

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Profil CV. Berkah Abadi Expres**

##### **1. Sejarah CV. Berkah Abadi Expres**

Berkah Abadi Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman online yang didirikan oleh Bapak Ridho Adi Wildana, Pada tanggal 1 Mei 2020 Berkah Abadi Express memulai kegiatan usahanya yang bermula dari pengalaman pribadi pemilik usaha itu sendiri pernah menjadi driver Gojek dan biasa dapat orderan dari Gosend karena masa pandemi yang mengharuskan masyarakat tetap di rumah aja dan pada zaman era globalisasi ini masyarakat memang ingin serba praktis dan serba online kemudian munculah ide Ridho untuk memulai usaha jasa pengiriman online ini Ridho merintis usahanya dengan beberapa temannya.

Berkah Abadi Express memberikan layanan jasa pengiriman online yang melayani pengiriman bentuk Barang, Dokumen, Makanan, Minuman, dan sebagainya, dengan tarif yang sangat murah yaitu Rp.10.000 per paket. Dari banyaknya jasa kurir online lokal yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat kota Palembang Berkah Abadi Express sekarang sudah memiliki cabang di beberapa daerah Provinsi Sumatera Selatan antara lain, berikut ini wilayah jangkauan dan tarif ongkos kirim Berkah Abadi Express .

- **Kayuagung**

1. Tanjung Rajo : Rp.20.000
2. Pedamaran : Rp.20.000
3. Tanjung Lubuk : Rp.20.000
4. Teluk Gelam : Rp.25.000

- **Baturaja**

1. Baturaja Barat : Rp.25.000
2. Peninjauan : Rp.27.000
3. Lubuk Raja : Rp.25.000

- **Martapura**

1. Martapura : Rp.25.000
2. Bunga Mayang : Rp.25.000
3. BP Peliung : Rp.25.000
4. Cempaka : Rp.25.000
5. Belitang : Rp.25.000

- **Prabumulih**

1. Prabumulih Timur :Rp.20.000
2. Prabumulih Selatan :Rp.20.000
3. Prabumulih Utara :Rp.20.000
4. Prabumulih Barat :Rp.20.000
5. Rambang Kapak Tengah :Rp.25.000

• **Banyuasin I**

1. Air Kumbang : Rp.15.000
2. Rambutan : Rp.15.000

• **Banyuasin II**

1. Tanjung Lago : Rp.20.000
2. Muara Sungsang : Rp.25.000

• **Banyuasin III**

1. Pangkalan Balai : Rp.17.000
2. Pulau Rimau : Rp.17.000
3. Lubuk Lancang : Rp.17.000
4. Seterio : Rp.17.000

• **Muara Enim**

1. Muara Enim : Rp.23.000
2. Tanjung Agung : Rp.25.000
3. Lawang Kidul : Rp.23.000

• **Pali**

1. Penukal : Rp.25.000
2. Abab : Rp.25.000
3. Tanah Abang : Rp.25.000
4. Talang Ubi Barat : Rp.25.000

- **Betung**

1. Betung : Rp.20.000

- **Lahat**

1. Lahat : Rp.25.000
2. Merapi Barat : Rp.25.000
3. Pulau Pinang : Rp.25.000
4. Pagar Gunung : Rp.25.000

- **Indralaya**

1. Indralaya Indah : Rp.17.000
2. Indralaya Utara : Rp.17.000
3. Tanjung Batu : Rp.17.000
4. Karang Endah : Rp.17.000
5. Muara Kuang : Rp.20.000

- **Sekayu**

1. Sekayu Kota : Rp.23.000
2. Muara Kelingi : Rp.25.000
3. Babat Toman : Rp.25.000
4. Sungai Lilin : Rp.25.000

- **Lubuk Linggau**

1. Timur I : Rp.25.000
2. Timur II : Rp.25.000

3. Utara I : Rp.25.000

• **Pagar Alam**

1. Dempo Selatan : Rp.25.000

2. Dempo Tengah : Rp.25.000

3. Pagar Alam Tengah : Rp.25.000

4. Jarai : Rp.25.000

• **Empat Lawang**

1. Lintang Kanan : Rp.25.000

2. Pendopo : Rp.25.000

3. Pendopo Barat : Rp.25.000.

**B. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian**

**1. Lokasi Perusahaan**

Berkah Abadi Express memiliki kantor pusat yang beralamat di Jalan Dahri Sembayu No.104 Rt.021 Rw.006 Kel.Sei Buah Kec.Iilir Timur 11 Kota Palembang. Lokasinya berada di pinggir Jalan Dahri Sembayu dengan dengan pasar, Lokasinya strategis dan mudah dijangkau.



**Gambar 1. Lokasi Berkah Abadi Express**

Berbagai faktor harus diperhitungkan ketika memulai bisnis untuk memilih lokasi terbaik untuk pertumbuhannya. Dalam memutuskan di mana lokasi pendirian ini, faktor-faktor berikut diperhitungkan:

a. Aspek Tenaga Kerja

Berkah Abadi Express menggunakan SDM Kota Palembang dan sekitarnya untuk membantu pemerintah mengurangi pengangguran dan menciptakan lapangan kerja bagi warga Palembang.

b. Aspek Transportasi

Terletak di pinggir Jalan Dahri Sembayu, Berkah Abadi Express mudah dijangkau dan nyaman bagi pelanggan.

c. Aspek Historis

Meskipun Palembang sudah terkenal dengan industri pakaiannya, banyak bisnis baru baik besar maupun kecil yang membutuhkan layanan pengiriman online, yang semuanya berfungsi sebagai katalis untuk

pertumbuhan kota yang berkelanjutan..

#### d. Aspek Masa Depan

Masih banyak peluang yang belum dimanfaatkan di luar sana, jadi tujuannya di sini adalah untuk membangun perusahaan yang dianggap menjanjikan. Berkah Abadi Express dapat mengharapkan peningkatan permintaan atas layanannya seiring dengan pertumbuhan perusahaan.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

Berkah Abadi Express dalam pendiriannya tentu memiliki visi dan misi khusus untuk perkembangan perusahaannya,

Visi :

Berkah Abadi Express dalam pendiriannya dan untuk perkembangan usahanya tentu saja tidak lepas dari visi misinya. Visi Berkah Abadi Express yaitu dapat menjadi perusahaan standar internasional di bidang layanan jasa pengiriman online yang siap melayani kebutuhan segenap lapisan masyarakat dan bisa diterima menjadi tuan rumah di kota sendiri.

Misi :

Misi Berkah Abadi Express antara lain, adalah :

- a. Sudah berbadan hukum yang SAH.
- b. Setiap bulan selalu menyisihkan hak orang yang tidak mampu dengan mengatasmakan Berkah Abadi Express, para ekspedisi yang tergabung dan para pejuang berkah, biar sama-sama berkah.

- c. Memberikan Cashback untuk paket yang dikirim ke Berkah.
- d. Menggratiskan paket yang di PHP.
- e. Selalu terbuka untuk saling sharing dan tukar pendapat tentang kemajuan bersama.

### **3. Jenis Layanan**

Dalam hal memberikan kualitas yang sangat baik untuk konsumen, maka suatu perusahaan perlu menyediakan beberapa jenis layanan yaitu :

- a. Layanan kurir dalam kota

Pelanggan di dalam kota menyediakan layanan penjemputan jenis ini, yang memiliki perkiraan waktu kedatangan satu hari.

- b. Layanan kurir luar kota

Dengan perkiraan waktu pengiriman dua hingga tiga hari, jenis layanan ini sangat ideal untuk pelanggan di Sumatera Selatan.

- c. Layanan logistic dan domestic

Layanan ini menggabungkan fungsi pergudangan, pelacakan, dan pengiriman menjadi satu paket yang nyaman. Layanan logistik dan manajemen dapat disediakan dengan cepat dan akurat oleh Berkah Abadi Express untuk berbagai bisnis.

Ada sejumlah kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pengguna jasa seperti kurir berkualitas tinggi yang bisa mengantarkan barang tepat waktu dan prosedur pembayaran yang mudah. Dari hal tersebut perusahaan mendapat



respond positif dari konsumen atau pengguna jasa dengan alasan bisa membantu proses pemasaran sehingga mudah dikenal oleh khalayak.

#### **4. Manajemen Kepegawaian dan Organisasi**

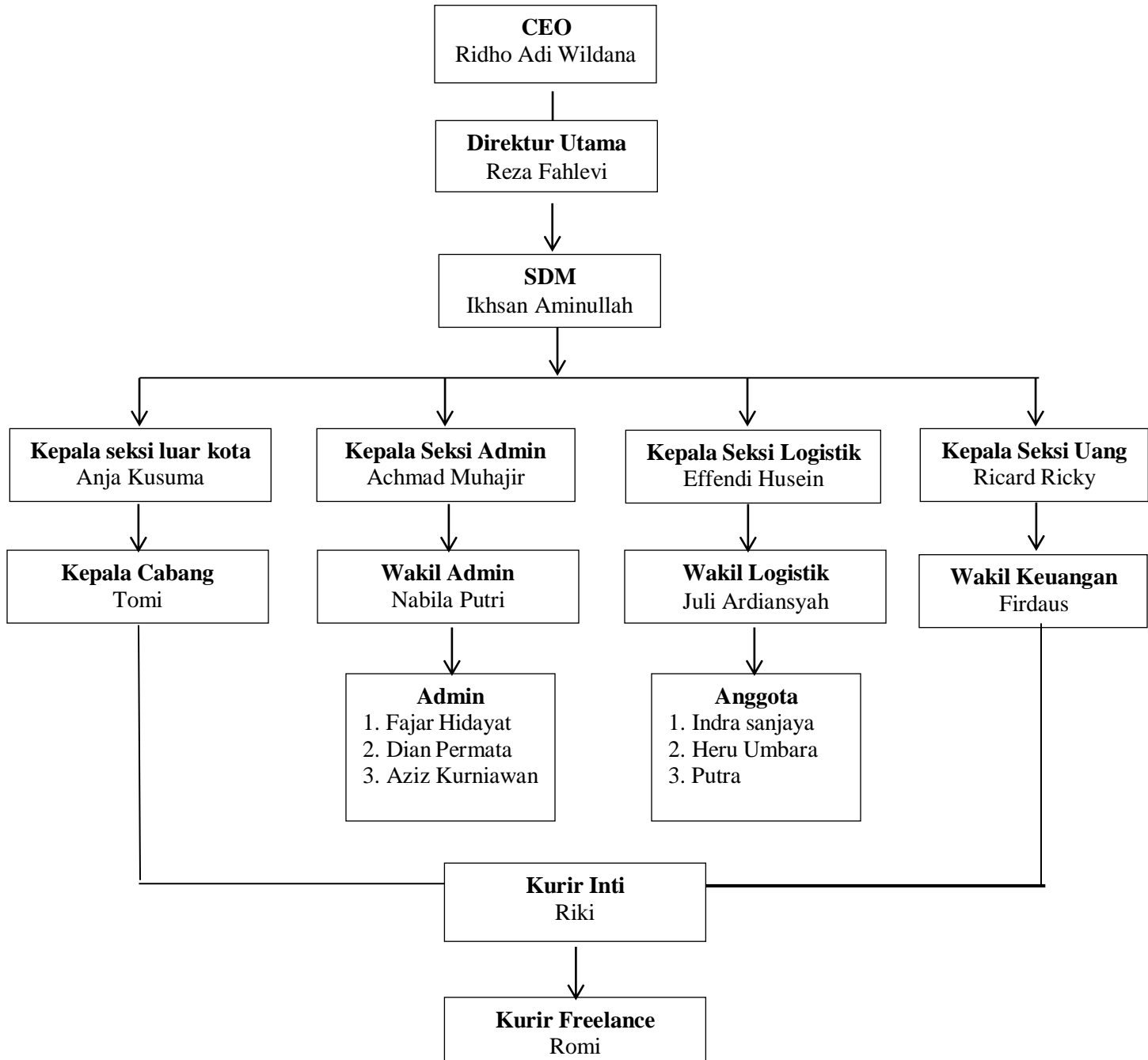
Hal yang sangat berpengaruh untuk mengembangkan suatu perusahaan adalah struktur, manajemen kerja, wewenang serta tanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Dengan dibuatnya pengelompokan dan pembagian tugas maka bisa dipastikan perusahaan bisa dikatakan berhasil menjalankan tugas tanpa ada halangan pada saat menjalankan tugas yang di perintahkan kepada masing-masing bagian dengan menggunakan alasan ini maka Berkah Abadi Express membentuk suatu organisasi.

#### **5. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi pada Berkah Abadi Express menunjukkan beberapa wewenang dan peraturan terhadap tanggung jawab suatu organisasi perusahaan yang bertujuan untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan supaya tercipta keserasian antar elemen yang ada dalam suatu perusahaan

# Struktur Organisasi Berkah Abadi Express

Bagan 1. Struktur Organisasi Berkah Abadi Express



Sumber: Olahan Peneliti

Untuk menapai tujuan perusahaan, banyak program yang mesti dijalankan tentunya yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sebagai perusahaan yang besar, perusahaan harus memiliki tenaga ahli yang terpilih, baik yang diposisikan pada manajer puncak, menengah atau bawah.

Pencapaian tujuan juga tidak terlepas dari masalah struktur organisasi, dimana organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pada setiap pelaksanaan organisasi sangatlah penting dan haruslah diperhatikan. Oleh karena itu, perlu dibuat struktur organisasi yang jelas dan dapat berfungsi secara optimal yang menggambarkan susunan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Sistem organisasi sangat diperlukan untuk pengaturan tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam perusahaan. Berikut ini dijabarkan uraian singkat mengenai struktur organisasi di Berkah Abadi Express, yaitu :

#### 1. CEO

Bertanggung jawab atas implementasi kebijakan perusahaan dan memastikan berjalannya peraturan perusahaan serta kesesuaiannya dengan objektif dan strategi perusahaan sesuai target bisnis perusahaan secara menyeluruh.

#### 2. Direktur utama

Departemen ini bertanggung jawab menyusun sistem pembelian untuk ingredient/bahan baku import dan lokal yang dapat menjamin konsistensi ingredient/bahan baku sesuai dengan spesifikasi, sertifikat halal, dan

pemasoknya. Selain itu, sesuai dengan daftar ingredient/bahan baku yang sudah disahkan oleh LPPOM/MUI.

### 3. SDM

Departemen ini bertanggung jawab dalam mengembangkan atau menciptakan produk baru maupun menyempurnakan produk yang sudah ada, pengawasan kualitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, menjamin kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan pelanggan, serta membantu dan menjamin keberlangsungan semua sistem mutu yang dijalankan perusahaan. Ingredient/bahan baku yang digunakan untuk pengembangan produk baru harus sudah mendapatkan atau dalam proses sertifikasi halal.

### 4. Quality Assurance (QA)

Departemen QA bertanggung jawab terhadap terlaksananya GMP (Good Manufacturing Practices) dan HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), serta penyusunan SOP (Standard Operation Procedure) dan SSOP (Sanitation Standard Operating Procedures). Selain itu, QA bertanggung jawab dalam melakukan proses registrasi sertifikasi halal, pembuatan resep menu, melakukan pengawasan terhadap sanitasi lingkungan restoran, peralatan dan para karyawan, melakukan evaluasi performance supplier dengan menjalankan food safety dan quality system audit, dan melakukan evaluasi performance restoran atau melaksanakan audit internal terkait pengawasan proses produksi

## 5. Human Resource Development (HRD)

Departemen HRD bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan recruitment (penerimaan tenaga kerja), pengembangan karyawan, hubungan industrial, meliputi surat peringatan karyawan, sanksi karyawan, pemutusan hubungan kerja (PHK), serta biaya keuangan, seperti penggajian karyawan dan pembiayaan pemeliharaan peralatan dan gedung. Departemen HRD juga bertanggung jawab terhadap penjadwalan kegiatan kantor, pembuatan surat-surat, pemeliharaan gedung kantor, kendaraan, serta kondisi dalam dan luar bangunan. Selain itu, bertanggung jawab terhadap hubungan dengan pihak luar dan keseluruhan aspek hukum yang berhubungan dengan perusahaan, seperti perizinan dengan pemerintah, sewa tanah dan gedung.

## 6. Admin

Departemen ini bertanggung jawab melakukan proses produksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, melakukan proses dokumentasi administrasi keluar masuk ingredient/bahan baku, mengendalikan dan memonitor seluruh sistem di restoran, serta menyusun dan melaksanakan sistem penyimpanan ingredient yang dapat menjamin sistem halal. Dalam pelaksanaan tugasnya, operation terbagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

- a. District Manager (DM), Membuat kebijakan umum di setiap area yang dipimpinnya.

- b. Area Manager (AM), Memimpin beberapa outlet pada satu area dan bertanggung jawab tugas dan wewenang kepada District Manager.
- c. Multi Unit Manager (MUM), Membawahi 4-5 outlet dalam suatu wilayah.
- d. Outlet Manager (OM), Memegang penuh 1 outlet dan menjaga kelancaran aktivitas kerja. Selain itu melakukan pemesanan barang dan bahan baku pada supplier. Tugas lain dari OM adalah memberikan laporan-laporan administrasi kepada MUM dan AM.
- e. Shift Leader (SL), Memimpin dan menjamin kelancaran proses kerja pada shift yang dipimpinnya. Selain bertanggung jawab kepada OM tugas dari shift leader adalah melakukan pemesanan barang dan bahan baku pada supplier.
- f. Crew Trainer (CT), Memberikan pelatihan pada calon karyawan PHD.
- g. Crew, Menjalankan kegiatan operasional sesuai tugasnya. Terdiri dari tiga bagian yaitu :
  - 1) Order Taker  
Pegawai yang bertugas menerima order dari customer dan menerima pembayaran. Tugas lainnya adalah menghitung persediaan barang dan bahan baku.
  - 2) Back Of The House  
Pegawai yang bertugas menyiapkan dan membuat produk yang dipesan oleh customer. Tugas lainnya adalah menghitung persediaan barang dan bahan baku.

### 3) DeliveryMan

Pegawai yang bertugas mengirim produk yang dipesan oleh customer pada pembelian secara delivery. Tugas lainnya adalah menghitung persediaan barang dan bahan baku.

Accounting, Departemen ini bertanggung jawab atas keuangan perusahaan meliputi pengaturan aliran keuangan perusahaan, penyusunan sistem akuntansi, penyusunan anggaran perusahaan, menangani atau memproses masalah perpajakan, penyusunan laporan keuangan, melakukan analisis keuangan, serta melakukan kegiatan pembukuan yang terkait dengan administrasi kantor.

Information Technology (IT), Departemen ini bertanggung jawab terhadap berlangsungnya kegiatan informasi baik secara internal maupun eksternal (pihak luar), melalui penyusunan sistem teknologi informasi, pengadaan perangkat komunikasi seperti komputer, hardware, software, dan jaringan (network) internet serta intranet, mengoperasikan dan memelihara infrastruktur IT, meliputi jaringan internet dan intranet, server, dan data center, serta melakukan pengembangan sistem layanan IT, termasuk pengembangan aplikasi sistem informasi.

Marketing, Departemen ini bertanggung jawab terhadap keseluruhan kegiatan pemasaran dan penjualan produk-produk perusahaan, menentukan strategi pemasaran dalam pencapaian target penjualan,

menetapkan target- target penjualan, terus membina hubungan baik dengan konsumen, distributor maupun pihak advertising agency, dan menerima keluhan dari pelanggan untuk diselesaikan

Warehouse, Departemen ini bertanggung jawab terhadap penerimaan, penyimpanan serta pengeluaran barang. Departemen ini juga bertugas membuat pemesanan barang pada purchasing, menjaga kestabilan keluar masuknya barang, melakukan dokumentasi terkait sistem pengudangan meliputi keluar masuknya barang, menjaga kualitas barang, berkoordinasi dengan divisi lain tentang pemakaian barang, melakukan cek stok fisik barang dengan stock card, serta melakukan penataan barang agar mudah.

## 6. Personalia

Berkah Abadi Express dalam bidang ini membagi tenaga kerjanya berdasarkan jadwal, sistem pengupahan, jaminan sosial dan fasilitas lainnya.

**Table 2. Jadwal Kerja Karyawan Berkah Abadi Express**

Hari	Jam Kerja	Istirahat
Senin- Kamis	09.00 - 12.30 WIB 13.00 - 19.00 WIB	12.30 - 13.00 WIB
Jumat	09.00 - 11.30 WIB 13.00 - 19.00 WIB	11.30 - 13.00 WIB
Sabtu	09.00 - 12.30 WIB 13.00 - 17.00 WIB	12.30 - 13.00 WIB
Minggu	Libur	Libur



a. Jumlah tenaga kerja

Jumlah tenaga kerja Berkah Abadi Express sekitar 100 orang karyawan dan sudah memiliki 13 cabang di Provinsi Sumatera Selatan.

b. Jam Kerja

Jam kerja pada Berkah Abadi Express yaitu jam operasional nya 8 jam dan 6 hari kerja dalam seminggu.

## 7. Proses Penjualan

Dalam proses penjualan Berkah Abadi Express memiliki 2 cara, yaitu :

a. Penjualan secara langsung :

Penjualan langsung (*cash sales*) dilakukan di kantor Berkah Abadi Express sehingga konsumen bisa memutuskan pelayanan apa yang diinginkan, Urutan proses penjualan pada Berkah Abadi Express :

- 1) Konsumen datang langsung ke kantor Berkah Express
- 2) Barang diperiksa isinya (Jika perlu)
- 3) Pembayaran ongkir langsung dibayar (Non COD)
- 4) Konsumen mendapat *connote* sebagai tanda bukti menggunakan jasa pengiriman dan telah lunas pembayarannya.

b. Penjualan dengan penjemputan

Penjualan ini dilakukan dengan cara kurir yang mengambil paket dari tempat konsumen yang sudah menghubungi Berkah Abadi Express melalui *Whatsapp*. Urutan prosesnya antara lain, adalah :

- 1) Konsumen menghubungi *Admin* Berkah Express
- 2) Kurir menjemput paket ke rumah konsumen
- 3) Konsumen memutuskan pembayaran dilakukan secara COD atau Non COD
- 4) Kurir melakukan rekapan paket dikantor dengan cara dipilah sesuai dengan alamat
- 5) Kurir mulai melakukan pengantaran
- 6) Paket yang diterima oleh konsumen di foto untuk dijadikan sebagai bukti kepada konsumen.



**Gambar 2. Proses Pengiriman Paket Oleh kurir**

## 8. Media Promosi

Macam- macam media promosi yang digunakan

Berkah Express antarlain adalah :

- a. Papan reklame yang dipasang di beberapa tempat yang strategi

Promosi ini dilakukan agar masyarakat bisa

mengetahui layanan dari Berkah Express sehingga tertarik

untuk menggunakan jasanya.

- b. Iklan di Facebook, Instagram

Promosi ini dilakukan melalui media sosial *Facebook*,  
*Instagram*

dengan cara memposting tentang layanan Berkah Express.

- c. Potongan harga atau diskon

Pada saat konsumen pertama kali menggunakan jasa Berkah Express.