

**DETERMINASI TEKNOLOGI TERHADAP BUDAYA
ORGANISASI (STUDI KASUS: STRATEGI
PEMASARAN DAN PENGIRIMAN BARANG DI
PT. INDOEXPRESS LOGISTICS)**



*Meccerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Selvy Anggraeni

1406618068

**Skripsi ini ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ABSTRAK

Selvy Anggraeni, Determinasi Teknologi Terhadap Budaya Organisasi (Studi Kasus : Strategi Pemasaran dan Pengiriman Barang di PT. Indoexpress Logistics) (Skripsi). Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Perkembangan teknologi semakin kompleks yang memberikan dampak sangat besar khusus bagi dunia logistik sehingga berbagai perusahaan harus beradaptasi dengan cepat guna mempertahankan eksistensinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perubahan teknologi dalam kajian determinisme teknologi terhadap budaya organisasi pada divisi kerja strategi pemasaran dan pengiriman barang di PT. Indoexpress Logistic selaku perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang berskala internasional.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian sebanyak 5 Informan yang terdiri dari informan utama yakni Staff Eksekutif Digital Marketing, Warehouse Worker, dan HRD. Kemudian, informan pendukung yaitu Manajer dan General Manajer. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. IndoExpress Logistics. Penelitian ini dilakukan dari Februari 2023 hingga Agustus 2023. Penelitian ini menggunakan teori determinasi teknologi yang dikemukakan oleh Mc Luhan. Lebih dari itu, untuk mengetahui berbagai perubahan teknologi yang mempengaruhi budaya organisasi di PT. IndoExpress Logistic

Hasil penelitian berupa analisis determinasi teknologi yang terdapat di PT. IndoExpress Logistics dengan berbagai media yang digunakan sebagai strategi pengiriman barang dan pemasaran. Adapun determinasi ini terlihat dari perubahan teknologi yang digunakan oleh perusahaan guna mendukung berbagai proses pengiriman barang dan pemasaran hingga berbagai pelayanan yang telah diberikan. Perubahan teknologi ini terlihat dari sistem kerja yang dahulu dipakai yakni hanya melalui yellow book, pager, serta cara konvensional lainnya. Kemudian, telah berkembang bentuk lebih canggih dan modern dengan memanfaatkan segala bentuk dengan 3 kategori yakni direct selling, Advertising, dan Google Task. Dengan demikian, berbagai teknologi yang digunakan akan mendukung perkembangan teknologi dalam dunia logistik.

Kata Kunci: Determinasi Teknologi, Budaya Organisasi, Perusahaan Logistik.

ABSTRACT

Selvy Anggraeni, "The Determination of Technology on Organizational Culture (Case Study: Marketing and Delivery Strategies at PT. IndoExpress Logistics)" (Undergraduate Thesis). Jakarta: Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

The development of technology has become increasingly complex, creating significant impacts, especially in the logistics world, which requires various companies to adapt quickly to maintain their existence. This research aims to investigate how technological changes, within the framework of technological determinism, affect the organizational culture in the marketing and delivery strategy division at PT. IndoExpress Logistics, an international shipping services company.

This study adopts a qualitative descriptive approach. The research subjects consist of 5 informants, including key informants such as the Digital Marketing Executive Staff, Warehouse Worker, and HRD, as well as supporting informants, namely the Manager and General Manager. The research takes place at PT. IndoExpress Logistics and spans from February 2023 to August 2023. This study uses the theory of technological by Mc Luhan. More than that, to find out various technological changes that affect organizational changes that effect organizational culture at PT. IndoExpress Logistics.

The research results include an analysis of technological determination present at PT. IndoExpress Logistics, examining various media used for goods delivery and marketing strategies. This determination is evident through the technological changes implemented by the company to support various shipping and marketing processes, as well as the services provided. Technological advancements can be observed, transitioning from the previous use of yellow books, pagers, and other conventional methods to more sophisticated and modern forms, including direct selling, advertising, and Google Task. Consequently, these diverse technologies support the technological development in the logistics industry.

Keywords: Technological Determination, Organizational Culture Logistics Firm.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Sarkadi, M.Si

NIP: 196907041994031002

No.	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Meila Riskia Fitri</u> S.Pd.,MA NIP. 198905102019032025 Ketua Sidang		11 AGUSTUS 2023
2.	<u>Atik Kurniawati</u> NIP. 199110012022032014 Sekretaris Sidang		11 AGUSTUS 2023
3.	<u>Umar Baihaqki, M.Si</u> NIP. 198304122008121002 Penguji Ahli		8 AGUSTUS 2023
4.	<u>Marista Christina Shally</u> <u>Kabelen, S.Fil., M.Hum</u> NIP. 198905232019032018 Dosen Pembimbing I		14 AGUSTUS 2023
5.	<u>Abdul Rahman Hamid,</u> <u>SH., MH</u> NIP. 197405042005011002 Dosen Pembimbing II		11 AGUSTUS 2023

Tanggal Lulus: Kamis, 3 Agustus 2023

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS



Program Studi Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini penulis menyatakan tugas akhir karya ilmiah ini benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan telah mengikuti prosedur penulisan karya ilmiah. Apabila kemudian hari ditemukan kesamaan maupun adanya unsur-unsur plagiat dalam tugas akhir karya ilmiah ini, maka penulis sanggup menerima sanksi yang diberikan.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Selvy Anggraeni

No. Reg 1406619040

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SELVY ANGGRAENI
NIM : 1406618068
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial / SOSIOLOGI
Alamat email : selvysdtk@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
DETERMINASI TEKNOLOGI TERHADAP BUDAYA ORGANISASI (STUDI KASUS:
STRATEGI PEMASARAN DAN PENERIMAAN BARANG DI PT. LINDA EXPRESS
LOGISTICS)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 AGUSTUS 2023

Penulis

(SELVY ANGGRAENI)
nama dan tanda tangan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ لَأَعْلَوْنَ أَوْلَا تَهْتَبُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman”.

(Q.S Ali Imran: 139)

Skripsi ini saya sangat apresiasikan kepada orang tua yang sudah memberikan dukungan penuh sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Proses yang ditempuh demi menyelesaikan skripsi ini cukup berliku-liku hingga membuat penulis hampir saja menyerah. Permasalahan bertubi-tubi menghampiri penulis beriringan dengan ditulisnya skripsi ini. Hal ini terlihat dari laptop yang digunakan untuk menulis cukup sering mengalami nge hang sehingga waktu terbuang sia-sia. Kemudian, masalah pekerjaan yang harus rehat sementara untuk memfokuskan diri dalam penyelesaian, hingga masalah hubungan personal dari penulis yang sudah terjalin cukup lama harus berakhir. Namun, dibalik berbagai permasalahan tersebut, penulis sangat berterimakasih dan bangga terhadap diri sendiri yang sudah sangat kuat dalam menghadapi semua itu.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Junjungan besar Nabi Muhammad SAW atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Determinasi Teknologi Terhadap Budaya Organisasi (Studi Kasus: Strategi Pemasaran dan Pengiriman Barang di PT. IndoExpress Logistics)”**. Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan dalam skripsi yang telah dibuat masih jauh dari adanya kesempurnaan. Namun, penulis tetap memiliki tekad yang kuat untuk menyelesaikan penulisan ini dengan sungguh-sungguh dan tidak mengenal lelah. Terlebih lagi, dalam penulisan ini banyak pihak-pihak yang memberikan dukungan dengan membantu, membimbing, serta mendoakan sehingga proses penulisan ini berjalan dengan cukup lancar. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat atas perannya dalam penulisan ini. Oleh karenanya, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Sarkadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang merupakan pimpinan dari Jurusan Sosiologi.
2. Meila Riskia Fitri, MA, selaku Koordinator Program Studi Sosiologi yang sudah membantu serta memberikan kemudahan penulis sehingga mampu menyelesaikan akhir pendidikan di Jurusan Sosiologi
3. Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membantu penulis untuk memberikan bimbingan selama penulisan dengan berbagai arahan, saran ataupun kritik yang mampu membangun penulis untuk survive demi menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
4. Abdul Rahman Hamid, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing II dengan berbagai bantuannya berupa bimbingan, saran, masukan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Umar Baihaqki, M.Si selaku Penguji Ahli yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat berarti dalam penelitian ini sehingga menjadi lebih baik lagi.
6. Meila Riskia Fitri, MA selaku ketua sidang yang sudah memimpin sidang skripsi dengan sangat baik dan memberikan arahan serta masukan dalam penelitian ini.
7. Atik Kurniawati, M.Si selaku sekretaris sidang dengan berbagai arahnya demi menyempurnakan penulisan dalam skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Sosiologi Universitas Negeri Jakarta yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini dengan tidak mengenal lelah demi mengajarkan ilmu-ilmu bermanfaat, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tidak terhingga.
9. Mba Mega, A.Md selaku Admin Program Studi Sosiologi yang telah membantu kepengurusan seluruh kebutuhan dari awal masuk kampus hingga Tahap Akhir pendidikan di Sosiologi.
10. Orang tua yang senantiasa memberikan doa, restu, dan dukungan yang tidak henti-hentinya demi kesuksesan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Seluruh Informan yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini serta seluruh karyawan dari PT. IndoExpress Logistics, penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih atas dukungan dan partisipasinya sehingga penulisan ini dapat berjalan dengan lancar.
12. Rekan-rekan di dunia logistik yang memberikan wawasan terkait dengan berbagai macam kegiatan yang terdapat dalam industri ini.
13. Teruntuk Ratu yang telah memberikan saya saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk menambah wawasan serta memperbaiki penulisan dalam skripsi saya sehingga menjadi lebih baik lagi.
14. Untuk yang saya sayangi Sahabat-sahabat “Antoners” yaitu Meilisa, Tasya, Maria, Elsa, Paradilla yang telah memberikan semangat untuk tetap berjuang menyelesaikan skripsi ini.

15. Teruntuk saudara saya yakni Feni Riana yang selalu mendukung dan mengingatkan saya untuk tetap menyelesaikan skripsi ini walaupun ditengah tingkat rasa malas yang terkadang menjumpai saya ketika menulis skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena penulis berharap berbagai saran ataupun kritik bisa disampaikan guna menyempurnakan skripsi ini. Adapun harapan dari penulis dari ditulisnya skripsi ini dapat berdampak positif, baik untuk penulis ataupun pembaca sehingga tujuan penulisan skripsi tersampaikan dengan baik. Atas perhatian yang diberikan serta dukungan penulis mengucapkan banyak terimakasih pada seluruh pihak yang terlibat.

Jakarta, 15 Juli 2023

Selvy Anggraeni

1406618068



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SKEMA	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Tinjauan Literasi Sejenis.....	8
1.6. Kerangka Konsep.....	20
1.6.1. Strategi Pemasaran dan Pengiriman Digital	20
1.6.2. Determinasi Teknologi.....	22
1.6.1. Budaya Organisasi	24
1.7. Hubungan Antar Konsep.....	26
1.8. Metodologi Penelitian	26
1.8.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
1.8.2. Subjek Penelitian	27
1.8.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
1.8.4. Peran Peneliti.....	28
1.8.5. Teknik Pengumpulan Data	28
1.8.6. Teknik Analisa Data	30

1.8.7. Triangulasi Data.....	30
1.9. Sistematika Penulisan	30
BAB II PT. INDOEXPRESS LOGISTICS SEBAGAI PERUSAHAAN JASA PEMASARAN DAN PENGIRIMAN BARANG.....	32
2.1. Pengantar.....	32
2.2. Deskripsi PT. IndoExpress Logistics	32
2.3 Jenis Layanan yang Tersedia.....	34
2.3.1. <i>Export</i>	34
2.3.2. <i>Import</i>	36
2.3.3. <i>Domestic</i>	38
2.3.4. <i>Dedicated Truck Services</i>	39
2.3.5. <i>Customs Clearance & PPJK</i>	40
2.3.6. <i>Warehousing</i>	41
2.3.7. <i>Project Cargo, Shipping Chartered & Brokerage</i>	41
2.4 Mekanisme Pendistribusian dan Pengiriman Barang	42
2.5 Penutup.....	49
BAB III SISTEM PEMASARAN DAN SISTEM PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. INDOEXPRESS LOGISTICS.....	50
3.1. Pengantar.....	50
3.2. Sebelum Menggunakan Teknologi dalam Sistem Pemasaran.....	50
3.3. Setelah Menggunakan Teknologi dalam Sistem Pemasaran.....	52
3.3.1. Aplikasi <i>Tracking</i>	54
3.3.2. <i>Direct Selling</i>	56
3.3.3. <i>Advertising</i>	58
3.3.4. <i>Google Task</i>	62
3.4. Dampak dari Penggunaan Teknologi Terhadap Budaya Organisasi Sistem Pemasaran di PT. IndoExpress Logistics	63
3.4.1. Dampak Positif	63
3.4.2. Dampak Negatif.....	65
3.5. Sistem Pengiriman Barang di PT. IndoExpress Logistics.....	67
3.5.1. <i>Door to Door</i>	67

3.5.2. <i>Port to Door</i>	68
3.5.3. <i>Port to Port</i>	69
3.6. Penutup	69
BAB IV ANALISIS SOSIOLOGIS DETERMINISME TEKNOLOGI DALAM STRATEGI MARKETING INDOEXPRESS LOGISTIC.....	71
4.1. Pengantar.....	71
4.2. Determinisme Teknologi sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Bisnis.....	71
4.3 Determinisme Teknologi Terhadap Budaya Organisasi Pada Divisi Kerja Strategi Marketing dan Pengiriman Barang di PT.IndoExpress Logistic	77
4.3.1 Budaya Organisasi dalam Aspek Idealistik	77
4.3.2 Budaya Organisasi dalam Aspek Behavioral.....	79
4.4 Penggunaan Media Pemasaran Divisi Strategi Marketing pada Pembentukan Identitas Perusahaan	88
4.5 Media Eksistensi dalam Strategi Penjualan Produk dan Layanan	94
4.5.1 Pola Pembentukan Jaringan sosial Menggunakan Whatsapp	95
4.5.2 Pola Pembentukan Jaringan Sosial Menggunakan Telegram	96
4.5.3 Pola Pembentukan Jaringan Sosial Melalui E-commerce.....	98
4.5.4 Pola Pembentukan Jaringan Sosial Melalui LinkedIn dan Email	99
4.6 Determinisme Teknologi dalam Mekanisme Layanan Sistem Pengiriman Barang Logistic PT. Indoexpress Logistic	101
4.7 Penutup.....	108
BAB V PENUTUP	110
5.1. Kesimpulan	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	115
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Jasa Pengiriman di Indonesia	2
Tabel 1.2 Jenis Layanan di PT. IndoExpress Logistics	3
Tabel 1.3 Tinjauan Literatur Sejenis	17
Tabel 1.4 Subjek Penelitian	27



DAFTAR SKEMA

Skema 1. 1 Hubungan Antar Konsep	26
Skema 2. 1 Struktur Kepengurusan PT. IndoxExpress Logistic.....	34
Skema 3. 1 Teknologi yang Digunakan oleh PT. IndoExpress Logistics	63
Skema 3. 2 Dampak Positif Penggunaan Teknologi	65
Skema 3. 3 Dampak Negatif Penggunaan Teknologi.....	67
Skema 3. 4 Proses Pengiriman Barang <i>Door To Door</i>	68
Skema 4. 1 Determinisme Teknologi Sebagai Eksistensi Bisnis.....	76
Skema 4. 2 Tahapan Standarisasi Kompetensi Karyawan IndoExpress Logistic.	81
Skema 4. 3 Pemilihan Medium Komunikasi Bagi Komunikasi Internal	86
Skema 4. 4 Perbandingan Media Eksistensi Terhadap Pola Interaksi Pelanggan	90
Skema 4. 5 Jaringan Sosial <i>Direct Selling</i> Melalui Whatsapp.....	95
Skema 4. 6 Jaringan Sosial <i>Direct Selling</i> Melalui Telegram	97
Skema 4. 7 Jaringan Sosial <i>Direct Selling</i> Melalui E-commerce	98
Skema 4. 8 Jaringan Sosial <i>Direct Selling</i> Melalui LinkedIn dan Email	100
Skema 4. 9 Mekanisme Sistem Pengiriman Barang IndoExpress Logistic	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 <i>Yellow Pages</i>	51
Gambar 3. 2 Suasana <i>General Meeting</i>	53
Gambar 3. 3 Aplikasi <i>Tracking</i>	55
Gambar 3. 4 Contoh <i>Flyer</i> PT. IndoExpress Logistics.....	61



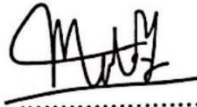


LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Skripsi dengan Judul :

DETERMINASI TEKNOLOGI SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN DAN
PENGIRIMAN BARANG DI PT. INDOEXPRESS LOGISTICS

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh

No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	Dosen Pembimbing I		
	Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil., M.Hum NIP. 198905232019032018		6 Juli 2023
2.	Dosen Pembimbing II		
	Abdul Rahman Hamid, SH., MH NIP. 197405042005011002		5 Juli 2023
3.	Ketua SPS		
	Meila Riskia Fitri, MA NIP. 198905102019032025		7 Juli 2023