

Bab II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Pendirian PT. Kereta Api Logistik

PT. Kereta Api Logistik (KALOG) adalah perusahaan di bawah induk PT. Kereta Api Indonesia yang dibentuk pada tanggal 8 september 2009 dengan bidang layanan distribusi logistik berbasis kereta api (KA) dengan cakupan bisnis “door to door” (DTD) *service* untuk memberikan pelayanan paripurna bagi pelanan kereta api serta dukungan pelayanan lainnya untuk menjadi layanan yang baik mulai dari pra dan purna layanan.

Layanan yang ditawarkan berupa pengelolaan terminal peti kemas, bongkar muat, pergudangan, pengangkutan, serta manajemen logistik dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Orientasi bisnis PT. Kereta Api Logistik ke depan adalah sebagai penyedia layanan distribusi logistik secara total (Total Logistic Solution) melalui end-to-end *services*, atau dengan kata lain SCM *Service Provider*.

Fungsi dan peran KALOG terhadap jasa layanan yang telah disediakan oleh induknya adalah sebagai “pencipta nilai tambah (*value-added creator*) sepanjang rantai nilai (*value chain*) layanan distribusi logistik, termasuk layanan yang telah disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), seperti angkutan barang dan gudang. Fokus dan penguatan peran penting KALOG ini diwujudkan pada tahapan *Pre-Service* dan *Post-Service* dari layanan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) serta *integrated-service* berbasis *information technology* sepanjang rantai jasa layanan distribusi logistik.

PT. Kereta Api Logistics adalah anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia yang bergerak pada bidang logistik, terutama pada bagian distribusi barang, jasa yang ditawarkan sudah didiferensiasikan pada beberapa cluster-cluster konsumen yang telah tertarget sebelumnya. Macam-macam penargetan produk

pelayanan yang disasar ada yang menysasar kepada perusahaan-perusahaan besar seperti PT Danone Indonesia untuk mengantarkan galon-galon merek AQUA lintas Jawa.

Selain itu PT Kereta Api Logistics juga menysasar pasar retail dengan melakukan perbadaan fokus bidang dengan membuat bidang tersendiri yaitu BHP Kurir untuk menjangkau pasar retail yang ingin mendapatkan harga murah untuk distribusi barang, BHP Kurir dibentuk untuk menjawab permasalahan pengiriman UKM (usaha kecil dan menengah) yang masih memiliki modal yang tidak begitu besar. Operasional yang diberikan untuk masing-masing jenis kiriman retail juga dibedakan, seperti kiriman kerjasama dengan beberapa jasa kurir atau pengiriman lainnya contohnya : JNE, PT POS Indonesia, J&T, dan Indah Kargo.

2.2 Profile PT. Kereta Api Logistics

Nama Perseroan	: PT KERETA API LOGISTIK
Bidang Usaha	: Jasa Pengurusan Transportasi
Status Perusahaan	: Anak Perusahaan
Tanggal Pendirian	: 8 September 2009
Dasar Hukum Pendirian	: AHU-51175.AH.01.01 Th 2009
Akta Terakhir	: Akta Notaris Yoshi, SH., MKn. No. 3 Tanggal 23 Mei 2018
Kepemilikan	: PT Kereta Api Indonesia (Persero) Yayasan Pusaka
Kantor Pusat	: Jl. KH. Wahid Hasyim No. 11A, Jakarta Pusat 10340
Telepon	: 021 - 3192.2299
Fax	: 021 - 3192.2288
Website	: www.kalogistics.co.id

Email : cs@kalogistics.co.id

Twitter : @KA_Logistics

Facebook : KeretaApiLogistik

Visi

Menjadi perusahaan penyedia jasa logistik terpadu, unggul, dan terpercaya.

Misi

1. Menyediakan jasa logistik berbasis Kereta Api dengan solusi *door-to-door service*.
2. Mengembangkan bisnis jasa logistik dengan menyelenggarakan layanan mining logistics, warehousing, depot container dan jasa kurir dalam sistem infrastruktur terpadu.
3. Membangun kapabilitas dan kredibilitas perusahaan melalui strategi sinergis dengan *stakeholders*.
4. Meningkatkan nilai tambah korporasi bagi *shareholders*.

Struktur Organisasi

Kereta Api Logistik adalah perusahaan yang menggunakan sistem perseroan terbatas dimana modal terdiri saham-saham, namun PT. Kereta api logistik juga termasuk dari anak BUMN yang artinya sebagian besar kepemilikan saham perusahaan dimiliki oleh BUMN, yaitu dengan ratio :

- 99.9% dimiliki oleh PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI)
- 0.01% dimiliki oleh yayasan peruka, yayasan karyawan PT. Kereta Api Indonesia

Yang artinya hampir seratus persen kepemilikan perusahaan dimiliki oleh PT. KAI, hal ini pula sejalan seperti yang diperundang-undangkan dalam Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-03/MBU/2012 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengangkatan Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris Anak Perusahaan

Badan Usaha Milik Negara (“Permeneg BUMN 3/2012”). Di dalam Pasal 1 angka 2 Permeneg BUMN 3/2012. Namun berbeda dengan BUMN yang komisaris dan jajarannya dicalonkan oleh menteri, anak perusahaan BUMN melakukan mekanisme pencalonan dan pemilihan secara mandiri yaitu seperti yang tertulis pada Pasal 2 ayat (2) Permeneg BUMN 3/2012, yang berbunyi: Pengangkatan anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris Anak Perusahaan dilakukan oleh RUPS Anak Perusahaan yang bersangkutan melalui proses pencalonan berdasarkan pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri ini.

Bentuk organisasi yang dipakai pada struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia adalah struktur organisasi lini, staff, dan fungsional. Pada bagian komisaris PT. Kereta Api Logistik menggunakan jenis struktur organisasi lini dan staff yang memiliki komisaris utama dan direksi utama dan dibantu staff atau bagian dari komisaris dan direksi untuk menjalankan tugas. Sedangkan pada tingkat middle hingga bawah menggunakan sistem struktur organisasi fungsional yang lebih melihat keahlian dan fungsi dari masing-masing bagian.

Kerangka Organisasi

Dewan Komisaris

Komisaris : Imran Rasyid

Komisaris : A. Herlianto

Komisaris : Sri Mariastati

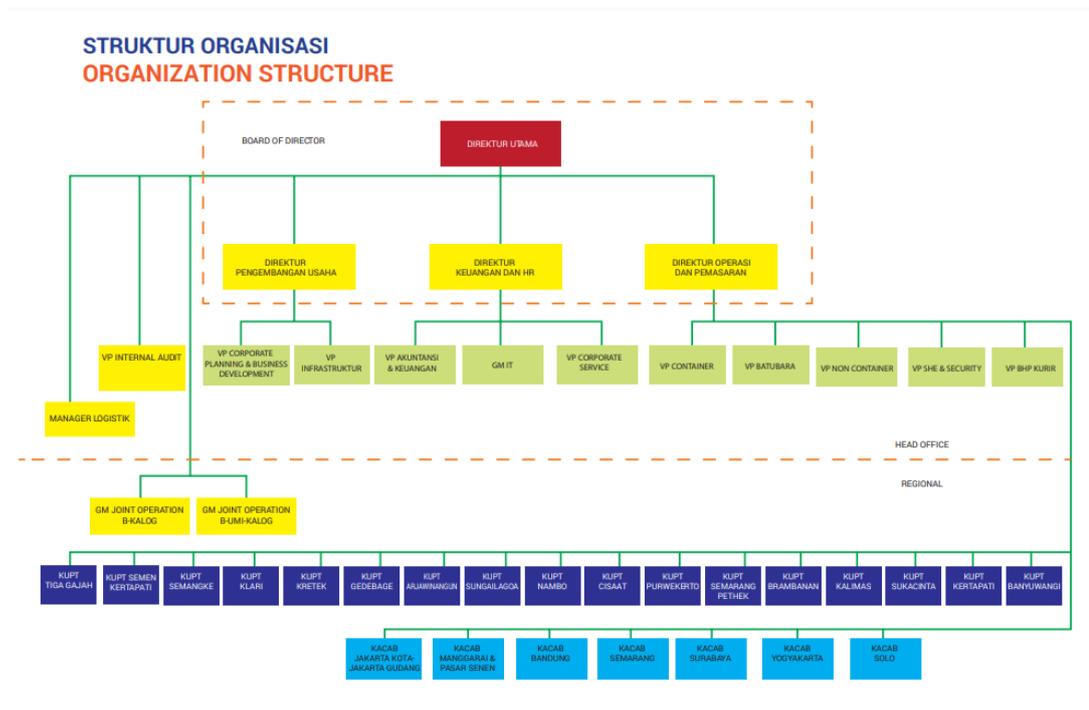
Direksi

Direktur Utama : Junaidi Nasution

Direktur Operasi dan Pemasaran : Sugeng Priyono

Direktur Keuangan : TLN Ahmad Malik Syah

Tabel 2. 1
Bagan Struktur Organisasi



Sumber data sekunder 2020

2.3 Komposisi Pegawai

Tabel 2. 2
Proporsi Karyawan

No	Uraian	Jumlah	%
1	Customer service	90	30%
2	Checker	21	7%
3	Driver	31	10,5%
4	Pegawai tetap	26	9,5%
5	PKWT (Pegawai Kontrak)		0%
6	Pegawai Kontrak Struktural	72	24%
7	Pegawai Kontrak non-struktural	1	0,3%
8	Pegawai PT KAI diperbantukan	26	9%
9	Magang	30	10%
	Total	297	100%

Sumber data sekunder tahun 2020

Pada proporsi kepegawaian yang telah dituang dalam tabel di atas menunjukkan bahwa *customer service* berjalannya bisnis pada PT. Kereta Api Logistik Indonesia yaitu sebesar 30%., sedangkan selanjutnya ada pegawai kontrak struktural yang artinya pegawai tersebut masuk dalam struktur perusahaan namun masih dalam masa kontrak yang artinya dapat diberhentikan atau dilanjutkan tergantung dari kebutuhan perusahaan yaitu sebesar 72 orang atau 24 %.

Tabel 2. 3
Tingkat Pendidikan Karyawan

No	Uraian	Jumlah	%
	Pendidikan		
1	Tamatan SD	0	0%
2	Tamatan SMP	0	0%
3	Tamatan SMA	126	42%
4	Tamatan D3	44	15%
5	Tamatan S1	120	40%
6	Tamatan S2	7	2%
7	Tamatan S3	0	0
	Total	297	100 %

Sumber data sekunder tahun 2020

Untuk komposisi lulusan karyawan yang ada pada PT. Kereta Api Logistik didominasi oleh lulusan SMA sebanyak 42% yang lalu disusul dengan lulusan S1 sebanyak 40%.

Tabel 2. 4
Komposisi Usia Pegawai

No	Usia	Jumlah	%
1	20-24	71	24%
2	25-29	65	21%
3	30-34	50	16%
4	35-39	52	17%
5	40-44	21	8%
6	45-49	29	10%
7	50-54	8	3%
	55<<	1	1%
	Total	297	100%

Sumber data sekunder tahun 2020

Pada tabel 2.4 yang menunjukkan usia karyawan PT. Kereta Api Logistik Indonesia memberikan gambaran bahwa pegawai pada PT. Kereta Api Logistik di dominasi

oleh angkatan-angkatan mudah yaitu sebesar 24% pada rentan usia 20-24 dan 21% pada usia 25-29.

2.4 Layanan Perusahaan

1. Manajemen Stockpile (loading dan unloading batu bara)
2. Mineral water transport (pengantaran air mineral)
3. Cement Transport (Pengantaran semen)
4. Container Transport (Pengantaran kontainer)
5. Jasa Pengiriman Kurir

2.5 Tarif Layanan Transport Barang (Distribusi Logistik)

Tabel 2. 5
Daftar Harga

DAFTAR HARGA PAKET				
	TUJUAN	MINUMUM BERAT	10 KG / PERTAMA	HARGA PER KILO
	KARAWANG	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	PURWAKARTA	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	BANDUNG	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	LELES/GARUT	10	Rp 60,000.00	Rp 4,000
	CIPEUNDEUY	10	Rp 60,000.00	Rp 4,000
	TASIKMALAYA	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	MALANG	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	BOJONEGORO	10	Rp 60,000.00	Rp 6,200
	BABAT	10	Rp 60,000.00	Rp 6,200
	PARON	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	MADIUN	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	NGANJUK	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	KERTOSONO	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	JOMBANG	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	MOJOKERTO	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	SURABAYA	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	SIDOARJO	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	BEKASI	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	CIKAMPEK	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	CIKAMPEK	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	JAKARTA	10	Rp 60,000.00	Rp 3,500
	SUMEDANG(Kota)	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	BANJAR	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500

	CIREBON	10	Rp 60,000.00	Rp 4,000
	CIMAHI	10	Rp 60,000.00	Rp 4,000
	TEGAL(Kota)	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	PEMALANG	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	PEKALONGAN	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	SEMARANG	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	CEPU	10	Rp 60,000.00	Rp 5,000
	KROYA	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	CILACAP	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	GOMBONG	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	KEBUMEN	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	KUTOARJO	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	WATES	10	Rp 60,000.00	Rp 5,000
	YOGYAKARTA	10	Rp 60,000.00	Rp 5,000
	KLATEN(Kota)	10	Rp 60,000.00	Rp 5,000
	SOLO	10	Rp 60,000.00	Rp 5,000
	SRAGEN	10	Rp 60,000.00	Rp 5,000
	PURWOKERTO	10	Rp 60,000.00	Rp 4,500
	KEDIRI	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	TULUNGAGUNG	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	BLITAR	10	Rp 60,000.00	Rp 6,900
	BANGIL	10	Rp 60,000.00	Rp 7,500
	PANDAAN	10	Rp 60,000.00	Rp 8,100
	PASURUAN	10	Rp 60,000.00	Rp 7,500
	PROBOLINGGO	10	Rp 60,000.00	Rp 7,500
	JEMBER	10	Rp 60,000.00	Rp 7,500
	ROGOJAMPI	10	Rp 60,000.00	Rp 9,300
	KLAKAH	10	Rp 60,000.00	Rp 8,600
	TANGGUL	10	Rp 60,000.00	Rp 8,600
	RAMBIPUJI	10	Rp 60,000.00	Rp 8,600
	KALISETAIL	10	Rp 60,000.00	Rp 9,300
	BANYUWANGI	10	Rp 60,000.00	Rp 9,300
	DENPASAR	10	Rp 70,000.00	Rp 11,500

2.6 Kegiatan Usaha

1. Muat-Bongkar;
2. Jasa Penyelenggaraan Pos;
3. Penyimpanan;
4. Pengepakan;

5. Pelabelan;
6. Penjejukan/penelusuran;
7. Pengawalan;
8. Jasa Pertambangan mineral dan Batubara;
9. Pengelolaan atau Pengoperasian TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri);
10. Lain-lain kegiatan yang terkait dan mendukung serta menunjang usaha Jasa Pengurusan Transportasi (Freight Forwarding).
11. Usaha penyewaan alat transportasi kereta api, alat transportasi darat, dan sejenisnya.

2.7 Job Description Customer Service Pt. Kereta Api Indonesia Bagian BHP Kurir

1. Membuat register pengiriman untuk konsumen dan kantor
2. Mencatat semua paket kiriman dan melaporkan kepada kepala cabang sebagai bentuk tanggung jawab
3. Mencetak resi dan menjelaskan kepada konsumen tentang tatacara pengiriman dan prosedurnya
4. Bertugas sebagai front office untuk melayani pengiriman
5. Menginput data masuk dan keluar yang sesuai detail yang diterima
6. Membuat laporan keuangan harian yang diterima dari konsumen yang langsung mengirimkan melalui front office
7. Mencatat setiap barang sesuai spesifikasi yang dikirimkan
8. Mencatat setiap barang masuk ke kantor cabang masing-masing sesuai dengan spesifikasi yang diterima
9. Melaporkan janggalan yang dilihat langsung kepada grup untuk dilakukan konfirmasi terhadap barang kiriman dan konsumen yang sebelumnya akan dicek terlebih dahulu oleh masing-masing bagian yang terlibat
10. Mengatur keberangkatan paket sesuai dengan tujuan dan kebaikan yang dimaksudkan untuk konsumen agar paket dapat dikirimkan dengan aman dan baik sampai tujuan

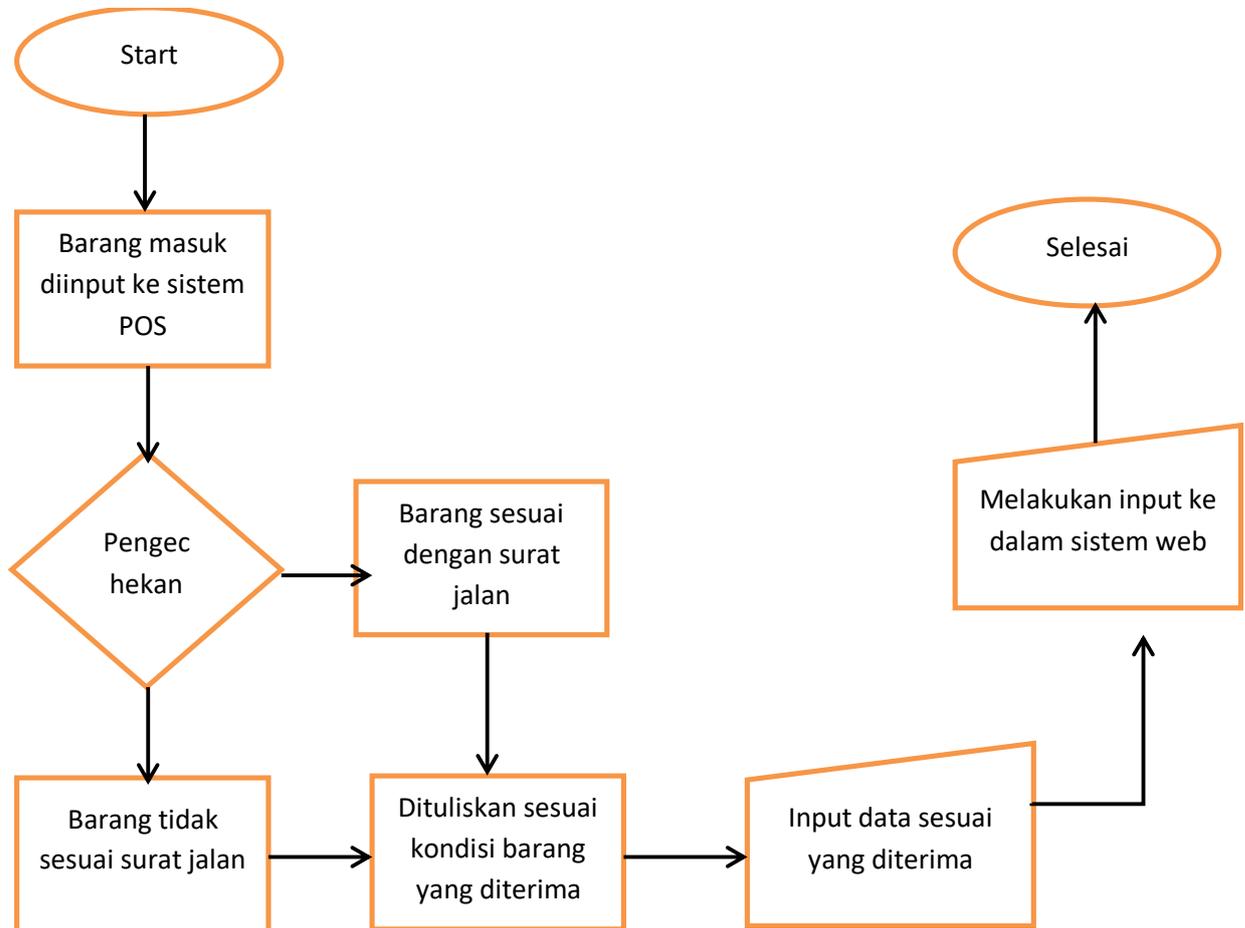
11. Melakukan penyerahan barang kepada konsumen yang memutuskan untuk mengambil barang di kantor cabang masing-masing
12. Memberikan layanan yang prima sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh KALOG dengan berlaku sopan, cepat dan tanggap.

2.8 Sistem Kerja Aspek Operasi

2.8.1 Sistem Kerja Barang Masuk

1. Barang diserahkan kepada petugas yang bertugas di lapangan
2. Melakukan registrasi barang pada aplikasi point of sales perusahaan oleh admin
3. Dihitung berat dan coly (banyak barang) barang yang diterima
4. Dilakukan pengecekan oleh checker kondisi barang yang diterima
5. Jika tidak sesuai ditulis secara manual sesuai dengan persetujuan konsumen
6. Admin melakukan input barang masuk pada sistem yang dapat diakses di <https://web.kalogistics.co.id:8081/kurir/>
7. Mengirimkan berita barang masuk dengan menuliskan semua keterangan yang didapatkan dari checker

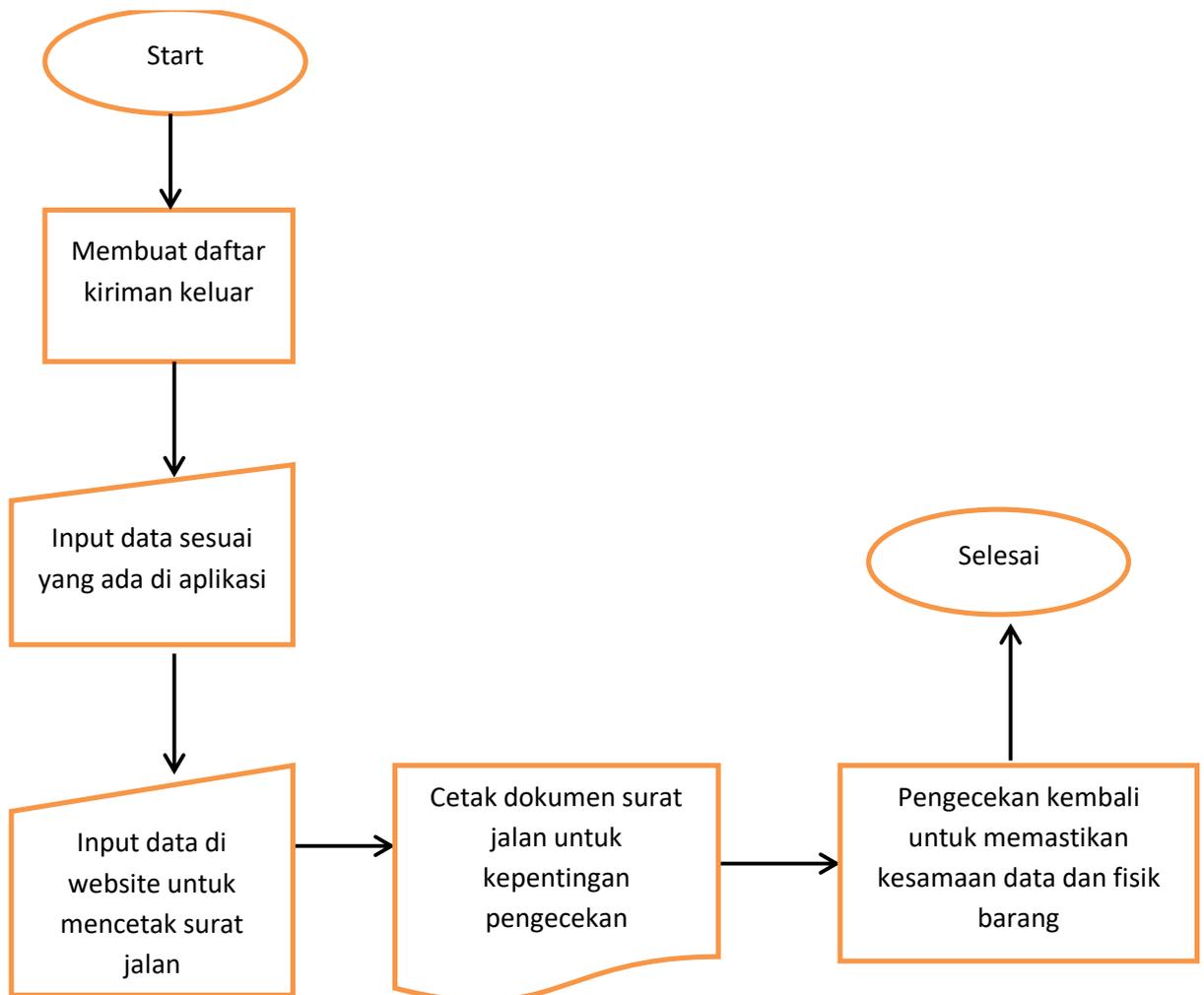
Tabel 2. 6
Flowchart Barang Masuk



2.8.2 Sistem Kerja barang Keluar

1. Membuat daftar barang yang akan dikirimkan keluar
2. Melakukan registrasi ke dalam sistem untuk membuat permintaan barang keluar dengan membuatnya di dalam aplikasi point of sales
3. Melakukan input data ke dalam sistem web untuk dibuatkan surat jalan oleh sistem di <https://web.kalogistics.co.id:8081/kurir/>
4. input satu persatu barang yang telah dimasukkan dalam daftar barang keluar
5. cetak dokumen surat jalan untuk kepentingan pemeriksaan dan ditandatangani oleh admin yang membuat dokemn surat jalan
6. dilakukan pengecekan ulang oleh admin dan checker

Tabel 2. 7
Flowchart Barang Keluar



2.9 Identitas Responden

Informasi identitas responden ditampilkan untuk mengetahui kondisi responden sebagai sampel, identitas responden disajikan dengan mengkatagorikan ke dalam kelompok-kelompok yaitu jenis kelamin, jenjang pendidikan, pendapatan perbulan, dan masa kerja responden di PT. Kereta Api Logistik Indonesia sebagai *customer service*. Kriteria dari responden dalam penelitian kali ini adalah *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia dengan jumlah 34 orang.

Peneliti mengambil data responden secara online dengan menggunakan aplikasi Google Form yang diisi oleh responden secara online, berdasarkan data yang didapat dari responden berdasarkan jenis kelamin, jenjang pendidikan, pendapatan perbulan dan masa kerja sebagai berikut :

2.9.1 Jenis Kelamin

Responden pada penelitian kali ini dapat dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan sehingga untuk mewakili responden kali ini peneliti peneliti mengambil responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, ada pun data yang didapatkan di lapangan sebagai berikut:

Tabel 2. 8
Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	18	52.9%
Perempuan	16	47.1%
Total	34	100%

Sumber data primer tahun 2020

Hasil yang didapat, jumlah responden dengan jenis kelami laki-laki lebih banyak dari pada jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52,9% responden sedangkan responden perempuan berjumlah 47.1%, dikarenakan jenis dari pekerjaan yang lebih berhubungan kepada logistik untuk barang-barang berat dan besar.

2.9.2 Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan dapat mengukur tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang, sehingga hal ini dapat memberikan variasi yang berbeda dari pengetahuan yang dimiliki responden, berikut data jenjang pendidikan berdasarkan data yang didapatkan dari responden :

Tabel 2. 9
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA	16	47,1
2	D1	7	20,6
3	D3	5	14,7
4	S1	6	17,6
Total		34	100%

Sumber data primer tahun 2020

Dari hasil menyebarkan kuesioner kepada 34 responden didapati bahwa pendidikan terakhir dari *customer service* di PT. Kereta Api Logistik Indonesia didominasi dengan jenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 47,1% lalu setelah itu disusul dengan jenjang pendidikan D1 yaitu sebanyak 20,6%, lalu pada jenjang pendidikan D3 ada sebanyak 14,7% dan terakhir ada jenjang pendidikan S1 dengan sebanyak 17,6%, hal ini di karenakan dalam kriteria perekrutan *customer service* di PT. Kereta Api Logistik hanya mensyaratkan untuk tamat SMA, sehingga *customer service* dengan pendidikan terakhir SMA lebih banyak dari pada yang lainnya.

2.9.3 Pendapatan Bulanan

Pada penelitian kali ini, peneliti juga mencantumkan pertanyaan pendapatan bulanan untuk mengukur pendapatan yang diperoleh *customer service* di PT. Kereta Api Logistik Indonesia, hal ini juga untuk dapat menggambarkan kondisi finansial dari *customer service* di PT. Kereta Api Logistik Indonesia, berdasarkan dari data yang didapatkan, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. 10
Pendapatan Bulanan Responden

No	Pendapatan Perbulan	Jumlah	Persentase
1	Rp. 0 – Rp. 1000.000	5	14,7
2	Rp. 1.000.001 – Rp. 5.000.000	20	58,8
3	Rp. 5.000.001-Rp. 10.000.000	3	8,8
4	> Rp. 10.000.000	6	17,7
Total		34	100

Sumber data primer tahun 2020

Dari data yang didapatkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 34 orang responden *customer service* di PT. Kereta Api Logistik Indonesia didapati bahwa rata-rata *customer service* mendapatkan gaji bulanan sebesar Rp. 1.000.001 hingga Rp. 5.000.000 yaitu sebanyak 58,8% yang ini juga didukung karena sesuai dengan UMR banyak daerah, selanjutnya hanya 14,7% yang mendapatkan gaji bulanan di antara Rp. 0 hingga Rp. 1.000.000, lalu hanya sebanyak 8,8% yang menyatakan gaji bulanan mereka mencapai Rp. 5.000.000 hingga Rp. 10.000.000, sisanya menjawab lebih dari Rp. 10.000.000. perbedaan pendapatan bulanan disebabkan oleh UMR masing-masing daerah, lama bekerja, dan status kepegawaian *customer service*.

2.9.4 Masa kerja

Dalam penelitian kali ini peneliti mencantumkan masa kerja untuk mengukur berapa lama responden bekerja pada PT. Kereta Api Logistik Indonesia, dari data yang telah didapatkan dari responden, diketahui masa kerja *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia sebagai berikut:

Tabel 2. 11
Lama Bekerja Di PT. Kereta Api Logistik

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 1 tahun	3	8,8
2	1 tahun lebih	16	47,1
3	2 tahun lebih	8	23,5
4	3 tahun lebih	1	2,9
5	Lebih dari 4 tahun	6	17,7
Total		34	100

Sumber data primer tahun 2020

Dari data yang didapatkan dari hasil menyebarkan kuesioner kepada 34 responden didapati bahwa rata-rata *customer service* memiliki masa kerja di atas satu tahun sebanyak 47,1% yang menyatakan mereka bekerja lebih dari satu tahun, lalu disusul dengan pilihan lama bekerja selama 2 tahun lebih yaitu sebanyak 23,5%, dan disusul dengan jawaban lebih dari 4 tahun sebanyak 17,7% dan hanya ada 8,8% yang memiliki masa bekerja di bawah 1 tahun, dan hanya ada 2,9% yang bekerja lebih dari 3 tahun.