jakarta, yang bertugas mengawasi seluruh cabang J&T yang ada di Indonesia, serta sebagai pengambil berbagai kebijakan –kebijakan perusahaan.

2. J&T Agen berada di tiap tingkat propinsi yang bertugas mengontrol kegiatan J&T, untuk tiap propinsi di seluruh Indonesia
3. J&T *Gateway* (GWTY) masih berada di lingkup propinsi, *Geteway* merupakan gudang J&T, yang fungsinya menyimpan dan menyalurkan barang –barang ke setiap *drop point* / kantor cabang per-kecamatan.
4. J&T *Super Drop Point* (SDP), merupakan kantor cabang yang berada di masing –masing kota, yang bertugas sebagai gudang penyimpanan, menyortir barang atau mengelompokkan barang per wilayah tujuan ditingkat kotad dan atau *mendrop* barang di dalam kota sekaligus mengirimnya.
5. J&T *Drop Point* (DP)/ kantor cabang yang berada di tingkat kecamatan setiap daerah, yang bertugas *mendrop* barang (sama seperti *Super Drop Point*, hanya saja lingkup pengirimannya lebih kecil ).
6. J&T *Collection Point* (CP), merupakan cabang pembantu dari *drop point* , yang bertugas menerima barang dari konsumen yang kemudian di bawa ke SDP (*super drop point*) untuk disortir.

Dibawah ini merupakan pembentukan susunan kepengurusan, PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon:

**Susunan Kepengurusan PT. J & T Express Cabang Cilegon<sup>5</sup>**



<sup>5</sup> Ahmad Wirdad, (Supervisor J&T Express Cabang Cilegon), Wawancara dengan Penulis di J&T Express Cabang Cilegon, Kramatwatu 02 febuari 2019.

### **E. Mekanisme Kerja Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon.**

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang membuat para pelaku usaha harus memutar otak agar usahanya tidak ditelan zaman. Bisnis *online* dikalangan masyarakat kini berkembang dan melaju pesat serta kesibukan masyarakat yang tidak ingin repot dalam memenuhi kebutuhannya.

Inilah yang membuat perusahaan jasa pengiriman barang PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon melebarkan usahannya. Perusahaan Jasa Ekspedisi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon merupakan salah satu *drop point*/kantor cabang. Berdasarkan ketetapan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) pusat, mekanisme kerja PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon tidak jauh berbeda dengan kantor cabang lainnya yang ada di seluruh Indonesia. Hari kerja PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon adalah senin sampai minggu termasuk liburan atau tanggal merah, jam buka cabang/agen/drop point adalah pada pukul 08.00 pagi sampai

pukul 08.00 malam, ini berdasarkan informasi dari pusat. Dibawah ini adalah tabel hari dan jam kerja PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon untuk kantor cabang, agen, drop pont, dan karyawan:

<b>Karyawan</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Hari Kerja</b>
Kantor Cabang, Agen, Dan drop Point.	08.00 -20.00 WIB	Senin- Minggu
Admin .	09.00 -21.00 WIB	Senin- Minggu
Kurir	08.00 -20.00 WIB	Senin- Minggu

Sumber data tabel. 01 wam kerja karyawancara dengan supervisor, jam kerja karyawan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) cabang Cilegon.

Maka dapat kita lihat jika perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon tidak ada hari libur dalam kegiatan operasinya, namun dalam hal ini pembagian waktu libur karyawan adalah per-enam hari kerja dan carbergantian dimana dalam seminggu setiap karyawan memiliki hak libur hanya sehari. Caranya adalah misal si A sebagai administasi mendapat jatah libur pada hari rabu, maka si B

sebagai Supervisor yang akan menggantikan si A untuk masuk pada hari rabu.<sup>6</sup>

Ongkos kirim (ongkir) tiap wilayah berbeda-beda tergantung pada timbangan aktual dan volume barang serta medan yang ditempuh juga ,menjadi pertimbangan penetapan ongkir. Untuk melihat ongkir J&T Express ke seluruh Indonesia bisa mengecek langsung lewat situs resmi J&T Express di [jet.co.id/tarif](http://jet.co.id/tarif). Dibawah ini adalah salah satu contoh penetapan tarif/ongkir J&T Express dari Cilegon -Banten ke berbagai kota di Indonesia. Kemudian penetapan tarif/ongkir PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon adalah sebagai berikut:

Tempat pengirim	Biaya	Tempat Tujuan	Nama Jenis	SLC
KAB.SERANG/ CILEGON	11.000	,CIKARANG BARAT,	EZ	BKI-CKR015
KAB.SERANG/ CILEGON	10.000	,CAKUNG,	EZ	JKS-JKT025
KAB.SERANG/ CILEGON	11.000	,CIKUPA,	EZ	TGR- BAL004

---

<sup>6</sup> Eva Novia ( Karyawan J&T Bagian Administrasi), Wawancara Dengan Penulis, J&T Cabang Cilegon, Kramatwatu, 02 Febuari 2109.

KAB.SERANG/ CILEGON	21.000	,CIMAHI,	EZ	BDO- KNG025
KAB.SERANG/ CILEGON	14.000	,GUNUNG JATI CIREBON UTARA,	EZ	BDO- SMB038
KAB.SERANG/ CILEGON	11.000	,GUNUNG KENCANA,	EZ	TGR- RKS021
KAB.SERANG/ CILEGON	28.000	,KARANG ANYAR,	EZ	SOC- KAA007
KAB.SERANG/ CILEGON	50.000	,SALO,	EZ	PKU- BNG014
KAB.SERANG/ CILEGON	17.000	,SAMARANG,	EZ	BDO- GRT004
KAB.SERANG/ CILEGON	42.000	,SAMARINDA KOTA-SRI,	EZ	BPN-SRI009
KAB.SERANG/ CILEGON	20.000	,SIDOARJO,	EZ	SUB- SDA002
KAB.SERANG/ CILEGON	14.000	,CISAAT,	EZ	BDO- SMI034
KAB.SERANG/ CILEGON	10.000	,CIPOCOK JAYA,	EZ	TGR- SEG006
KAB.SERANG/ CILEGON	13.000	,CIPUTAT,	EZ	TGR-CIP001

Sumber data Table. 02 wawancara dengan admin, Ongkos Kirim J&T dari Kabupaten Serang /Cilegon ke beberapa Kota di Indonesia Maret 2019.

Service pengiriman barang di PT. Global Jet Teknologi

Express (J&T Express) Cabang Cilegon hanya satu yakni

pengiriman reguler (REG) namun terdapat service gratis jemput barang ke rumah konsumen. Maka untuk lebih jelasnya daftar ongkos kirim ke kota tujuan lainnya bisa langsung di buka di websitenya J&T, maka kita bisa mengetik langkah-langkah dibawah ini:

### J & T Express

**Kecamatan/Kota Asal : Cilegon, cilegon**

**Kecamatan/Kota Tujuan: Harjamukti, Cirebon**

**Berat (Kg)**

**Dimensi (cm)**

#### CEK TARIF

**Tarif J & T Express CILEGON, CILEGON ke HARJAMUKTI, CIREBON (1 kg)**

Kurir	Layanan	Tarif (IDR)
J & T Express	EZ	14,000

**Ref: FCN1553848143<sup>7</sup>**

Sumber data Tabel: 03, website resmi PT. J&T Express

<sup>7</sup> “ Cek tarif pengiriman J&T Express ” <https://www.jet.co.id>, diakses pada 01Februari 2019, pukul 22.33 WIB.

Ongkos kirim diatas adalah ongkos kirim untuk 1 Kg (Kilogram) barang yang akan dikirim, maka jika lebih dari 1 Kg (Kilogram) maka berlaku kelipatannya. Kegiatan transaksi diatas merupakan sistem penimbangan online yakni konsumen bisa memastikan perkiraan harga/ongkos kirim barang yang hendak dikirim, ini dimaksudkan agar konsumen mengetahui ongkos kirim sebelum barang tersebut, dijemput di rumah atau dikirimkan langsung ke kantor –kantor cabang wilayah (*Drop Point*) atau kantor cabang pembantu wilayah (*Collection Point*) PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon.

Adapun pada proses transaksi jika konsumen mendatangi pihak PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon ke kantor–kantor cabang wilayah (*Drop Point*) atau kantor cabang pembantu wilayah ( *Collection Point*) untuk mengirim barang, saat melakukan transaksi, pihak PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon akan menanyakan kembali alamat serta pihak penerima barang,

menanyakan jenis barang apa yang hendak dikirim guna menghindari kerusakan serta penyalahgunaan.

Kemudian pihak PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon akan menimbang barang yang hendak di kirim kemudian menjelaskan tentang jumlah berat barangnya dan kemudian penetapan tarif, yang sudah dibulatkan, menurut pihak PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Cilegon pembulatan timbangan ini sudah merupakan SOP (Standar Oprasional Perusahaan) PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) pusat, dan sudah merupakan ketentuan umum pada seluruh perusahaan jasa ekspedisi yang ada di Indonesia, jadi bisa dipastikan seluruh perusahaan ekspedisi pengiriman barang dalam penetapan timbangannya tidak menghitung berat per-*ons* namun dibulatkan ke atas.<sup>8</sup> Berdasarkan wawancara penulis dengan konsumen yang sering melakukan pengiriman barang, ada yang telah mengetahui tentang pembulatan timbangan tersebut ada juga yang belum mengetahuinya.

---

<sup>8</sup> Ahmad widad, (Supervisor J&T Express cabang Cilegon) wawancara dengan penulis kantor J&T Cabang Kramatwatu 02 Februari 2019.