

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG**  
**PENERAPAN SYSTEM PAKET ID PADA SAAT PROSES DELIVERY**  
**COURIER DI PT JNE EXPRESS**



**Oleh:**

Lailatul Hidayah ( 1561025 )

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**  
**2019**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

**PENERAPAN SYSTEM PAKET ID PADA SAAT PROSES DELIVERY**

**COURIER DI PT JNE EXPRESS**



Oleh:

Lailatul Hidayah ( 1561025 )

Mengetahui

Dosen Pembimbing Magang  
Manajemen



Dr. Abd. Rohim, SE, Msi

Kepala Program Study



Nurul Hidayati, S.E., MM

Pembimbing Lapangan



Totok Agung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Penerapan system PAKET ID pada proses delivery courier di PT. JNE Express”. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE, Msi. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu. Nurul Hidayati, S.E selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Heri Candra selaku Owner PT. JNE Express Jombang
4. Bapak. Totok Agung selaku Branch Manager PT. JNE Express Jombang.
5. Bapak. M. Doni Saputra selaku Koordinator Inbound PT. JNE Express Jombang
6. Semua karyawan atau staff PT. JNE Express Jombang

Penulis menyadari bahwa dalam laporan KKM masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan KKM ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi laporan-laporan selanjutnya.

Jombang, 04 Maret 2019

Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
1.1.Latar Belakang.....	6
1.2.Tujuan Dan Manfaat .....	8
1.2.1 Tujuan .....	8
1.2.2. Manfaat .....	8
1.3 Lokasi, Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM).....	9
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>10</b>
2.1. Profil Perusahaan .....	10
2.2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	11
2.2.1. Visi.....	11
2.2.2. Misi .....	12
2.2.3. Tujuan Perusahaan .....	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	13
2.3.1 Direktur .....	13
2.3.2 Branch Manager .....	13
2.3.3 Departemen Keuangan.....	14
2.3.4 Departemen Operasional Inbound.....	14
2.3.5 Departemen Operasional Outbound.....	14
2.3.6 Departemen Customer Service .....	14
2.3.7 Departemen Sales dan Marketing Retail .....	14
2.3.8 Departemen Sales Cooperate .....	14
2.4 Flow chart alur proses pengiriman JNE atau info pengiriman JNE dari agen/sub agen/counter sampai ke tangan penerima akhir .....	15
2.5 Operating Support System .....	15
2.5.1 Transaction Processing System .....	15

2.5.2 Enterprise Collaboration System .....	16
2.5.3 Process Control System.....	16
2.6 Management Support System.....	16
2.6.1 Management Information System.....	16
2.6.2 Decision Support System .....	17
2.6.3. Information Reporting System .....	18
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM).....</b>	<b>19</b>
3.1. Sistem Kerja di PT JNE Express .....	19
3.2 Aspek Kajian Yang Terdapat Pada Objek KKM.....	20
3.2.1. Penerapan system Paket ID .....	20
3.2.2 Tujuan dilakukannya penerapan system PAKET ID saat proses delivery courier .....	21
3.2.4 Tantangan & Hambatan.....	22
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>24</b>
4.1. Kesimpulan.....	24
4.2. Saran .....	24

*Daftar Pustaka*

## **DAFTAR GAMBAR**

- |               |    |
|---------------|----|
| 1. Gambar 1.1 | 20 |
|---------------|----|

## **DAFTAR TABEL**

1. Perfoma courier pengimplementasikan system PAKET ID 18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya industri bisnis saat ini mengakibatkan beberapa perusahaan berorientasi pada permintaan pelanggan. Seperti halnya pada industri bidang pelayanan jasa, khususnya perusahaan jasa kurir yang memiliki sejumlah pelanggan dari masyarakat umum dan pelanggan corporate dimana industri bisnis tersebut mampu memudahkan produsen dan konsumen bertransaksi, meminimalisir waktu, serta memperoleh peluang bisnis baru dari kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang belum tercapai. Pola pikir konsumen yang berubah seiring perkembangan zaman menuntut praktisi-praktisi bisnis untuk mengembangkan industri logistik pada pangsa pasar yang luas. Secara umum ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada bidang layanan jasa.

Kepercayaan pelanggan terhadap merek juga mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Alma (2004: p263) mengatakan : Service Quality sebagai alat persaingan yang ampuh untuk mempertahankan pelanggan serta membangun standar kualitas yang excellence. (Jurnal FMAS Ekonomi,Manajemen dan Bisnis Vol.1 No.1 Oktober 2007).

Persaingan dalam bisnis logistik tampak ketat dan semakin terbuka lebar untuk pemain baru yang berkalah di Indonesia. Bertumbuh pesatnya bisnis ONLINE, manufaktur dan retail memicu tumbuhnya perusahaan logistik lokal,



beberapa perusahaan yang meramaikan industri logistik yaitu, PT. JNE, *TIKI*, *FedEx*, *DHL*, dan *Pos Indonesia*. Perusahaan ternama tersebut saat ini berlomba-lomba mengungguli pangsa pasar yang sebagian besar dikuasai oleh perusahaan asing, hal tersebut tidak menutup kemungkinan PT. JNE bersaing untuk menjadi tuan rumah dalam wilayah domestik.

PT. JNE adalah perusahaan jasa kurir pengiriman paket dalam wilayah lokal maupun internasional, pengembangan produk dan layanan yang diberikan antara lain yaitu menyediakan jasa kurir express, logistik, *money remittance* (transfer uang) *trucking*, *air&sea cargo*, *escort* (Jasa penjemputan bandara), hingga *customer clearance* (jasa kapabean).

PT. JNE sebagai perusahaan logistik lokal, telah memiliki kantor perwakilan 75 unit, kantor cabang 53 unit, serta 2.073 agen dan sub-agen di seluruh Indonesia. Pengembangan produk dan layanan inovatif PT. JNE saat ini adalah Jasa pengiriman layanan Pesanan Oleh-oleh Nusantara (Pesona) dan Amplop prabayar PELIKAN (Pengiriman Lintas Kawasan). PT. JNE memiliki visi menjadi perusahaan logistik utama kelas dunia, oleh karena itu untuk menjadi market leader perusahaan akan berupaya memperluas segmen pasar serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih beragam.

Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan PT. JNE semakin beragam dan inovatif, Brand trust dan Loyalitas pelanggan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan mereka. Mempertahankan pelanggan yang loyal, serta menjaga agar tidak beralih ke jasa pengiriman barang sejenis merupakan hal yang penting untuk mengikat

pelanggan-pelanggan PT. JNE. Untuk itu perusahaan perlu membangun strategi pemasaran seperti harga yang terjangkau, promosi penjualan yang efektif untuk menarik pelanggan baru, customer service yang sigap dalam melayani pelanggan, serta jaminan pada resiko kehilangan atau kerusakan pengiriman paket yang berdampak terhadap *Brand Trust* dan Loyalitas Pelanggan jasa PT. JNE

## **1.2 Tujuan Dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan proses delivery dengan menggunakan system PAKET ID di PT. JNE Express dalam pencapaian Visi dan Misi perusahaan.

### **1.2.2. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dalam melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM), antara lain :

#### **1. Bagi mahasiswa.**

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung di lapangan kerja.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.

#### **2. Bagi Lembaga Perguruan.**

1. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.

### **3. Bagi Instansi yang Bersangkutan**

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dari kuliah kerja magang tersebut.
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

### **1.3 Lokasi, Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di PT. JNE Express berlokasi di Desa Sengon Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, tepatnya di jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 58 Sengon Jombang. Dengan nomer telepon (0321) 8494909. Dan dilaksanakan dengan waktu 1 bulan mulai dari 4 Maret- 4 April 2019.

## **BAB I**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Profil Perusahaan**

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistic yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dan menjadi salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

Berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

#### **2.2.1 Sejarah Perusahaan**

Berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

JNE tergabung dalam Group TIKI. Dimana Group TIKI memiliki 5 anak perusahaan yaitu :

- 1 PT Citra Van Titipan Kilat/TIKI (1970) dengan tipe bisnis express
- 2 PT Titipan Kilat Suprpto/TKS (1980) dengan tipe bisnis freight forwarding
- 3 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir/JNE (1990) dengan tipe bisnis express dan logistic
- 4 PT Titipan Kilat Wisata/TIKITA (1995) dengan tipe bisnis travel wisata dan,

## 5 PT Titipan Kilat Indonesia/TIKINDO (2001) dengan tipe bisnis logistik.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Tahun 1993 JNE membangun jaringan domestiknya, tahun 1994 mulai membuka cash counter di beberapa kota, tahun 1996 membuka keagenan. Pada tahun 1998 launching service SS, 2000 launching logo JNE baru, tahun 2003 launching service YES dan 2005 launching service Diplomat, tahun 2009 launching produk PESONA, pertengahan 2010 JNE me-launching kerjasama pengiriman internasional dengan UPS, dan tahun 2010 launching produk M KIOS dan di tahun 2011 launching produk layanan pulsa elektrik semua operator (MAXINDO). Nilai-nilai dasar yang harus dimiliki Pekerja JNE yaitu jujur, disiplin, tanggung jawab, visioner.

## **2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan**

### **2.2.1. Visi**

1. Menjadi Perusahaan Logistik Utama Kelas Dunia
2. Perusahaan Rantai Pasok Global Terdepan di Dunia
3. Menjadi yang terbaik di dalam Jasa Pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan dan masyarakat umum.
4. Kepuasan para pelanggan, mitra usaha, pemerintah dan masyarakat umum sangat diutamakan

### **2.2.2. Misi**

- 1 Memberi Pengalaman Terbaik kepada Pelanggan Secara Konsisten
- 2 Bekerja giat secara professional dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik
- 3 Mengembangkan kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

### **2.2.3. Tujuan Perusahaan**

Setiap perusahaan yang didirikan pada dasarnya mempunyai tujuan. Dimana tujuan tersebut telah digariskan terlebih dahulu yang nantinya akan dipakai sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas perusahaan. Tujuan merupakan hasil yang diharapkan untuk dapat dicapai perusahaan dalam waktu tertentu. Dalam menentukan tujuan pihak perusahaan membedakan menjadi dua, yaitu:

#### **A. Tujuan Jangka Pendek**

Tujuan jangka pendek merupakan jembatan dalam mencapai hasil tujuan jangka panjang dan biasanya tujuan ini terprogram untuk satu tahun. Adapun tujuan jangka pendek perusahaan meliputi:

1. Peningkatan volume penjualan dan profit yang ditargetkan, hampir setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk meningkatkan volume penjualannya, karena berhasil tidaknya perusahaan salah satunya ditentukan oleh besar kecilnya volume penjualan dan profit yang ditargetkan. Disamping itu perusahaan juga diharapkan dapat mencapai keadaan yang stabil didalam pencapaian profit sesuai dengan target.

2. Menjaga kontinuitas perusahaan. Kontinuitas perusahaan penting karena dapat menjaga rasa aman bagi karyawan yang bekerja pada perusahaan.

### **B. Tujuan Jangka Panjang**

Tujuan jangka panjang merupakan pernyataan dari hasil yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu yang pada umumnya terprogram dalam tiga sampai lima tahun. Perusahaan menetapkan tujuan jangka panjang melalui:

1. Kemampuan perusahaan untuk beroperasi dalam jangka panjang
2. Produk yang mendominasi pasar
3. Pengembangan karyawan, dll

## **2.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Berikut deskripsi kerja dari masing-masing karyawan dan posisinya sesuai struktur PT. JNE Express Jombang :

### **2.3.1 Direktur**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

1. Mengamankan harta perusahaan dengan cara memeberikan arahan kepada manajemen terkait agar efisien kinerja dapatb tercapai
2. Mengangkat dan memberhentikan setiap manager departemen dan kepala bagian
3. Mewakili perusahaan dengan pihak luar perusahaan.

### **2.3.2 Branch Manager**

Tugas dan tanggung jawabnya adalah :

1. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada finance dan administration Directory, Sales dan Marketing dan Operasional Director.
2. Memeriksa dan menyetujui rencana program kerja dan anggaran perusahaan secara keseluruhan
3. Mengawasi jalannya kinerja dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.3.3 Departemen Keuangan**

Bertugas mengatur keuangan di kantor cabang

### **2.3.4 Departemen Operasional Inbound**

Bertugas mengatur proses pengiriman paket dengan alamat tujuan di daerah tempat kantor cabang tersebut berada

### **2.3.5 Departemen Operasional Outbound**

Bertugas mengatur proses pengiriman paket dengan alamat tujuan di luar daerah tempat kantor cabang tersebut berada.

### **2.3.6 Departemen Customer Service**

Bertanggung jawab dalam pelayanan pengaduan pelanggan.

### **2.3.7 Departemen Sales dan Marketing Retail**

Bertanggung jawab terhadap penjualan yang bersifat retail, termasuk didalamnya counter, kantor perwakilan, dan agen, serta melakukan sosialisasi, market, dan branding.

### **2.3.8 Departemen Sales Corporate**

Bertanggung jawab terhadap penjualan bersifat korporat dan kredit serta melakukan sosialisasi, market dan branding.



## 2.4 Flow chart alur proses pengiriman JNE atau info pengiriman JNE dari agen/sub agen/counter sampai ke tangan penerima akhir



## 2.5 Operating Support System

### 2.5.1 Transaction Processing System

My-ORION Integrated System merupakan system terintegrasi yang dimanfaatkan oleh JNE sebagai layanan pengelolaan berbagai aspek dari pr oses bisnis JNE dalam hal logistic, mencakup di dalamnya Transaction Processing System dengan system bar code. Untuk pencarian serti tarif, wilayah dan hardware. User dapat menggunakan prosedur menggunakan hardware, software dan yang kemudian akan terhubung ke database melalui internet (telecommunication). Dimulai dengan user memasukkan pencarian berdasarkan tarif atau wilayah. Kemudian akan mencari ke database melalui web browser. Dan database akan mengeluarkan hasil sesuai dengan pencarian yang dipilih.

## **2.5.2 Enterprise Collaboration System**

Untuk pertukaran informasi dan koordinasi, JNE memiliki JNE Chat Room .

## **2.5.3 Process Control System**

PT. JNE mengembangkan sistem berbasis teknologi informasi yang disebut MyOrion. Manfaatnya dapat memantau pergerakan barang kiriman, sehingga cukup membantu pelanggan yang sering kali ingin mengetahui status barangnya. Agar supaya tidak direpotkan oleh pelanggan/customer, pihak PT. JNE Logistik merasa perlu memberitahukan nomor resi pengiriman barang ke pelanggan. Pengguna layanan perusahaan PT. JNE memang bisa memantau pergerakan barang yang dikirimkan. Setiap tahapan pengiriman dapat dipantau secara real time melalui website [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id). Pelanggan tinggal memasukkan nomor resi pengiriman. Selanjutnya, pelanggan dapat melihat status pengiriman paketnya. Misalnya, sudah sampainya di kota tujuan, atau sedang dalam perjalanan ke alamat tujuan. Pelanggan dapat memantau secara online. Bahkan, report-nya sangat detail hingga ke status barang dan waktunya.

## **2.6 Management Support System**

### **2.6.1 Management Information System**

PT. JNE Logistik turut berkembang sejalan dengan perkembangan dan peradaban teknologi. Perkembangan teknologi informasi, terutama pada era informasi berdampak signifikan terhadap Sistem Informasi Akuntansi atau biasa disingkat (SIA) dalam suatu perusahaan. Dampak yang dirasakan secara nyata PT. JNE Logistik adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem

manual ke sistem komputer dan bermunculannya software-software untuk akuntansi yang dapat mempermudah dalam membuat laporan keuangan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi pada setiap babak berbeda-beda. Semakin maju teknologi, semakin banyak pengaruhnya pada bidang akuntansi. Dampak yang dirasakan secara nyata PT. JNE Logistik adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem komputer dan bermunculannya software-software untuk akuntansi yang dapat mempermudah dalam membuat laporan keuangan. Peranan teknologi informasi terhadap perkembangan akuntansi pada setiap babak berbeda-beda. Semakin maju teknologi, semakin banyak pengaruhnya pada bidang akuntansi. Kemajuan ini mempengaruhi perkembangan sistem informasi akuntansi (SIA) dalam hal pemrosesan data, pengendalian intern, dan peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan.

### **2.6.2 Decision Support System**

Perkembangan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam menghasilkan laporan keuangan juga mempengaruhi proses audit. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi akuntansi dalam pengambilan keputusan manajemen PT. JNE Logistik dapat memproses data, pengendalian internal, dan peningkatan jumlah dan kualitas informasi dalam pelaporan keuangan. Dengan adanya pengaruh teknologi informasi yang telah dicapai dalam bidang akuntansi yang menyangkut Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis komputer dalam menghasilkan laporan keuangan, maka perusahaan dapat mempermudah kegiatan operasionalnya.

### 2.6.3. Information Reporting System

My-Orion mampu mempercepat proses kerja PT. JNE . Sistem My-Orion tidak perlu lagi meng-input data kiriman yang jumlahnya mencapai satu juta paket tiap bulan. Barang yang akan dipaket dan dikirimkan harus dijemput di tempat klien. Penerapan sistem My-Orion mampu memperbaiki keakuratan data dalam setiap perubahan waktu pemrosesan. Walaupun rata-rata dalam sebulan menangani satu juta kiriman paket, sistem ini mampu memberikan status yang jelas. Setiap kali barang berpindah, selalu ada proses pemindahan dan pencatatan. Cara kerja sistem untuk pelanggan yaitu petugas kurir PT. JNE Logistik mengambil paket ke perusahaan/pelanggan, yang telah mengisi formulir pengiriman. Sampai di kantor cabang, nomor resi berikut data kiriman lainnya dimasukkan ke sistem My-Orion, sehingga semua datanya langsung tercatat. Jadi, selain dapat diakses secara online oleh pelanggan, bagian keuangan pun tidak perlu meng-input ulang data untuk dijadikan invoice. Tinggal masuk ke sistem dan dicetak, semua sudah terekam. Selain My-Orion JNE juga mempunyai aplikasi yang dapat digunakan oleh pelanggan yaitu My JNE.



## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

#### **3.1. Sistem Kerja di PT JNE Express**

PT. JNE Express menerapkan 8 jam kerja. Sebelum mulai bekerja semua instansi melakukan do'a bersama dan evaluasi pekerja yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan apa yang di hadapi sehingga pimpinan dapat memberi saran dan kritik pada bawahannya. Jam kerja normalnya ialah jam 09.00-17.00 untuk didevisi operasional dan isoma pada jam 12.00-13.00. setiap istirahat semua karyawan melakukan sholat dhuhur berjamaah yang bertujuan untuk membangun solidaritas karyawan yang tinggi, dan tidak perbedaan antara karyawan dan pimpinan sehingga mereka merasa nyaman dengan di adakannya sholat berjamaah.

Selain itu PT. JNE Express mempunyai beberapa kantor perwakilan untuk bekerja sama untuk membangun dan mengembangkan perusahaannya di beberapa kecamatan. Semua kantor perwakilan memiliki tanggung jawab masing-masing pekerjaannya. Diantaranya Kantor perwakilan sebagai berikut: Kantor Perwakilan di Kecamatan Tambak beras, Ploso, Mojoagung, Mojowarno, Diwek, Ngoro, Ngrandu. Adapun tugas dari kantor perwakilan tersebut sebagai Berikut :

1. Bertanggung jawab atas penerimaan paket dari customer
2. Bertanggung jawab atas pendeliveryan paket sampai ke tangan penerima.

## 3.2 Aspek Kajian Yang Terdapat Pada Objek KKM

### 3.2.1. Penerapan system Paket ID



POD Mobile Application adalah sebuah aplikasi berbasis mobile phone yang digunakan oleh kurir untuk melakukan entry POD secara real time. Dilengkapi dengan fitur foto dan signature membuat data POD menjadi lebih detail.

**3.2.2 Tujuan dilakukannya penerapan system PAKET ID saat proses delivery courier**

<b>Before</b>	<b>After</b>
Sulit memonitoring aktivitas kurir	Aktivitas kurir dimonitoring real time
Progress resi inbound sulit dimonitor	Progress resi inbound mudah dimonitoring
POD tidak real time	POD real time
Lemah dalam monitoring COD	Mudah dalam memonitoring outstanding COD
Undel baru terantisipasi H+1 atau lebih	Sortir berbasis mesin
Sortir mengandalkan orang	

<b>Perbaikan Performance POD</b>			
<b>Up-date POD</b>	<b>Before</b>	Progress POD	<b>Before</b>
	Untuk status pod sebelum menggunakan paket id pada jam 18:00 baru sebesar 40%		Untuk laporan POD dan penyerahan kiriman yang tidak sukses pada jam 23:00
	<b>After</b>		<b>After</b>
Untuk status pod	Untuk laporan		

	<p>sesudah menggunakan paket id pada jam 18:00 sudah</p>		<p>POD dan penyerahan kiriman yang tidak sukses pada jam 20:00</p>
--	--	--	--

### 3.2.3 Memulai implementasi

1. Menunjuk PIC proyek implementasi paket.id
2. Melakukan pemetaan area wilayah antaran berdasarkan pada kurir dan koordinator-nya
3. Menentukan pengguna paket.id berdasarkan fungsi dan wewenang-nya;
  1. Kurir
  2. Koordinator Wilayah
  3. Undel Monitoring & POD Checker
  4. Kasir COD
  5. Inbound Sortir Team
  6. Manager dan Supervisor
4. Mempersiapkan mobile device dan paket data untuk kurir
5. Sosialisasi pada kurir dan user yang terkait
6. Uji coba pada area terbatas

### 3.2.4 Tantangan & Hambatan

4. Device kurir tidak sesuai spesifikasi
5. Kurir tidak melakukan update POD Real Time
6. Paket data kurir habis



7. Kurir salah memberikan status
8. Team inbound / koordinator terlambat melakukan approval run sheet
9. Device hilang
10. Koordinator Wilayah tidak melakukan monitoring secara intensif.

Tabel 3.1 Perfoma courier pengimplementasikan system PAKET ID

<b>Kurir</b>	<b>Sukses</b>	<b>Gagal</b>	<b>Sukses %</b>	<b>Total</b>
Rohman Hadi	2615	263	91	2878
Erik Soni	2465	265	90	2730
Nur Ali	1740	83	95	1823
Muhammad Irfan	3579	274	93	3853
Minto Putra Mahesa	2652	268	91	2920
Pakdhe Imron	3498	185	95	3683
Yuwono	3359	262	93	3621
Zulfikar Akbar	3206	604	84	3810
Heru Siswahyudi	3205	227	93	3432
Alsifak Hakim	617	51	92	668
Erwin	154	36	81	190
Novawan Zainul Arifin	194	17	92	211
Arif Dwi Prasetyo	2099	265	89	2364
Aldo Gasella	128	13	91	141
Imam Fakhruddin	1397	37	97	1434
Aulex Wibagyo	471	88	84	559
Moh. Irfan Aminullah	2373	173	93	2546
Dwi Lagiono	1817	37	98	1854
Sunarko	1310	145	90	1455
Sukamto	1884	397	83	2281
Arista Angger	1855	6	100	1861
Joko Wibowo	1258	0	100	1258

## **BAB IV**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil KKM (Kuliah Kerja Magang) yang dilaksanakan di PT. JNE Express dapat penulis tarik kesimpulan sebagai berikut :

PT. JNE adalah perusahaan jasa kurir pengiriman paket dalam wilayah lokal maupun internasional, pengembangan produk dan layanan yang diberikan antara lain yaitu menyediakan jasa kurir express, logistik, *money remittance* (transfer uang) *trucking*, *air&sea cargo*, *escort* (Jasa penjemputan bandara), hingga *customer clearance* (jasa kapabean).

POD Mobile Application adalah sebuah aplikasi berbasis mobile phone yang digunakan oleh kurir untuk melakukan entry POD secara real time. Dilengkapi dengan fitur foto dan signature membuat data POD menjadi lebih detail.

#### **4.2. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan data yang diperoleh dari manajemen pusat PT. JNE Express Jombang sudah memenuhi manajemen mutu yang sesuai dengan standar penjamin mutu, diharapkan agar lebih meningkat lagi dalam mutu pelayanannya.

Foto bersama Staff JNE



## DAFTAR PUSTAKA

<http://dionbarus.com/wp-content/uploads/2014/04/SOP-JNE.pdf>

[https://prezi.com/uujf1mxxu\\_1a/pt-tiki-jalur-nugraha-ekakurir/](https://prezi.com/uujf1mxxu_1a/pt-tiki-jalur-nugraha-ekakurir/)

Pt-JNE-Tiki-PDF

<http://bagussmpr.blogspot.co.id/2016/05/teknologi-informasi-dalam-komunikasi.html>

<https://tasteofasia123.blogspot.co.id/2016/09/sistem-informasi-jne-sisteminformasi.html>

<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone>

<http://rezblue.blogspot.co.id/2016/05/visit-company-perusahaan-jasa-jne.html>

## FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Lailatul Hidayah  
NIM : 1561025  
Program Study : Manajemen Pemasaran  
Tempat KKM : PT. JNE Express  
Bagian/Bidang : Customer Service

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	04/03/2019	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li><li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li><li>3. Sortir paket yang overload area Mojoagung, Sumobito, dan Kesamben.</li><li>4. Monitoring system paket ID</li><li>5. Pengerjaan system WUZ</li><li>6. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li><li>7. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li></ol>	

	05/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	06/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	

	07/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Monitoring system paket ID</li> <li>3. Pengerjaan system WUZ</li> </ol>	
	08/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	09/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area</li> </ol>	

		Jombang Kota	
	10/03/2019	HARI MINGGU LIBUR	
<b>II</b>	11/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	12/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	



	13/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Pendataan serta penerimaan uang paket COD</li> <li>4. Monitoring system paket ID</li> <li>5. Pengerjaan system WUZ</li> <li>6. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>7. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	14/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	15/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	16/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	17/03/2019	LIBUR HARI MINGGU	
	18/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	19/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	20/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> </ol>	

		6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota	
<b>III</b>	21/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	22/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	

	23/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	24/03/2019	<b>LIBUR HARI MINGGU</b>	
<b>IV</b>	25/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	26/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se</li> </ol>	

		<p>Jombang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	27/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	28/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kirima</li> </ol>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ul>	
	29/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ul>	
	30/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ul>	
	31/03/2019	LIBUR UMUM HARI MINGGU	
V	01/04/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ul>	



	02/04/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> <li>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</li> <li>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</li> </ol>	
	03/04/2019	<p style="text-align: center;"><b>LIBUR MEMPERINGATI ISRA' MIR'RAJ NABI MUHAMMAD SAW</b></p>	
	04/04/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect data paket dropship kantor perwakilan JNE se Jombang</li> <li>2. Follow up email mengenai case kiriman</li> <li>3. Monitoring system paket ID</li> <li>4. Pengerjaan system WUZ</li> </ol>	

		<p>4. Pengerjaan system WUZ</p> <p>5. Penerusan paket Missroute ke destination sebenarnya</p> <p>6. Pendataan prosentase kiriman petugas delivery area Jombang Kota</p>	
--	--	---	--

Jombang, 05 April 2019

Pendamping Lapangan



Totok Agung

