

- Kategori Skala Skor Total

“Sangat Rendah,” “Rendah,” “Tinggi,” “dan “Sangat Tinggi.”



BAB III

GAMBARAN UMUM PT CV TITIPAN KILAT

A. Sejarah Singkat Perusahaan

PT CV Titipan Kilat merupakan perusahaan Indonesia yang lahir dan besar di Indonesia. PT CV Titipan Kilat semula dikenal dengan nama CV Titipan Kilat. Suparno dan istrinya Nuraini yang berperan sebagai perintis PT CV Titipan Kilat mulai menjalankan aktivitasnya pada tanggal 10 September 1969, dengan menyewa kantor di Jalan Pinangsia Raya No.58 Jakarta sebagai kantor pusat.

Pada tanggal 30 September 1970 usaha ini dikukuhkan dengan akte notaris No. 63, sehingga lahirlah CV Titipan Kilat dimana yang berperan sebagai pihak pemilik dan pemegang saham adalah Soeprpto dan Nuraini. Dalam periode 2 (dua) tahun berikutnya produksi usaha CV Titipan Kilat sudah dapat menjangkau kota Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya dengan dukungan beberapa jumlah personil dan armada yang memadai.

Setelah 3 (tiga) tahun CV Titipan Kilat berhasil mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan, maka kemudian diadakan perubahan kepemilikan perusahaan melalui kerjasama pihak ketiga yang terdiri dari Saputra, Wiraseputra, dan Rusmadi, yang kemudian menjadi pemegang saham dalam kelompok usaha PT CV Titipan Kilat, kerjasama komanditer ini terwujud pada tanggal 10 September 1972. Sebagai realisasi dari kerjasama *Comandite Veenootschap* ini, maka dibuatlah akte pendirian No.63 tertanggal 31 September 1972 di hadapan Notaris.

Dengan adanya perubahan manajemen dan pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat, kegiatan PT CV Titipan Kilat berkembang pesat dan dalam jangka waktu satu setengah tahun PT CV Titipan Kilat sudah tersebar menjangkau dan melayani seluruh wilayah Indonesia dan mancanegara. Saat ini

PT CV Titipan Kilat dijumpai di lebih dari 500 pusat layanan yang mampu menjangkau daerah tujuan wilayah Indonesia dan mancanegara. Dengan dukungan ratusan armada yang handal serta ribuan personil terampil yang tersebar di seluruh nusantara, kini PT CV Titipan Kilat termasuk yang terbesar dalam industri jasa titipan udara di Indonesia.

Dengan semakin berkembangnya PT CV Titipan Kilat dan semakin tumbuhnya kepercayaan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh PT CV Titipan Kilat serta untuk melayani segala kebutuhan masyarakat akan kebutuhan dalam industri jasa titipan dan kargo, maka PT CV Titipan Kilat makin berkembang dengan mendirikan beberapa anak perusahaan PT CV Titipan Kilat sebagai bagian dari TIKI Group, yaitu:

1. TKS (Titipan Kilat Suprpto) bergerak di bidang kargo
2. TIITA (TIKI Wisata) bergerak di bidang travel dan wisata
3. TIKINDO (TIKI Logistik) bergerak di bidang layanan logistik

Saat ini, PT CV Titipan Kilat berkantor pusat di Jl. Raden Saleh Raya No.2 Jakarta Pusat 10430 sedangkan kegiatan operasional dipusatkan di Jl. Pemuda Kav. 710-711 Rawamangun Jakarta Timur 13220. Pada pertengahan tahun 2007 pengembangan kegiatan usaha juga dilakukan dengan membuka kantor operasional di Dadap daerah Tangerang.¹⁰³

B. Visi dan Misi

Visi

¹⁰³ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008

Menjadi yang terbaik dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan dan masyarakat umum.

Misi

Bekerja giat secara professional dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik.¹⁰⁴

C. Aspek Produksi

Pada awalnya, PT CV Titipan Kilat hanya menyediakan satu jenis jasa yaitu jasa pengiriman reguler untuk barang dan dokumen saja. Jasa reguler ini pada awalnya hanya melayani jasa pengiriman domestik. Waktu pengantaran paket kiriman hingga tiba di tempat tujuan diperkirakan kurang lebih 3-5 hari dan bahkan untuk tempat tujuan yang jauh dan sulit untuk dijangkau waktu pengiriman tidak dapat diperkirakan.

Untuk saat sekarang ini, dalam rangka menyambut era globalisasi dan persaingan pasar bebas, maka PT CV Titipan Kilat berupa pelayanan jasa pengiriman ke seluruh manca negara. Paket kiriman pada awalnya dibatasi hanya paket kiriman barang dan dokumen saja, namun pada saat ini PT CV Titipan Kilat juga melayani paket kiriman uang yang dijamin kelancaran dan ketepatan waktunya. Jasa-jasa pengiriman tersebut adalah:

1. *Sameday Service (SS)*

¹⁰⁴ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008

Pengiriman diterima di alamat penerima pada hari yang sama tanpa ada perjanjian waktu penyampaian di pihak penerima. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) sebesar jumlah ongkos kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan SS.

2. *Over Night Service (ONS)*

Pengiriman diterima di alamat penerima pada keesokan harinya (hari libur atau tanggal merah tidak dihitung) tanpa ada perjanjian waktu penyampaian di pihak penerima. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) sebesar jumlah ongkos kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan ONS.

3. *Holiday Delivery Service (HDS)*

Pengiriman diterima di alamat penerima pada keesokan harinya yaitu hanya pada hari libur atau tanggal merah (terkecuali beberapa hari raya atau tanggal merah tertentu) tanpa ada perjanjian waktu penyampaian di pihak penerima. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) sebesar jumlah ongkos kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan HDS.

4. *Two Days Service (TDS)*

Pengiriman diterima di alamat penerima 2 (dua) hari setelah tanggal pengiriman tanpa ada perjanjian waktu pengiriman. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) biaya pengiriman dikembalikan 100% sebesar jumlah biaya kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan TDS.

5. *Reguler Service (Reg)*

Pengiriman diterima di alamat penerima sesuai dengan estimasi hari yang ada (estimasi hari dapat berubah sewaktu-waktu).

6. *Money Delivery* (Kiriman Uang)

Pengiriman uang secara tunai yang diantarkan langsung ke alamat penerima dengan tunai, layanan Reg, ONS, dan SS.

7. *International Service* (Layanan Internasional)

Pengiriman paket maupun dokumen untuk seluruh tujuan di dunia. Paket dan dokumen, masing-masing mempunyai biaya pengiriman tersendiri.

PT CV Titipan Kilat selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan, memudahkan pelanggan dalam melakukan pengiriman barang/paket, dan memberikan rasa aman dan kenyamanan pada barang/paket kiriman sehingga sampai ke tempat tujuan barang/paket dalam keadaan utuh atau tidak rusak. Pelayanan yang diberikan PT CV Titipan Kilat adalah sebagai berikut:

1. Layanan Penjemputan

Layanan jemputan barang/dokumen di lokasi pelanggan berdasarkan rute penjemputan di wilayah tersebut dan berlaku untuk pengiriman barang

2. Layanan Pembayaran Kredit

Layanan pembayaran dilakukan dengan sistem kredit untuk pengiriman barang/dokumen dalam periode per 1 bulan dan pelunasan biaya pelunasan biaya pengiriman dilaksanakan maksimal 1 bulan setelah kwitansi diterima.

3. Layanan Asuransi

Layanan ini menggunakan jasa asuransi. Layanan asuransi ini memberikan jaminan atau perlindungan barang kiriman dengan premi

sebesar 3 per mil. Untuk barang kiriman dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Biaya asuransi} = (\text{Harga pertanggungan} \times 3\%)$$

4. Layanan Pengepakan Barang

Layanan pengepakan (dengan material kayu) untuk kiriman elektronik, handphone dan sejenisnya dengan perhitungan:¹⁰⁵

$$\text{Biaya Pengepakan} = (\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi}) \times \text{Rp. 6.000}$$

50.000

D. Sumber Daya Manusia pada PT CV Titipan Kilat

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang paling berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu semua karyawan dipersiapkan agar menguasai bidang pekerjaannya sekaligus berkepribadian simpatik dan ramah kepada pelanggan. Untuk itu, dalam menangani aspek Sumber Daya Manusia, PT CV Titipan Kilat memiliki divisi personalia yang secara khusus melakukan kegiatan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban karyawan/ti perusahaan.

Batas usia karyawan untuk dapat terus bekerja pada perusahaan adalah sampai dengan usia 56 tahun. Setelah melewati usia tersebut, maka karyawan harus segera dipensiunkan dari statusnya sebagai karyawan tetap perusahaan.

Banyak hal yang dilakukan oleh pihak manajemen PT CV Titipan Kilat dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan perusahaan agar maju dan tumbuh pesat, yaitu dengan cara:

- a. Program untuk memotivasi karyawan dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan bersahabat sehingga para karyawan akan lebih bersemangat dalam melaksanakan kegiatan kerja.

¹⁰⁵ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008.

- b. Program untuk memacu etos kerja dengan memberikan bonus ataupun tunjangan jika target yang ditentukan perusahaan tercapai.
- c. Peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja dengan memberikan pengawasan serta peraturan yang ketat dan harus ditaati tetapi tidak membatasi kreativitas karyawan, agar benar-benar digunakan demi kemajuan perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- d. Program peningkatan produktivitas melalui pemberian pendidikan dan keterampilan gratis kepada setiap karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, jika perlu penambahan jumlah karyawan agar kinerja perusahaan dapat terus meningkat.¹⁰⁶

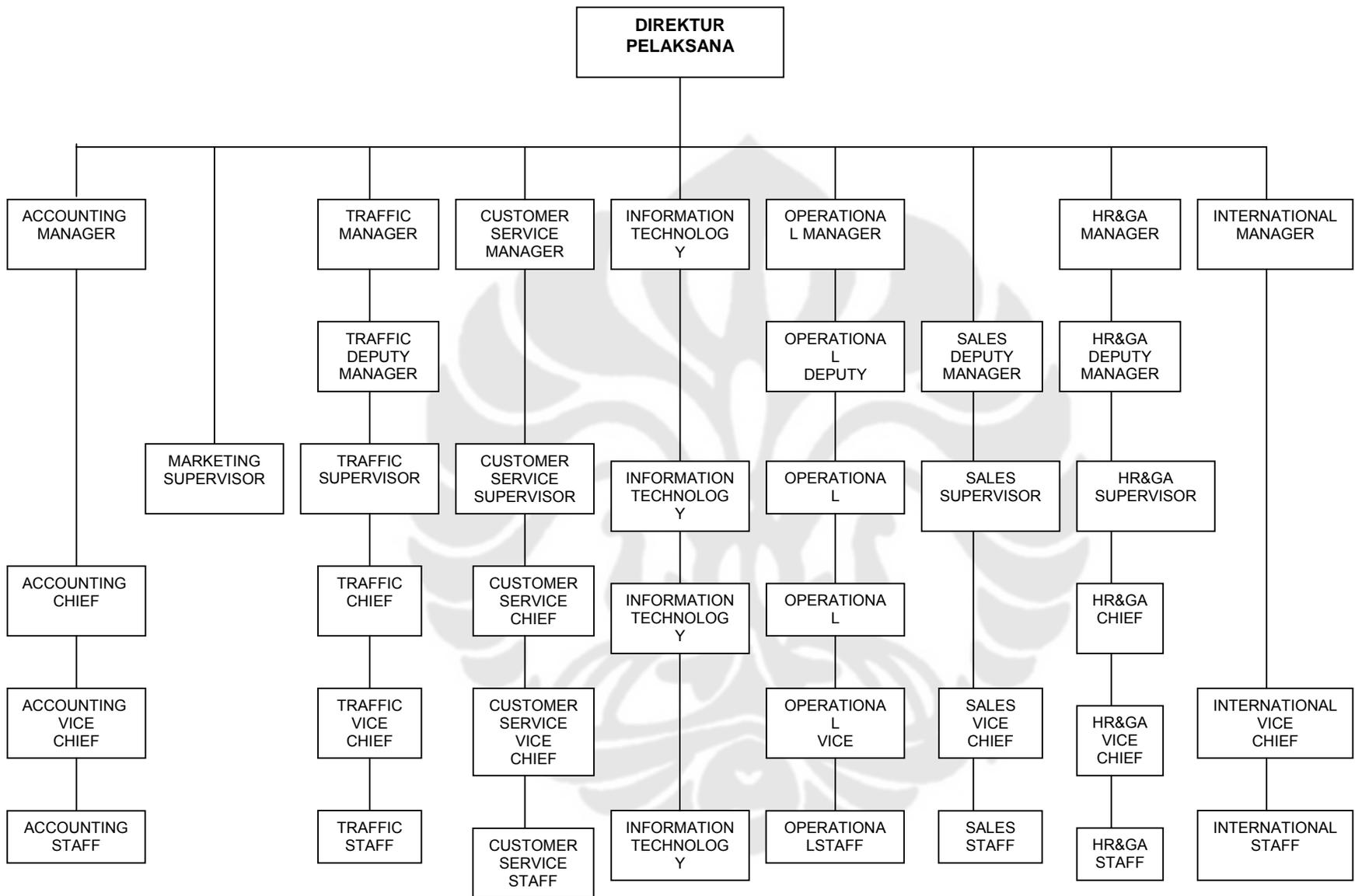
E. Struktur Organisasi Perusahaan

Bentuk organisasi pada PT CV Titipan Kilat (Gambar III.1) adalah suatu sistem organisasi yang disusun sesuai dengan situasi dan perkembangan kebutuhan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi, maka tiap-tiap departemen dalam perusahaan dapat mengetahui tugas, tanggung jawab, batas wewenang dan hubungannya dengan unit-unit dalam perusahaan.

Struktur organisasi pada PT CV Titipan Kilat, pimpinan paling atas dikelola oleh Direktur Pelaksana sebagai pembuat keputusan. Di bawah Direktur Pelaksana terdapat para manajer, *deputy manager*, supervisor, kepala bagian, wakil kepala bagian dan karyawan/staf.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008.

¹⁰⁷ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008.



Gambar III.1
Struktur Organisasi PT CV Titipan Kilat

Sumber: Dokumen PT CV Titipan Kilat, April 2008

F. Bagian *Customer Service* PT CV Titipan Kilat

Hampir setiap perusahaan memiliki Bagian *Customer Service*. Bagian *Customer Service* pada sebuah perusahaan memiliki peran dalam melayani pelanggan. Sehubungan dengan itu, kebutuhan akan tenaga pada Bagian *Customer Service* yang bermutu terus meningkat. bersamaan dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan pelanggan, para karyawan yang ahli dan berpengalaman akan dianggap sebagai kontributor yang sangat berarti bagi keuntungan dan keberhasilan perusahaan.

Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat berada dibawah naungan Departemen Hubungan Masyarakat. Dalam hal ini Bagian *Customer Service* memiliki tugas eksternal, yaitu dalam hal memberikan semua informasi pengiriman, menerima semua pertanyaan relasi ataupun permintaan mengenai pengiriman baik dari konsumen, agen dan seluruh cabang di Indonesia, menerima klaim barang dari relasi serta melaksanakan pelayanan informasi lain yang dibutuhkan oleh relasi.

Sebagai tindak lanjut dari tugas eksternal tersebut, petugas pada Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat juga memiliki tugas internal, yaitu menyampaikan suara pelanggan kepada berbagai pihak pada perusahaan. Jika pelanggan tidak puas, petugas *customer service* merupakan orang yang pertama yang mengetahuinya dan kemudian harus menyampaikan pesan yang sederhana, tetapi kritis, yakni "Pelanggan tidak puas" kepada pihak yang berwenang didalam perusahaan. Oleh karena itu, peranan petugas Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat adalah mengatur keseimbangan antara keinginan pelanggan dan keinginan perusahaan.¹⁰⁸

¹⁰⁸ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008.

Bagian Customer Service pada PT CV Titipan Kilat terdiri dari karyawan/staf dan kepala bagian yang masing-masingnya memiliki peran penting. Untuk lebih jelasnya tentang peran karyawan dan kepala bagian, berikut akan dijelaskan.

1. Karyawan/Staf Bagian *Customer Service*

Pada Bagian *Customer Service* PT CV Titipan Kilat karyawan memiliki peran yang penting sebagai pelaksana tugas pada bagian ini. Tugas Karyawan/Staf adalah:

- a. Melaksanakan seluruh kewajiban dan tanggung jawab sesuai dengan *job description*.
- b. Berhubungan dengan bagian-bagian atau Departemen terkait dalam menyelesaikan permasalahan.

Dalam melakukan tugasnya, Karyawan Bagian *Customer Service* dituntut untuk profesional. Oleh karena itu, Karyawan Bagian *Customer Service* wajib menguasai:

- a. Mengelola panggilan telepon pelanggan dan menerima seluruh permintaan layanan yang datang dengan sikap yang baik.
- b. Memahami produk dan Jasa perusahaan agar mudah dalam membantu pelanggan dan semakin sedikit waktu yang dibutuhkan dalam pembicaraan telepon.
- c. Berperan dalam *Team Work*. Berbagi informasi merupakan peraturan tak tertulis yang diterima oleh semua anggota yang ada di Bagian *Customer Service* tersebut.
- d. Tetap terfokus pada pelanggan. Dalam hal ini, karyawan bertindak sebagai pembela pelanggan. Karyawan dituntut untuk menggunakan

penilaian yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, namun tetap menjaga keseimbangan antara kepentingan organisasi dan tuntutan pelanggan.

- e. Membuat komitmen. Karyawan harus profesional dan memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Untuk itu, karyawan berkomitmen untuk belajar dan menggunakan keterampilan berkomunikasi.¹⁰⁹

2. Kepala Bagian *Customer Service* PT CV Titipan Kilat

Tujuan umum jabatan Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat adalah mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengontrol seluruh kegiatan di bagian Departemen Hubungan Masyarakat. Dengan demikian Kepala Bagian *Customer Service* bertanggung jawab kepada Supervisor Hubungan Masyarakat.

Kepala Bagian *Customer Service* memiliki tanggung jawab dan Tugas-tugas pokok, antara lain:

- a. Memberikan informasi pengiriman yang akurat, jelas, dan dimengerti sesuai dengan pertanyaan konsumen.
- b. Menerima dan melayani semua permintaan konsumen untuk informasi status pengiriman.
- c. Mengambil keputusan dan menyelesaikan konflik pengiriman yang terjadi.
- d. Mengambil keputusan dan menyelesaikan permasalahan pengiriman sebelum terjadi suatu klaim.
- e. Memberikan tanggapan secara lisan maupun tertulis atas seluruh klaim ataupun komplain mengenai pelayanan dari karyawan maupun perusahaan dengan sepengetahuan dai Spervisor Humas.

¹⁰⁹ Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan*, April 2008.

- f. Mengambil Keputusan dalam menyelesaikan klaim.
- g. Kepala Bagian *Customer Service* berhak dan bertanggung jawab untuk mengambil keputusan penggantian biaya sebesar 20 kali dari biaya klaim atau 25% dari biaya yang diajukan oleh pihak pengiriman dan tidak ada penggantian kebijaksanaan. Tanggung jawab *discount* PT CV Titipan Kilat *Counter* 10%.
- h. Menyelesaikan seluruh klaim tertulis yang telah diterima hingga ke pembagian beban klaim dengan berdasarkan Pedoman dan Syarat Pengiriman PT CV Titipan Kilat dan hasil RAPIM yang terbaru.
- i. Memastikan seluruh proses kerja berjalan sesuai dengan *job description* dan *work process*.
- j. Menganalisa sistem dan prosedur kerja dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- k. Memastikan kegiatan *call handling* para agen sesuai *service level* yang telah ditentukan.
- l. Memastikan semua palaporan dan kinerja anggota yang ada di dalam Bagian *Customer Service*.
- m. Mengadakan *meeting* bulanan dan *breefing* mingguan.

Sementara itu, didalam menjalankan tugasnya, Kepala Bagian *Customer Service* dibantu oleh Wakil Kepala Bagian *Customer Service* dan melakukan hubungan atau koordinasi dengan karyawan/staff dibagian tersebut. Dalam melakukan hubungan dan koordinasi dengan karyawan/stafnya, Kepala Bagian *Customer Service* melakukan pengawasan dan mengontrol sistem dan prosedur kerja karyawan. Untuk mengetahui kinerja karyawan, Kepala Bagian *Customer*

Service melakukan penilaian atas kemampuan kinerja dan prestasi kerja karyawan.

Selain berhubungan dengan jajaran di internal *customer service* atau bagian Hubungan Masyarakat, kepala bagian juga perlu melakukan Koordinasi dengan bagian-bagian lainnya didalam perusahaan, antara lain: dengan Operasional *Deputy*, Supervisor Pemasaran, *Chiefs (Night, Courier, CGK, dan Tiki Counter)*, *Accounting Chief*, *Deputy Manager Finance Executive*, dan *Personnel Chief*.

Ukuran dari keberhasilan tugas Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat adalah:

- a. Target yang diinstruksikan oleh *Public Relation Manager* terpenuhi.
- b. Kelengkapan dan kebenaran laporan di setiap bulannya.
- c. Dan terbentuk dan dijalankannya prosedur kerja yang baku di Bagian *Customer Service*.¹¹⁰

G. Kepemimpinan Pada PT CV Titipan Kilat

Kepemimpinan sangat diperlukan pada PT CV Titipan Kilat, dalam hal ini seorang pimpinan merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam sebuah *group*. Sebagai seorang pimpinan dari sebuah *group*, pemimpin harus mempunyai kemampuan untuk menciptakan hubungan kerja sama yang kuat dan erat sehingga menghasilkan sebuah *group* yang utuh tana adanya kepincangan.

Para pemimpin diseluruh jajaran PT CV Titipan Kilat, masing-masing mengepalai sebuah *group* yang harus dipertanggungjawabkan dalam kegiatan sehari-harinya; dan harus mempunyai hubungan kerja sama yang kuat dan erat antara yang satu dengan yang lainnya. Para pemimpin mempunyai tanggung

¹¹⁰Dokumen PT CV Titipan Kilat, *Profil Perusahaan* , April 2008.

jawab untuk menciptakan semua groupnya menjadi sebuah departemen yang kuat dan erat antara yang satu dengan yang lainnya. Jajaran pimpinan pada PT CV Titipan Kilat terdiri dari: Direktur Pelaksana, para manajer, deputy manajer, supervisor, kepala bagian, dan wakil kepala bagian.

Kepemimpinan Kepala Bagian *Customer Service*

Sebagaimana penjelasan di atas, bahwa Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta di pimpin oleh seorang kepala bagian. Dalam pelaksanaan tugas kepemimpinannya, Kepala Bagian *Customer Service* memiliki prioritas dalam memotivasi karyawan. Selaku pimpinan pada bagian ini, Kepala Bagian *Customer Service* berpendapat yang intinya mengatakan bahwa memotivasi adalah tindakan yang proaktif, sedangkan mengawasi dan mengatur biasanya suatu tindakan reaktif. Pemimpin yang efektif akan memotivasi karyawan, sebelum karyawan jenuh atau bingung dengan pekerjaannya. Jika karyawan tidak termotivasi, karyawan tersebut akan menjadi malas atau lalai dan kinerjanya menurun, sehingga pimpinan harus mengawasi dan mengatur kinerjanya, hal ini tentunya tidak efektif. Sebaliknya karyawan yang tinggi motivasinya, dapat mengatur dirinya sendiri, besar inisiatifnya bahkan karyawan tersebut biasanya mempunyai banyak ide (berinovasi) untuk meningkatkan kinerja tim.”¹¹¹

Memberi motivasi adalah tugas yang sangat penting bagi kepala bagian. Lebih lanjut kepala bagian menjelaskan bahwa motivasi adalah suatu ketrampilan. Semakin sering belajar dan berlatih untuk memotivasi orang lain, semakin efektif motivasi yang diberikan pada karyawan.

¹¹¹ Wawancara dengan Kepala Bagian Customer Service PT CV Titipan Kilat, 5 Juni 2008.

Dalam memberi motivasi tersebut, ada dua hal yang menjadi prinsip kepala bagian, yaitu: Ketulusan dan cara memberi motivasi. Dalam hal ini kepala bagian selalu menyesuaikan dengan karakteristik karyawan yang berbeda-beda serta situasi yang mempengaruhinya.¹¹²



¹¹² Wawancara dengan Kepala Bagian Customer Service PT CV Titipan Kilat, 5 Juni 2008.