

**BAB III**  
**DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN PT J&T EXPRESS CABANG**  
**KERTAPATI PALEMBANG**

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

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 Indonesia dan secara bertahap akan berkembang di negara Asia Tenggara. Meskipun perusahaan ini baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.<sup>71</sup>

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. awalnya 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*, 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>72</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

---

<sup>71</sup> <https://thidiweb.com/sejarah-jnt>.

<sup>72</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.

terus bertumbuh lebih dari 20 persen perbulannya.

Kantor J&T Express cabang kertapati Palembang melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, pengiriman belanja online dan lainnya tapi yang paling banyak barang yang dikirim yaitu baju dan *cosmetic*. Adapun barang yang dilarang untuk dikirim melalui J&T Express yaitu senjata api, benda tajam, bahan peledak, benda mudah terbakar, benda korosif, radioaktif, bahan beracun, narkoba, ganja, biokimia, organ tubuh, benda terlarang, pornografi, barang langka, dan barang dengan kemasan tidak layak<sup>73</sup>.

Kantor ini juga melayani cek no resi J&T, lacak kiriman atau cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman yang ditawarkan J&T *Express* Cabang Kertapati seperti paket kilat untuk 1 hari sampai dan pengiriman reguler untuk lama pengiriman diestimasi 3-6 hari tergantung dari jaraknya. Ongkir atau ongkos kirim yang dikenakan untuk pengiriman barang bervariasi tergantung dari berat dan besar barang, paket pengiriman yang dipilih, serta jarak pengiriman. J&T Exspress juga mendukung sistem tracking paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi J&T *Express*.<sup>74</sup>

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

### **1. 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<sup>75</sup>.

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

---

<sup>73</sup> Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 11 Januari 2023 Di J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

<sup>74</sup> Dokumentasi, Sejarah Berdirinya J&T Express Cabang Kertapati Palembang Pada Tanggal 11 Januari 2023.

<sup>75</sup> Dokumentasi, Visi J&T Express Cabang Kertapati Palembang Pada Tanggal 11 Januari 2023.

- a. Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan konsumen.
  - b. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
  - c. Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
  - d. Beperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
  - e. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
  - f. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum duafah.
  - g. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
  - h. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.<sup>76</sup>
3. Motto Perusahaan PT. Global Jet Teknologi Express (J&T *Express*):
- a. Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
  - b. Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri<sup>77</sup>.

### **C. Ketentuan Umum di J&T *Express***

Hal-hal yang berkaitan dengan proses ataupun mekanisme pengiriman barang ada bermacam-macam seperti syarat serta ketentuan dalam pengiriman barang, bagaimana cara *packing* yang dianjurkan dari pihak PT.

---

<sup>76</sup> Dokumentasi, Misi J&T Express Cabang Kertapati Palembang Pada Tanggal 11 Januari 2023.

<sup>77</sup> <http://jetregulerepress.blogspot.com/p/visi-dan-misi.html>.

J&T *Express* agar barang sampai ke tangan penerima barang dengan baik, barang-barang apa saja yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan pengiriman karena merupakan golongan barang-barang berbahaya, dan lain sebagainya. Penjelasan mengenai hal-hal tersebut adalah sebagai berikut.<sup>78</sup>

1. Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang.

- a. Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim.
- b. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar.
- c. J&T *Express* melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan UUD 45.
- d. J&T *Express* berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak J&T *Express*, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam pada poin 4, maka dengan ini pengirim membebaskan J&T *Express* dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun.
- e. Dalam pelaksanaan pengiriman, J&T *Express* tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T *Express* di wilayah yang dilalui transportasi J&T *Express*.

---

<sup>78</sup> Web Resmi J&T Express Tentang Syarat Dan Ketentuan Umum <https://jet.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pada Pukul 11.30 WIB.

- f. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Express. Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10 x (Sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp.1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah). Apabila pengirim membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai barang. Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai pembuatan Dokumen baru.
- g. J&T Express tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang di luar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (*Force Majeure*).
- h. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.
- i. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi ini, J&T Express tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab J&T Express yang berwenang.

- j. Saat menyerahkan barang kepada J&T Express, Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan J&T Express dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

#### **D. Macam- macam Barang Yang Dianggap Berbahaya**

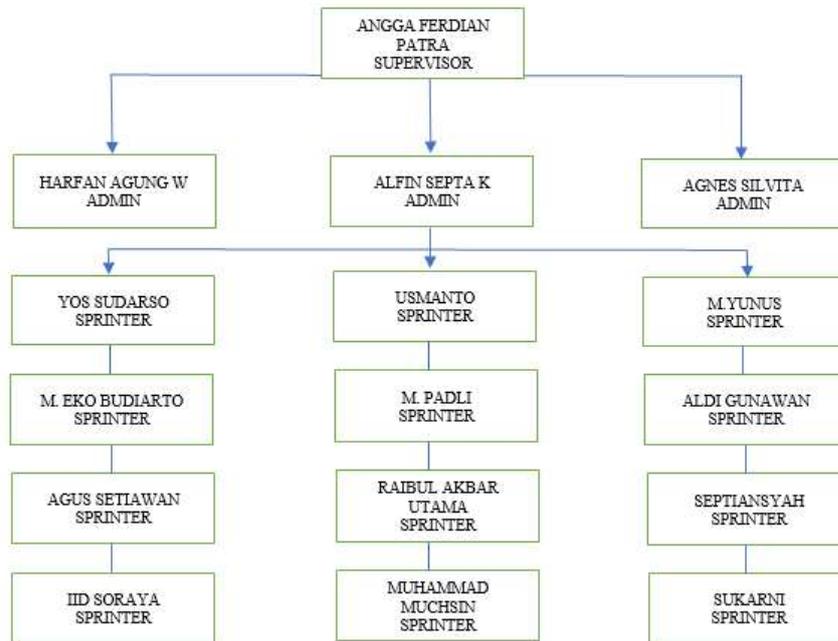
Pada umumnya yang dilarang adalah barang ilegal di Indonesia atau memiliki risiko merusak kemasan paket juga yang di sekitarnya. Macam Barang berbahaya menurut J&T Express adalah sebagai berikut yang dibagi menjadi beberapa kelas.<sup>79</sup>

1. Barang bahaya kelas 1 : Amunisi/Kartrid, Inflatör airbag, Komposisi TNT, dan Suar.
2. Barang bahaya kelas 2 : Tabung gas (berisi), Silikon, Fire Stop, Kutek, dan Gas CO2.
3. Barang bahaya kelas 3 : Parfume, Cat kaleng, Oli, Sanpoly, Toner, dan Pelampung bensin.
4. Barang bahaya kelas 4 : Aluminium fosfit, Karbon, Kamper, dan Kain berminyak.
5. Barang bahaya kelas 5 : Peroksida organik dan Zat pengoksidasi.
6. Barang bahaya kelas 6 : Obat Tanaman, Serbuk Tiner, dan Racun semut & kecoa.
7. Barang bahaya kelas 7 : Material Radioaktif.
8. Barang bahaya kelas 8 : Cairan *Corrosive* dan Cairan pembersih kerak.
9. Barang bahaya kelas 9 : Baterai, Tangki kosong, Baterai Emergency, Baterai Laptop, Power Bank, Aki Kering, Laptop, Cairan racun serangga, Zippo, Timbangan digital, Mic, Dinamo, dan lainnya.

---

<sup>79</sup> . <https://Utekno.Com/Barang-Dilarang-Kirim-Jnt-13690/> Dilansir Pada Tanggal 20 September 2021 Pada Pukul 08.47 WIB

## E. Struktur Organisasi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express)



*Sumber: PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang*

Struktur Organisasi PT J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

### 1. Supervisor

Supervisor PT. J&T Express bertanggung jawab Mengkoordinir Drop point area pengiriman barang, menjalin kerjasama dengan perusahaan dan instansi terkait pengiriman barang, dan bertanggung jawab atas kinerja sprinter (kurir) di Drop Point Area.

### 2. Admin

Admin J&T Express bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan pelanggan, memastikan data penjualan benar, menangani keluhan pelanggan dan memberikan informasi terkait layanan J&T. Beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai Admin J&T adalah sebagai berikut<sup>80</sup> :

<sup>80</sup> Data Didapatkan Dari Admin Ibu Agnes Silvita Pada Tanggal 11 Januari 2023 Di J&T Express Cabang Kertapati Palembang.

- a. Bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan dari pelanggan
  - b. Bertanggung jawab untuk memeriksa setiap data yang masuk ke dalam sistem
  - c. Pastikan data manajemen penjualan sudah benar
  - d. Melakukan *follow up* ke pelanggan
  - e. Menangani keluhan pelanggan
  - f. Memberikan informasi terkait layanan yang diberikan oleh J&T.
3. Sprinter

Sprinter atau kurir lapangan bertugas mengantarkan paket dari kantor atau counter ke alamat tujuan dengan jam kerja mulai pukul 08.00 – 20.00 WIB dari Senin – Minggu. Di rentang jam tersebut dan selama masih berada pada jam aktif bekerja, kurir sprinter akan terus bekerja mengirim paket ke alamat.<sup>81</sup>

#### **F. Lokasi Penelitian**

Lokasi PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Kertapati Palembang Berada Di 2 Ulu, Kecamatan Sebrang Ulu 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30255.

---

<sup>81</sup> Data Didapatkan Dari Admin Bapak Harfan Agung Wiyardo Pada Tanggal 11 Januari 2023 Di J&T Express Cabang Kertapati Palembang.