

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Pengiriman Barang Di J&T Kelurahan Pasar Tais

1. Sejarah J&T Express Kelurahan Pasar Tais

Perusahaan J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. J&T Express merupakan perusahaan yang tergolong baru jika dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya, namun J&T Express mampu bersaing dan menjadi perusahaan jasa pengiriman barang yang unggul dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia. J&T Express berdiri tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada saat itu secara resmi PT. Global Jet Express didirikan, dan sekaligus diresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. J&T Express didirikan oleh mantan CEO OPPO Indonesia bernama Mr. Jet Lee dan pendiri OPPO Internasional yang bernama Mr. Tony Chen yang berasal dari Tiongkok. J&T Express merupakan singkatan dari Jet & Tony, yang merupakan nama dari pendiri perusahaan yang saat ini dikenal dengan nama J&T Express. Dahulu PT. Global Jet Express hanya melayani pengiriman produk OPPO, seiring dengan berjalannya waktu perusahaan J&T

Express berkembang, dan Saat ini J&T Express telah menjangkau seluruh Indonesia dengan memiliki 100 gateway centers, 4.000 titik operasi, 30.000 tenaga kerja, dan ribuan armada yang mendukung⁵².

Pada tanggal 18 Desember 2015 J&T Express membuka cabang dikelurahan pasar tais kabupaten seluma, yang berlokasi di Jl. Raya Manna Bengkulu No.113, Pasar. Tais, Kec. Seluma, Kabupaten Seluma, Bengkulu 38878, Indonesia. Dengan berdirinya J&T Express Cabang kelurahan pasar tais, mempermudah masyarakat untuk melakukan aktivitas pasar digital yang lebih efektif dan efisien.

Pengenalan J&T Express kepada masyarakat pasar tais tidak begitu sulit. Karena layanan yang diberikan berbeda dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya. Sebagai perusahaan baru di Indonesia, yang berdiri sekitar 7 tahun yang lalu. J&T Express siap melayani pengiriman paket ke seluruh Indonesia. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki J&T Express mampu bersaing dan bahkan mampu meraih penghargaan bergengsi. Penghargaan tersebut dapat diwujudkan berkat kerjasama tim yang bekerja dalam perusahaan J&T Express, baik dari manajer,

⁵²Asyura Ayu, "Profil J&T," 2019, [https://repository.umj.ac.id/13576/13/13.BAB IV.pdf](https://repository.umj.ac.id/13576/13/13.BAB%20IV.pdf).

supervisor, admin, dan sprinter. Berkat kerjasama mereka, J&T Express mampu bersaing melawan kompetitor ekspedisi lainnya.

Perusahaan J&T Express berkomitmen untuk memanfaatkan sistem IT yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas bagi pelanggan melalui operasional 365 hari tanpa libur, 24 jam layanan keluhan konsumen. Perusahaan J&T Express juga menjadi brand pertama Indonesia yang fokus pada bisnis online dengan meluncurkan slogan “Express Your Online Bussines”. Hal yang paling berkesan yaitu, perusahaan J&T Express pernah meraih penghargaan Go Asean Champion 2019, dan berhasil ekspansi ke 4 negara Asia Tenggara lainnya, yaitu Filipina, Thailand, Singapura, dan Kamboja.

2. Visi Dan Misi J&T Kelurahan Pasar Tais

Pentingnya bagi suatu perusahaan untuk memiliki visi dan misi agar dapat menentukan berlangsungnya dari suatu perusahaan baik untuk masa kini maupun cita-cita untuk masa depan. Adapun visi dan misi perusahaan J&T Express, sebagai berikut :

1) Visi Perusahaan J&T Express:

- a. Manajemen risiko yang handal.
- b. Menjadi perusahaan terkemuka dan terpercaya di Indonesia yang diakui oleh seluruh masyarakat.
- c. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu

2) Misi Perusahaan J&T Express:

- a. Memberikan layanan jasa pengiriman atau titipan yang memuaskan pelanggan di seluruh Indonesia.
- b. Menciptakan kondisi kerja yang mendukung agar karyawan dapat memberikan kontribusi terbaiknya dalam memajukan dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah tujuan dari penyelenggaraan usaha.
- c. Agar keuntungan bagi pemegang saham dapat ditingkatkan secara maksimal, bisnis cargo atau jasa titipan harus dijalankan dengan prinsip-prinsip manajemen risiko yang etis. Berpartisipasi dalam pengembangan ekonomi nasional.
- d. Bertumbuh dan berkembang bersama pelanggan serta meningkatkan nilai pemegang saham melalui semangat kerja dan peningkatan modal.

- e. Turut serta dalam upaya pemerintah membantu anak yatim piatu untuk mengurangi tingkat kemiskinan dan kelompok masyarakat dhu'afa.
- f. Kami membuka peluang kerja untuk masyarakat dengan gaji maksimum yang disesuaikan dengan standar pemerintah, terutama mereka yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.
- g. Kami berpartisipasi dalam program pemerintah untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dengan mendistribusikan produk-produk kebutuhan rakyat dengan harga yang terjangkau di seluruh wilayah Indonesia.⁵³

3. Jenis Layanan Pengiriman Barang Di J&T Kelurahan Pasar Tais

J&T Express Menyediakan Beberapa Jenis Layanan Pengiriman Barang, Yaitu :

1) Layanan reguler :

Layanan pengiriman J&T Express yang tersedia di tokopedia terdapat satu pilihan yaitu reguler. Barang yang dikirim menggunakan layanan ini dapat sampai ke tempat tujuan setelah kurang lebih 2-3 hari sejak paket

⁵³ wawancara dengan yayan kurir di J&T Express cabang pasar tais dilakukan oleh penulis pada tanggal 03 april 2024

diterima di drop point atau kantor cabang J&T tempat pengiriman dilakukan. Layanan ini dapat digunakan tanpa minimal berat dan jumlah paket yang akan dikirim⁵⁴.

2) Layanan Ez :

Layanan Ez J&T memiliki harga yang relatif murah, berada di tengah-tengah antara layanan j&t super dan layanan J&T Economy. Barang yang dikirim menggunakan layanan ini biasanya bisa sampai ke tempat tujuan setelah kurang lebih 2-3 hari sejak paket diterima di drop point atau kantor cabang J&T tempat pengiriman dilakukan. Layanan ini sering digunakan oleh penjual barang online karena cakupannya yang luas dan harganya yang cukup terjangkau.

3) Layanan super :

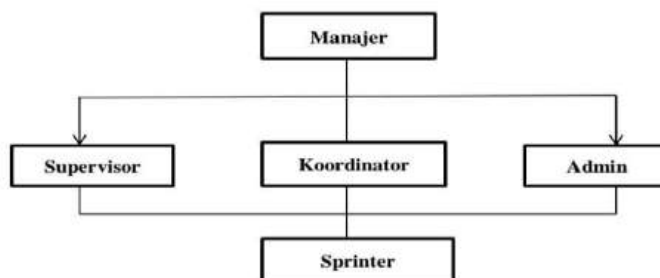
layanan ini menawarkan pengiriman yang cepat dan terpercaya. Selisih tarif pengiriman tidak banyak dibandingkan jenis layanan J&T lainnya. Harga pengiriman Ez dari jakarta-bengkulu 1 kg harganya sebesar rp 15.000, yang bisa dibilang murah untuk pengiriman yang super cepat.

⁵⁴ Joeliandra Herjiva, "Manajemen Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh," UIN Ar-Raniry (2023), [https://repository.ar-raniry.ac.id/32171/1/Joeliandra Hervija%2C 190403061%2C FDK%2C MD.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/32171/1/Joeliandra%20Hervija%20190403061%20FDK%20MD.pdf).

4) Layanan lainnya :

J&T Express juga menawarkan layanan pengiriman reguler yang tersedia di tokopedia, dengan pilihan layanan sesuai yang telah diaktifkan oleh pembeli. Layanan ini juga memberikan garansi uang kembali jika barang tidak sampai tepat wak

4. Struktur kepengurusan J&T Kelurahan Pasar Tais Struktur Organisasi J&T Express Kelurahan Pasar Tais



Sumber j&t pasar tais

proses pelaksanaan tim kerja pada J&T Express pasar tais oleh seorang manajer, yang dibantu oleh supervisor, koordinator dan juga admin, serta beberapa sprinter sebagai pengantar paket. Pada pos-pos tersebut tentu memiliki pekerjaan masing-masing yang saling berkesinambungan.

B. Sistem Pelaksanaan Pengiriman Barang di J&T kelurahan Pasar Tais

J&T Express menawarkan berbagai layanan dan fitur untuk memudahkan pengiriman paket. Berikut beberapa poin penting penerapan sistem pengiriman Di J&T Express:

1. Metode pembayaran: J&T Express menyediakan pembayaran online dan layanan cash on delivery (*Cod*), yang memungkinkan pelanggan memilih metode pembayaran pilihan mereka. Fleksibilitas ini bertujuan untuk memenuhi beragam preferensi konsumen, karena banyak pelanggan terkadang lebih memilih sistem COD, yang memungkinkan pembayaran dilakukan di akhir setelah barang diterima.
2. Drop point dan pelacakan paket: J&T Express ini mempunyai sistem drop point yang terpusat, sehingga membantu dalam menghindari resiko barang tercecer. Sistem ini juga memungkinkan pelanggan mengirimkan paket kapan saja, bahkan pada hari minggu dan hari libur nasional. Setelah paket diserahkan kepada J&T Express, langkah selanjutnya adalah pencatatan data dan input ke sistem J&T. Setiap

pengiriman diberi nomor pelacakan, yang dapat digunakan untuk melacak perjalanan paket.

3. Penanganan resi: J&T Express ini menawarkan penanganan resi otomatis dan manual. Fitur resi otomatis menghilangkan kebutuhan untuk memasukkan nomor pelacakan secara manual, karena sistemnya terintegrasi dengan sistem pelacakan platform seperti bukalapak. Integrasi ini menyederhanakan proses bagi penjual dan meningkatkan pengalaman pelacakan bagi pelanggan secara keseluruhan.
4. Keterbatasan dan tantangan : J&T Express menghadapi tantangan seperti terbatasnya penerbangan di wilayah tertentu, penerapan sistem bekerja dari rumah, penundaan di wilayah tertentu, dan sulitnya akses ke wilayah tertentu akibat bencana alam. Terlepas dari tantangan tersebut, J&T Express berupaya memberikan pelayanan terbaik dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan.⁵⁵
5. Syarat dan ketentuan
6. Pelacakan dan status paket

⁵⁵ wawancara dengan dwi pahrul kurir J&T express cabang pasar tais pada tanggal 12 april 2024

C. Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang Di J&T Express Kelurahan Pasar Tais

Faktor keterlambatan pengiriman barang di J&T Express terdiri dari beberapa hal, antara lain:

1. Alamat pengiriman yang tidak tepat : keterlambatan pengiriman dapat disebabkan oleh alamat pengiriman yang tidak tepat atau tidak jelas, sehingga kurir J&T Express tidak dapat menemukan lokasi yang tepat untuk mengirimkan paket.
2. Kelebihan barang : J&T Express sering mengalami kelebihan barang, yang berarti mereka memiliki lebih banyak paket untuk diangkut daripada sumber daya yang tersedia. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman karena kurir tidak dapat menangani jumlah paket yang banyak.
3. Faktor cuaca : cuaca buruk dapat mengganggu pengiriman J&T Express, terutama jika paket harus dikirimkan melalui jalur udara. Cuaca buruk dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman karena kurir tidak dapat menjangkau lokasi yang dituju.
4. Daerah yang belum diketahui : J&T Express juga menghadapi tantangan dalam mengirimkan paket ke daerah yang belum diketahui oleh kurir mereka. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman

karena kurir tidak memiliki informasi yang tepat tentang lokasi yang dituju.

5. Pengiriman internasional : pengiriman internasional memerlukan waktu yang lebih lama, terutama jika paket harus dikirimkan melalui jalur udara. J&T Express harus menyesuaikan dengan jadwal penerbangan dan memerlukan waktu 7-14 hari untuk mengirimkan paket ke wilayah asia tenggara.
6. Paket bermasalah : paket yang bermasalah dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman jika harus dihentikan di tempat untuk diperbaiki. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman karena paket tidak dapat diteruskan ke tujuan yang dituju.
7. Sistem pengiriman yang tidak efisien : J&T Express juga harus mempertahankan kualitas layanan yang prima dengan memperhatikan service level agreement (SLA) yang telah ditentukan. Hal ini memerlukan kurir untuk memposisikan paket sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, yang dapat mempengaruhi keterlambatan pengiriman jika tidak dilakukan dengan benar.