

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM J&T EXPRESS TEMBALANG**

#### **2.1 Sejarah Perkembangan J&T Express**

Pada tanggal 20 Agustus 2015 Bapak Jet Lee mendirikan PT Global Jet Express berkantor pusat di Pluit, Jakarta Utara. Perusahaan jasa pengiriman ini pendirinya adalah bekas CEO OPPO Indonesia, yaitu Mr. Jet Lee sedang pendiri OPPO Internasional bernama Mr. Tony Chen. Pendirian awal perusahaan ini didatangi segenap direksi maupun staf, dengan dekorasi kantor pusat berwarna merah dan putih yang relevan dengan warna korporat. Perusahaan ini secara umum berkecimpung di sektor ekspedisi. Pada medio 2018, J&T sudah mendirikan gudang sortir otomatis di Surabaya maupun Semarang. Perusahaan J&T Express bersiap memberikan pelayanan bagi masyarakat Indonesia guna memperoleh layanan kiriman paket secara nyaman, cepat, dan terpercaya. Meski sebagai pemain baru di sektor ekspres, J&T Express beroptimis mampu berperan sebagai perusahaan ekspres pilihan utama bagi warga negara Indonesia melalui memanfaatkan teknologi informasi, mengutamakan layanan sebagai pertanggungjawaban, maupun dengan keterjangkauan harga dan didukung oleh mutu terbaik. J&T Express menjadi perusahaan ekspedisi pertama di Indonesia yang beroperasi selama 365 hari tanpa libur dan memfokuskan diri pada bisnis online sesuai dengan tagline perusahaan yakni “Express Your Online Business” sehingga berhasil memperoleh penghargaan Top Brand Award. Selain menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa pihak ketiga, kini J&T Express berekspansi ke empat negara di Asia Tenggara seperti Filipina, Singapura, Thailand, maupun Kamboja. Di Indonesia memiliki 100 pusat pendistribusian paket (Gateway), dan 4000 titik operasi, serta mempekerjakan 30.000

sumber daya manusia terlatih serta memiliki ribuan armada pengiriman guna menunjang pengiriman antarkota, provinsi, maupun antarpulau.

**Tabel 2.1 Visi, Misi, dan Layanan J&T Express Tembalang**

Visi J&T Express	Sebagai perusahaan yang sehat dan berkelanjutan. <i>To be a healthy and sustainable company.</i>
Misi J&T Express	Fokus kepada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan kami. <i>Customer focus and efficiency are at the root of our services</i>
Layanan Perusahaan	<p>Jangkauan se-Indonesia tanpa pihak ketiga</p> <p><i>Realtime Tracking System</i></p> <p>Operasional 365 hari</p> <p>Layanan premium dengan harga reguler</p> <p>Layanan keluhan pelanggan 24 jam</p> <p>Jangkauan se-Indonesia tanpa pihak ketiga</p> <p><i>Realtime Tracking System</i></p> <p>Operasional 365 hari</p> <p>Layanan premium dengan harga reguler</p> <p>Layanan keluhan pelanggan 24 jam</p>

Sumber: Data J&T Express, 2021

**Gambar 2.1 Logo J&T Express**



Logo berhuruf J mempunyai arti Jet atau cepat, lalu terdapat huruf T berarti Teknologi. Dari 2 huruf itu, terdapat arti yang merepresentasikan suatu kecepatan yang ditunjang oleh sebuah teknologi. Kebutuhan terkait akses yang cepat dalam hal pengiriman dan mudahnya akses di sektor bisnis e-commerce membuat perusahaan J&T Express berperan penting dalam layanan pengiriman bagi para penjual *online*, pembeli *online*, dan *e-commerce platform*. Selain itu juga terdapat warna merah dan putih merepresentasikan warna bendera Indonesia, bermaksud turut serta maupun berkomitmen memberi pelayanan bagi masyarakat Indonesia.

Dalam menjalankan bisnisnya, J&T Express memiliki berbagai macam layanan yang ditawarkan. Adapun layanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

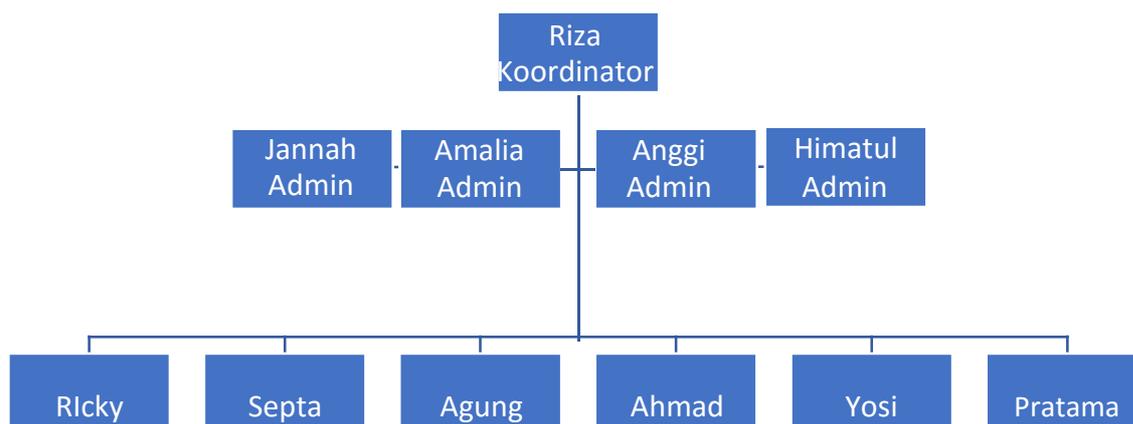
**Tabel 2.2 Jenis Layanan J&T Express**

No	Jenis Layanan	Keterangan	Harga
1	Express	Jasa pengiriman reguler yang mendukung pengiriman di seluruh wilayah Indonesia dengan perkiraan waktu 2-7 hari kerja, tergantung dengan daerah tujuan	J&T Express = 10.000/kg
2	Super	J&T Super merupakan layanan tercepat yang dimiliki oleh J&T, pengirimannya untuk daerah tertentu saja. Jika pengguna menggunakan layanan ini sebelum pukul 10 AM di drop point maka akan samapi di hari itu juga	J&T Super = 13.000/kg
3	Economy	Jasa pengirimana dengan layanan pengiriman hemat dengan ongkos kirim lebih ekonomis untuk pengiriman ke luar jawa	J&T Economy = 14.000/kg
4	Jemari	Layanan J&T Express dimana pembeli dapat mengambil pesanan di agen J&T terdekat	J&T Jemari = 9.000/kg

Sumber: Data J&T Express, 2021

Untuk menjalankan bisnis tersebut, terdapat berbagai sumber daya manusia yang mendukung. Dalam J&T Express Tembalang, terdapat 11 orang karyawan dengan struktur organisasi sebagai berikut.

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi J&T Express Tembalang**



## 2.2 Identitas Responden

Identitas responden tersaji guna mencari tahu kondisi atau latar belakang partisipan selaku sampel. Data diri partisipan teruraikan dengan mengelompokkannya berdasar pada usia, jenis pekerjaan (mata pencarian), tingkatan penghasilan, maupun pengeluarannya per bulan, serta tingkat pembelian tiket pesawat, kereta, maupun bereservasi di hotel selama satu tahun terakhir. Jumlah partisipan pada kajian ini sejumlah 100 orang. Partisipan ialah masyarakat dengan usia di atas 17 tahun dan beralamatkan/domisili di Kota Semarang, serta pernah membeli minimal satu kali selama tiga tahun terakhir di J&T Express. Pengisian angket kajian penelitian dilakukan secara langsung.

Sesuai data yang partisipan isi, didapat data diri partisipan perihal umur, jenis mata pencarian, maupun penghasilan, yaitu:

### 2.2.1 Identitas Responden Berdasar Usia Responden

Usia partisipan yang diteliti pada kajian ini ialah partisipan berusia minimal 17 tahun. Berikut data yang diperoleh dari 100 responden:

**Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasar Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persestase (%)
1	< 20 Tahun	17	17%
2	20-29 Tahun	74	74%
3	30-39 Tahun	6	6%
4	40-49 Tahun	2	2%
5	> 50 Tahun	1	1%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer terolah, 2021*

Sesuai uraian tersebut, memperlihatkan bila sebagian besar partisipan berusia 21 hingga 30 tahun sejumlah 74 orang (74%). Berdasar data primer yang sudah terolah, memperjelas jika pelanggan J&T Express mayoritas didominasi partisipan berusia 21 - 30 tahun sejumlah 74 orang.

### 2.2.2 Identitas Responden Berdasar Pekerjaan Responden

Maksud dari pekerjaan pada angket ini ialah pekerjaan utama dari setiap partisipan. Dengan demikian, didapat data pekerjaan bagi para pelanggan J&T, yaitu:

**Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasar Pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persestase (%)</b>
1	Pelajar/Mahasiswa	61	61%
2	karyawan BUMN	6	6%
3	TNI/Polri/PNS	4	4%
4	Karyawan Swasta	25	25%
5	Pensiunan	1	1%
6	Wiraswasta	3	3%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer terolah, 2021*

Sesuai uraian tersebut, memperlihatkan bila mata pencarian partisipan mayoritas ialah mahasiswa/pelajar berjumlah 61 orang (61%) sedangkan tingkatan paling kecil partisipan dengan pensiunan sejumlah 1 orang (1%).

### **2.2.3 Identitas Responden Berdasar Pendidikan Terakhir**

Jenis maupun latar belakang kependidikan seseorang memengaruhi pemikiran, gaya/pola hidup, maupun status sosial. Tingkat pendidikan yang tinggi berpeluang memberi penghasilan yang lebih tinggi, sehingga berakibat pada berubahnya gaya hidup maupun status sosial. Oleh sebab itu, didapat data konsumen J&T berdasar pendidikan terakhirnya ialah:

**Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasar Pendidikan Terakhir**

<b>No</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persestase (%)</b>
1	Tamat SMA	65	65%
2	Tamat DIPLOMA	6	6%
3	Tamat SARJANA	29	29%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer terolah, 2021*

Sesuai uraian tersebut, memperlihatkan bila sejumlah 65% partisipan memiliki latar belakang pendidikan terakhir sekolah menengah atas. Berikutnya, pendidikan terakhir sarjana sejumlah 29% dan diploma sejumlah 6%. Hasil itu menyimpulkan bila sebagian besar partisipan yang mempergunakan J&T ialah partisipan dengan latar belakang berpendidikan sekolah menengah atas.

#### 2.2.4 Identitas Responden Berdasar Pembelian Frekuensi Penggunaan

Frekuensi pembelian yang dimaksud adalah frekuensi penggunaan jasa layanan J&T dalam satu tahun. Tabel berikut menunjukkan kategori partisipan berdasar frekuensi pemakaian.

**Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasar Frekuensi**

No	Pembelian Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 – 3 kali	40	40%
2	4 – 6 kali	40	40%
3	>6 kali	20	20%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer terolah, 2021*

Sesuai uraian tersebut, memperlihatkan bila partisipan berfrekuensi pembelian berkisar satu sampai tiga kali dan empat hingga enam kali selama satu tahun tergolong sebagai partisipan paling banyak, sejumlah 40 orang (40%).

#### 2.2.5 Identitas Responden Berdasar Pendapatannya

Penghasilan sebagai pembayaran atau imbalan atas hasil kerja yang dilaksanakan seseorang atau pemberian uang saku untuk seseorang yang belum bekerja. Maksud dari penghasilan dari kajian ini ialah pendapatan yang diperoleh partisipan melalui hasil kerja ataupun pemberian orang tua.

Terlampir uraian terkait jumlah partisipan yang mempergunakan J&T berdasar penghasilan, yaitu:

**Tabel 2.7 Identitas Responden Berdasar Pendapatan**

<b>No</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persestase (%)</b>
1	Rp500.000 - Rp1.000.000	14	14%
2	Rp1.000.000 - Rp2.000.000	27	27%
3	Rp2.000.000 - Rp3.000.000	22	22%
4	Rp3.000.000 - Rp5.000.000	14	14%
5	>Rp5.000.000	23	23%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer Terolah, 2021*

Sesuai uraian tersebut, partisipan berpenghasilan Rp1.000.000 hingga Rp2.00.000 sejumlah 27 orang (27%).

