

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Titipan Mahakam Express atau yang sering dikenal dengan sebutan TIMEX, merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa layanan logistik di Indonesia. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2005 dan berpusat di Depok, Jawa Barat. Selama hampir dua dekade, TIMEX terus berkembang sebagai penyedia solusi pengiriman berskala besar yang mendukung berbagai sektor penting di Indonesia, mulai dari minyak dan gas bumi, pertambangan, perikanan, otomotif, konstruksi, hingga industri retail. (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024)

Selain menangani pengiriman berskala besar, TIMEX juga menyediakan layanan untuk pengiriman paket dan dokumen skala kecil, sehingga mampu melayani berbagai kebutuhan pelanggan dari berbagai segmen, baik bisnis maupun individu. TIMEX mengoperasikan dua kategori layanan utama, yaitu Land Freight dan Sea Freight. Land Freight merupakan layanan pengiriman darat yang menggunakan armada truk kargo dengan berbagai ukuran untuk mendistribusikan barang di dalam pulau maupun antarpulau yang terhubung oleh jalur darat. Sementara itu, layanan Sea Freight difokuskan pada pengiriman barang menggunakan kapal laut untuk menjangkau wilayah yang lebih luas dan pulau-pulau terpencil di Indonesia. (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024).



Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT. Titipan Mahakam Express
Sumber: PT. Titipan Mahakam Express

Keunggulan utama dari TIMEX terletak pada armada milik perusahaan yang dikelola secara mandiri. Saat ini, jumlah armada yang dimiliki telah mencapai lebih dari 180 unit, yang mencakup berbagai jenis kendaraan kargo, baik untuk

pengiriman darat maupun laut. Jumlah armada yang besar ini mendukung TIMEX dalam menyediakan layanan pengiriman yang tidak hanya efektif tetapi juga berkelanjutan. (Fanny Gunawan, Interviewed, 16 Desember 2024).

Selama lebih dari 10 tahun berjaya di industri logistik, TIMEX telah dipercaya oleh lebih dari 25 (dua puluh lima) mitra bisnis yang terus berkembang seiring berjalannya waktu. TIMEX menyadari pentingnya perluasan sayap bisnis ke jangkauan yang lebih luas, terutama di pulau Kalimantan, mengingat pembangunan masif yang dilakukan pemerintah Indonesia di area Kalimantan. Hingga saat ini, telah membangun 4 (empat) kantor cabang untuk mendukung kemajuan bisnis nya yang mendominasi di area pulau Kalimantan. (Fanny Gunawan, Interviewed, 16 Desember 2024).

Adapun cabang TIMEX yaitu Head Office Jakarta yang berlokasi di Jl. Sungai no.97 Pangkalan Jati Baru, Cinere, Depok (16513) , dan juga di Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Sentong Asri Komplek Pergudangan Margomulyo, Surabaya, Jawa Timur. Dan kantor cabang di Kota Balikpapan yang berlokasi di Jl. Mulawarman Komp. Ruko Mulawarman LK Manggar, Balikpapan Kalimantan Timur. Dan yang terakhir yaitu kantor cabang Pontianak yang beralamat di Jl. Parit Haji Husin 2 Bangka Belitung Darat, Pontianak, Kalimantan Barat. (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024).

Dengan adanya cabang-cabang ini, TIMEX tidak hanya memperluas jangkauan operasionalnya tetapi juga meningkatkan efisiensi komunikasi dan koordinasi antara kantor pusat, kantor cabang, dan mitra logistik. Setiap divisi yang ada berfungsi secara sinergis untuk mendukung visi perusahaan dalam memberikan layanan logistik yang cepat, aman, dan berkelanjutan.

2.1.1 Visi, Misi, Moto dan Nilai PT. Titipan Mahakam Express

Adapun Visi, Misi dan Nilai perusahaan TIMEX menurut data dan Company Profile terbaru PT. Titipan Mahakam Express secara resmi menetapkan:

2.1.2 Visi dari PT. Titipan Mahakam Express

Menjadi perusahaan ekspedisi yang unggul dan profesional dengan menjalin sinergi optimal bersama berbagai moda pengiriman, baik darat, maupun laut, serta berperan sebagai elemen krusial dalam rantai distribusi pengiriman domestik di seluruh wilayah Indonesia. Dengan mengutamakan efisiensi,

kecepatan, dan keamanan dalam setiap proses pengiriman, perusahaan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan logistic pelanggan secara komprehensif dan mendukung kelancaran arus distribusi barang secara nasional.

2.1.3 Misi dari PT. Titipan Mahakam Express

1. Mengintegrasikan Moda Pengiriman Darat dan Laut secara Efektif

Berfokus pada optimalisasi pengiriman melalui jalur darat dan laut dengan pemanfaatan teknologi modern, guna memastikan efisiensi biaya, kecepatan distribusi, serta keberlanjutan rantai pasok domestik.

2. Menyediakan Solusi Logistik yang Berbasis Nilai Tambah

Menghadirkan layanan logistik berkualitas tinggi yang mengutamakan keamanan, ketepatan waktu, dan transparansi untuk mendukung kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan dalam jangka panjang.

3. Mendorong Peran Strategis dalam Ekosistem Logistik Nasional

Menjadi mitra utama dalam rantai distribusi domestik dengan mengedepankan inovasi dan kolaborasi strategis, guna mendorong pertumbuhan industri dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024).

2.1.4 Moto Perusahaan

Adapun Moto PT. Titipan Mahakam Express menurut Company Profile terbaru 2024 adalah "*Your Logistic Partner and Solutions*". (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024).

2.1.5 Nilai Perusahaan

Berdasarkan data internal perusahaan, TIMEX senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip inti yang telah menjadi fondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung pertumbuhan bisnis.

1. Efisiensi

Mengoptimalkan waktu dan biaya dalam setiap proses pengiriman. Kolaborasi Membangun kerja sama strategis dengan pelanggan dan mitra bisnis.

2. Inovasi

Menggunakan teknologi modern untuk menciptakan solusi logistik berkelanjutan.

3. Integritas

Menjunjung tinggi transparansi dan tanggung jawab dalam bisnis.

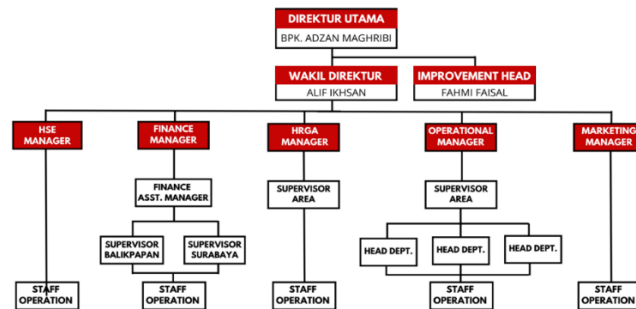
Keberlanjutan. Mengedepankan praktik ramah lingkungan dalam operasional logistik (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024).

2.1.6 Prestasi PT. Titipan Mahakam Express

1. PT. Titipan Mahakam Express menndapatkan penghargaan atas kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai best tree planting tahun 2024 dalam ajang *Logistic Partner Environment Conservation Contest* oleh PT. Toyota-Astra Motor SPLD.
2. PT. Titipan Mahakam Express Mendapatkan penghargaan atas penanganan barang berbahaya untuk pengiriman jarak jauh dengan nominasi Best Dangerous Good Handling Procedure yang diadakan oleh
3. PT. Toyota Astra Motor SPLD dalam ajang *Logistic Partner Environment Conservation Contest* di tahun 2023.
4. PT. Titipan Mahakam Express berhasil membawa pulang sertifikat penghargaan di ajang *Logistic Partner Environment Conservation Contest tahun 2023* yang diselenggarakan oleh PT. Toyota-Astra Motor SPLD sebagai Best Emission CO2 Reduction atas inovasi program pengurangan emisi karbon yang diterapkan oleh perusahaan (Company Profile PT. Titipan Mahakam Express, 2024).

2.2 Struktur Organisasi

2.2.1 Struktur Induk PT. Titipan Mahakam Express



Gambar 2.2 Struktur Induk PT. Titipan Mahakam Express
Sumber: Data Internal PT. Titipan Mahakam Express

Struktur organisasi PT. Titipan Mahakam Express (TIMEX) disusun dengan tujuan utama untuk memastikan seluruh kebutuhan perusahaan dapat terpenuhi secara menyeluruh, baik dari aspek operasional maupun manajerial. Struktur ini berfungsi sebagai landasan dalam mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan, serta menjaga keberlangsungan bisnis secara jangka panjang. Setiap elemen dalam struktur organisasi memiliki peran yang krusial, dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan secara jelas sesuai dengan fungsi dan tujuan masing-masing divisi.

Divisi HSE (*Health, Safety, and Environment*) pada PT. Titipan Mahakam Express bertanggung jawab memastikan kesehatan, keselamatan kerja, dan pengelolaan lingkungan. Bidang kerjanya meliputi identifikasi dan manajemen risiko, penyusunan kebijakan dan prosedur keselamatan, serta pelatihan rutin bagi karyawan. HSE memastikan kepatuhan terhadap regulasi, melakukan inspeksi dan audit rutin, serta menangani investigasi insiden untuk mencegah kejadian serupa. Selain itu, HSE juga mengelola limbah, mengontrol emisi, dan menerapkan praktik ramah lingkungan. (Edward Nainggolan, *Interviewed*, 16 Desember 2024)

Divisi *Finance* pada PT. Titipan Mahakam Express bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan agar operasional berjalan lancar dan efisien. Bidang kerja utama meliputi pengelolaan arus kas, perencanaan anggaran, penyusunan laporan keuangan, pengendalian biaya, dan kepatuhan terhadap regulasi keuangan. Divisi ini juga bertugas memastikan

pembayaran kepada vendor, gaji karyawan, serta pengelolaan piutang dari mitra bisnis. Tanggung jawab divisi Finance meliputi menyusun dan menganalisis laporan keuangan bulanan dan tahunan, memantau arus kas untuk menjaga likuiditas perusahaan, serta melakukan perencanaan anggaran untuk memastikan penggunaan dana yang efisien. (Edward Nainggolan, *Interviewed*, 16 Desember 2024)

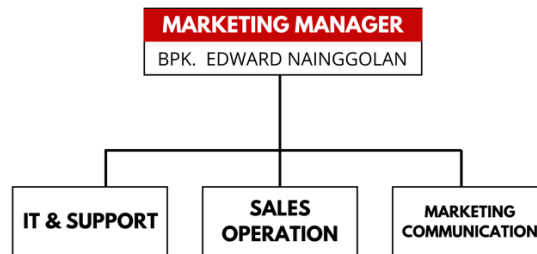
Divisi HRGA (*Human Resources and General Affairs*) di PT. Titipan Mahakam Express bertanggung jawab mengelola sumber daya manusia dan kebutuhan operasional perusahaan. Bidang kerjanya meliputi proses rekrutmen, pengembangan karyawan, administrasi personalia, pengelolaan kesejahteraan, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan. Selain itu, HRGA mengurus fasilitas kantor, pengadaan barang, keamanan, dan layanan umum lainnya. (Edward Nainggolan, *Interviewed*, 16 Desember 2024)

Divisi *Operational* di PT. Titipan Mahakam Express bertanggung jawab mengelola dan memastikan kelancaran seluruh proses operasional pengiriman barang. Bidang kerjanya mencakup pengelolaan transportasi, pengaturan jadwal pengiriman, pengelolaan gudang, manajemen armada, dan pemantauan proses distribusi. Divisi ini juga menangani pengendalian kualitas layanan, pelacakan pengiriman, serta memastikan barang tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik. (Edward Nainggolan, *Interviewed*, 16 Desember 2024)

Divisi *Marketing* pada PT. Titipan Mahakam Express bertanggung jawab mempromosikan layanan dan membangun hubungan baik dengan mitra bisnis untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Bidang kerjanya meliputi penyusunan strategi pemasaran, riset pasar, branding, pengembangan layanan, serta pengelolaan kampanye promosi dan komunikasi. Divisi ini juga berfokus pada peningkatan visibilitas perusahaan, baik secara digital maupun konvensional, serta membangun citra positif di industri logistik. (Edward Nainggolan, *Interviewed*, 16 Desember 2024)

Dengan adanya peran yang terdefinisi dengan baik, TIMEX dapat menciptakan alur kerja yang terstruktur, meningkatkan komunikasi antar-divisi, serta memastikan setiap bagian berkontribusi optimal terhadap pertumbuhan perusahaan.

2.2.2 Struktur Organisasi Divisi Marketing



Gambar 2.3 Struktur Divisi Marketing PT. Titipan Mahakam Express
Sumber: Data Internal PT. Titipan Mahakam Express

Dalam struktur organisasi Divisi Marketing di PT. Titipan Mahakam Express (TIMEX), terdapat seorang Manager Divisi Marketing yang memimpin dan mengawasi tiga posisi dengan peran yang berbeda namun saling berhubungan untuk mendukung strategi pemasaran perusahaan. Di bawah kepemimpinan manajer, terdapat posisi *IT & Support*, *Sales Operation*, dan *Marketing Communication*.

Posisi *IT & Support* bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan sistem teknologi yang mendukung kebutuhan pemasaran, seperti pemeliharaan website, dan platform digital lainnya untuk memastikan operasional dan *tracking* berjalan optimal. Sementara itu, *Sales Operation* berfokus pada kegiatan penjualan, termasuk identifikasi calon pelanggan, negosiasi penawaran, dan pemeliharaan relasi dengan klien untuk mencapai target pendapatan perusahaan. Selanjutnya, peran *Marketing Communication* lebih mengarah pada penyusunan dan penyebaran pesan perusahaan melalui berbagai media untuk meningkatkan citra merek dan visibilitas layanan yang ditawarkan, seperti pembuatan konten promosi, mengelola media sosial, serta merancang kampanye komunikasi yang efektif.

Dalam wawancara mendalam dengan Bpk. Edward Nainggolan selaku *Head of Marketing Division*, praktikan mendapatkan informasi yang kredibel terkait beberapa karyawan yang dinaungi oleh Divisi Marketing dimana setiap peran bekerja sama untuk memastikan seluruh kegiatan marketing di PT. Titipan Mahakam Express berjalan dengan baik dan lancar. Berikut adalah nama-nama karyawan yang saat ini menjabat sesuai dengan posisi jabatan masing-masing di tahun 2024.

1. *Manajer Marketing*

Bpk. Edward Nainggolan Selaku Kepala Divisi Marketing yang menaungi 6 (enam) orang karyawan yang bergerak di bidang Marketing. bertanggung jawab dalam memonitor pekerjaan staf operasional dan bertanggung jawab dalam seluruh kegiatan pemasaran di PT. Titipan Mahakam Express.

2. *Staf IT & Support*

IT & Support memiliki peran yang krusial dalam menjaga kelancaran operasional teknologi dan infrastruktur perusahaan. Tanggung jawab utama staf ini meliputi pemeliharaan sistem jaringan, troubleshooting perangkat keras dan perangkat lunak, memastikan keamanan data, serta mendukung kebutuhan teknologi informasi. Di PT. Titipan Mahakam Express (TIMEX), posisi Staf IT & Support saat ini diisi oleh Bpk. Lee Evan dan Bpk. Dhafa Nisvu Adimas.

3. *Staf Sales Operation*

Tugas utama Staf Sales Operation mencakup pengelolaan administrasi penjualan, pemantauan pencapaian target serta performa tim penjualan, dan berkoordinasi dengan divisi lain untuk memastikan distribusi produk atau layanan berjalan optimal. Selain itu, staf Sales Operation juga bertanggung jawab menyusun laporan penjualan secara rutin, menganalisis data penjualan untuk membantu pengambilan keputusan strategis, serta memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Di PT. Titipan Mahakam Express, posisi ini diisi oleh tiga individu profesional, yaitu Bpk. Ibnu Iskandar, Bpk. Maulana Akbar Al-Maghribi, dan Ibu Widad Wijayanti Puteri.

4. *Staf Marketing Communication*

Tanggung jawab utama meliputi merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kampanye komunikasi untuk mempromosikan produk atau layanan perusahaan kepada audiens yang dituju. Selain itu, mereka juga bertugas memastikan pesan perusahaan disampaikan dengan tepat melalui berbagai saluran komunikasi, baik internal maupun eksternal, menyusun materi promosi seperti konten digital, video, dan brosur, serta membangun hubungan yang baik dengan media, mitra bisnis, dan pelanggan. peran ini diemban oleh Bpk. Fanny Gunawan dan Bpk. Noval Yannuar

Sinergi antar tim ini memastikan informasi dan teknologi saling mendukung, strategi penjualan lebih terarah, dan pesan komunikasi tersampaikan dengan baik kepada publik. Dengan komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik antar tim, divisi Marketing dapat meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat strategi pemasaran, dan mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan (Fanny Gunawan, *Interviewed*, 16 Desember 2024).

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Adapun Kegiatan Umum yang dilakukan oleh PT. Titipan Mahakam Express adalah sebagai berikut:

2.3.1.1 Layanan Pengiriman Barang

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan pengiriman, PT. Titipan Mahakam Express menyediakan layanan utama berupa pengiriman barang ke berbagai wilayah. Layanan ini mencakup pengelolaan pengiriman paket, dokumen, dan kargo dengan memastikan ketepatan waktu, keamanan barang, dan kepuasan pelanggan.

Tidak hanya itu, PT. Titipan Mahakam Express menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk menangani pertanyaan, memberikan informasi, dan menyelesaikan keluhan secara efektif. Dengan menggabungkan teknologi modern, tenaga kerja yang berkompeten, dan komitmen terhadap layanan berkualitas, PT. Titipan Mahakam Express terus berupaya menjadi mitra terpercaya dalam memenuhi kebutuhan logistik dan pengiriman pelanggan di seluruh Indonesia.

2.3.1.2 Manajemen Distribusi

PT. TIMEX juga berfokus pada kegiatan manajemen distribusi yang menjadi salah satu pilar utama dalam memastikan rantai pasokan berjalan dengan lancar dan efisien. Kegiatan ini mencakup berbagai aspek penting seperti pengelolaan stok barang yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan produk sesuai permintaan pelanggan, sekaligus menghindari terjadinya kelebihan atau kekurangan stok yang dapat mengganggu operasional. Selain itu, PT. TIMEX juga

melakukan pengaturan jadwal pengiriman secara strategis untuk mengoptimalkan waktu dan biaya pengiriman, sehingga barang dapat sampai di lokasi tujuan tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Tidak hanya itu, koordinasi yang solid antara tim gudang dan pengemudi memainkan peran kunci dalam proses distribusi. Tim gudang bertanggung jawab memastikan barang telah disiapkan dengan baik, mulai dari pengepakan hingga pelabelan yang sesuai, sementara pengemudi bertugas mengantarkan produk ke lokasi tujuan dengan aman dan efisien. PT. TIMEX juga memanfaatkan teknologi dalam mendukung kegiatan ini, seperti penggunaan sistem pelacakan (tracking system) untuk memantau status pengiriman secara real-time dan memastikan pelanggan mendapatkan informasi yang akurat mengenai keberadaan produk mereka. Dengan pendekatan yang terstruktur dan didukung oleh koordinasi tim yang kuat, PT. TIMEX mampu memberikan layanan distribusi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas dan komitmen perusahaan dalam industri logistik.

2.3.1.3 Pelayanan Pelanggan (Customer Service)

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan solusi terkait pengiriman barang. Customer service tidak hanya menjadi ujung tombak dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan, tetapi juga menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam prosesnya, customer service harus memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara profesional dan efisien, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, customer service berperan penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan, mulai dari ketepatan waktu hingga kualitas komunikasi. Hal ini menjadi faktor krusial untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada reputasi perusahaan di industri logistik. Dengan pelayanan yang konsisten dan responsif, customer service membantu menciptakan pengalaman positif yang tidak hanya mempertahankan pelanggan lama tetapi juga menarik pelanggan baru.

2.3.1.4 Operasional Armada Pengiriman

PT. TIMEX mengelola operasional armada pengiriman yang mencakup kendaraan darat dan sistem pelacakan barang. Kegiatan ini mencakup pengaturan rute pengiriman yang efisien, pemeliharaan kendaraan agar selalu dalam kondisi optimal, serta penerapan teknologi pelacakan real-time untuk memastikan pengiriman tepat waktu. Dengan berbagai kegiatan yang mencakup layanan pengiriman, manajemen distribusi, pelayanan pelanggan, dan operasional armada pengiriman, PT. Titipan Mahakam Express terus berkomitmen untuk memberikan layanan logistik yang profesional, efisien, dan terpercaya. Melalui koordinasi yang baik di setiap lini operasional dan penerapan teknologi terkini, perusahaan ini berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan maksimal dan memastikan kepuasan mereka. Dedikasi terhadap kualitas layanan dan peningkatan berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan PT. TIMEX dalam menghadapi tantangan di industri logistik yang dinamis (*Company Profile* PT. Titipan Mahakam Express, 2024).

