

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENERAPAN SISTEM INFORMASI *TRACE* DAN *TRACKING*
JNE EXPRESS MOJOWARNO**



**Oleh :
Lutfil Laili 1561040**

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

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENERAPAN SISTEM INFORMASI *TRACE* DAN *TRACKING*
JNE EXPRESS MOJOWARNO**



Oleh :

Lutfil Iaili 1561040

Jombang, 01 April 2019

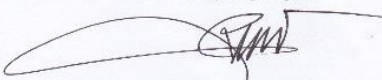
Mengetahui,

Pendamping lapangan


Dewi Mulia Sari

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Lapangan


(Dr. Abd Rohim, SE., Msi)

Mengesahkan,

Ketua Program Studi


Nurul Hidayati, SE.MM.,)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul **“PENERAPAN SISTEM INFORMASI TRACE DAN TRACKING di JNE Express Mojowarno”**. Sholawat serta Salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW berkat Sunnah taulada Beliau penulis diberikan kesabaran dan keikhlasan dalam menyusun laporan Kuliah Kerja Magang ini yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi S1 Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan, dorongan, serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, kakak, saudara, dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dan do'a yang tidak pernah putus kepada penulis dalam menyelesaikan laporan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM).
2. Dra. Yuniap Mujiati Suaidah, M.Si., selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Nurul Hidayati, SE.MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Dr.Abd Rohim, SE., Msi. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun laporan.
5. Dewi Mulia Sari selaku Pimpinan JNE Express Mojowarno
6. Seluruh Pegawai JNE Express Mojowarno

Diharapkan dengan adanya laporan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) ini penulis dapat menghasilkan karya yang bermanfaat bagi masyarakat dan dapat membantu adik-adik tingkat dalam menentukan topik penelitian dan laporan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM).

Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan dukungan, kritik, serta saran dari pembaca sekalian, serta semoga para pembaca mendapatkan ilmu dan pengetahuan baru dari Kuliah Kerja Magang (KKM) ini.

Jombang, 31 Maret 2019

Lutfil Laili

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	4
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1 Sejarah Perusahaan	4
2.2 Struktur rganisasi JNE Express Mojowarno	8
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	9
BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di JNE Express Mojowarno	5
3.2 Kendala Yang Dihadapi	14
3.3 Cara Mengatasi Kendala	14
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Filosofi Logo JNE Express Mojowarno	5
Gambar 2.2 Struktur Organisasi JNE Express Mojowarno	8
Gambar 2.3 Bagan Alur Distribusi Pengiriman JNE Express Mojowarno	11

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Data Pengguna JNE Express Mojowarno	8
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM	A-1
Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa	B-1
Lampiran 3. Daftar Absensi Kegiatan	C-1
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Pada era globalisasi ini banyak sekali perusahaan dibidang jasa. Setiap perusahaan jasa menuntut untuk meningkatkan pelayanan profesionalisme sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi informasi yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghasilkan sebuah produk atau pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Karena itu salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja khususnya kualitas layanan dari konsumen. Maka dari itu untuk menghadapi selera yang semakin beragam, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi dan peka terhadap perubahan dan keinginan pasar, sehingga mampu memberikan derajat kepuasan yang memenuhi harapan konsumen. Salah satu perkembangan teknologi dengan munculnya Sistem Informasi Manajemen perusahaan.

Menurut Gordon.B Davis, dalam buku Analisis dan Desain informasi Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua kegiatan operasi organisasi (Jogiyanto, 2005 : 15). Sistem informasi merupakan sumber informasi konsumen yang penting bagi perusahaan dibidang jasa pengiriman. Peran Sistem informasi sangatlah penting bagi konsumen karena tingkat keingintauan konsumen semakin hari meningkat karena dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan yang semakin tinggi.

Demikian juga pada perusahaan-perusahaan yang ingin memberikan pelayanan informasi terhadap konsumen dengan efektif dan efisien contohnya PT. Tiki Jalur Nugraha EkaKurier atau biasanya disingkat dengan (JNE). JNE Express Mojowarno ini menggunakan sistem informasi yang tepat dan cepat sehingga dapat menimbulkan kepuasan terhadap konsumen. Pentingnya layanan pemberian

sistem informasi kepada konsumen agar terjalin hubungan yang baik, karena konsumen merupakan masa depan perusahaan atau instansi. JNE Express Mojowarno telah memberikan pelayanan sistem informasi dengan menggunakan sistem *Trace* dan *tracking* atau sebuah system yang dirancang untuk melacak barang untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, namun seiring dengan berjalannya sistem ini sering mendapatkan keluhan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengamati Sistem Informasi *Trace* dan *Tracking* pada JNE Express Mojowarno. Ilmu serta teori tersebut akan diaplikasikan pada kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM). Kegiatan ini juga sebagai latihan disiplin kerja dan profesionalisme dalam bekerja agar dapat mengenal dunia atau lingkungan kerja yang akan bermanfaat bagi penulis dalam menjalankan perkuliahan selanjutnya. Selain itu, Kuliah Kerja Magang (KKM) ini sangat penting adanya bagi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, mengingat kebutuhan saat ini bukan hanya ilmu-ilmu yang sifatnya teoritis, melainkan juga diperlukan suatu kegiatan yang dapat menunjang ilmu yang telah dipelajari sebelumnya pada saat perkuliahan. Diharapkan pada kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat menjadi media pembelajaran dalam pengembangan *softskills* mahasiswa di lapangan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1 Tujuan Umum

1. Memperkenalkan dan mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya
2. Memperkaya pengalaman di dunia kerja, terutama yang bergerak langsung pada sektor perusahaan jasa ekspedisi
3. Mempelajari secara lebih mendalam mengenai sistem informasi *trace* dan *tracking*

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai dunia kerja
2. Meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait pengetahuan ilmu Manajemen dan Akuntansi serta pengaplikasiannya dalam dunia kerja

3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (Kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku)

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang dunia kerja
2. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu Manajemen dan Akuntansi dalam dunia kerja
3. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Lokasi Kuliah Kerja Magang (KKM) bertempat di JNE Express Mojowarno yang beralamat di Jln.Raya Menganto,Mojowarno,Jombang.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada tanggal 01 Maret 2019 sampai dengan 31 Maret 2019. Hari kerja mulai Senin – Sabtu, mulai pukul 07.30 – 17.00 WIB

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir express dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. H.Soeprapto Suparno bersama Johari Zein mendirikan perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan Tiki JNE pada tanggal 26 November 1990. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang.

Kantor Perwakilan JNE Express Mojowarno berdiri pada tanggal 17 November 2014. Kantor perwakilan JNE Express Mojowarno merupakan anak cabang dari JNE Jombang yang berlokasi di Jl.Wahidin Sudirohusodo 76 Sengon Jombang. JNE Express Mojowarno pada tahun 2014 sampai 2017 berlokasi di Jl.Merdeka No.55 Mojowarno,Jombang yang dipimpin oleh M.Doni Sahputra. Pada tahun 2018 JNE Express Mojowarno pindah lokasi di Jl.Raya Menganto,Mojowarno,Jombang dan dipimpin oleh Dewi Mulia Sari sampai saat ini.

JNE Express Mojowarno melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman barang, paket, dokumen, baju dan lainnya. Selain itu, kantor JNE Mojowarno ini juga melayani cek resi JNE, cek no resi jne, cek pengiriman jne / lacak kiriman, dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman JNE yang tersedia di JNE Jombang seperti JNE YES (yakin esok sampai / 1 hari sampai), JNE Reg (reguler / 3-6 hari tergantung jarak pengiriman), dan JNE OKE (pengiriman barang atau paket ukuran besar dan berat). Ongkos kirim atau ongkir

yang dikenakan setiap pengiriman barang tergantung pada paket pengiriman yang dipilih dan berat/besarnya barang. Tarif JNE tersebut juga dipengaruhi jarak pengiriman. JNE Mojowarno memegang tiga kecamatan yaitu Mojowarno, Jogoroto, dan Wonosalam.

2.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi:

Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan.

Misi:

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

2.1.2 Filosofi Logo

Gambar 2.1 Filosofi Logo



Sumber: Kp JNE Mojowarno

Dari logo JNE terdapat garis dimulai dari datar dan kecil (awal) dan besar meruncing (akhir) diartikan sebagai usaha yang dimulai dari awal (starting point) yang datar dan kecil berkembang menjadi besar dengan selalu memperhatikan ketajaman dan kakuratan (gambar garis meruncing) atau dengan kata lain peningkatan kualitas dan kuantitas yang baik. Warna Merah mencerminkan semangat, kekuatan, dinamis, dan amisi yang terus meningkat.

Garis melengkung berarti fleksibilitas, mencerminkan jalur dan jaringan yang luas sesuai dengan visi perusahaan. Garis melengkug yang menembus huruf "E" mencerminkan suatu perjalanan waktu yang mendapat anugrah dari Allah SWT yang sampai saat ini masih bertahan dan berkembang untuk terus memperkuat posisi perusahaan. Dan jika logo itu diputar 45° keatas maka garis

melengkung pada warna merah akan berubah bentuk menjadi angka satu atau biasa disebut eka dengan harapan dapat sesuai dengan ide dasar dasar untuk menjadi tuan rumah di negeri sendiri dan juga dalam dunia internasional.

Dengan satu garis melengkung yang mempunyai banyak arti serta dari nama perusahaan tersebut mencerminkan suatu efektifitas, efisiensi, dan fleksibilitas serta dapat sejalan dengan misi perusahaan. Dengan berbekal motto perusahaan “EXPRESS ACROSS NATION” dapat lebih memperkuat tampilan logo sebagai suatu perusahaan jasa kurir. Keseimbangan dan kejujuran merupakan unsur terpenting dalam menjalankan sebuah usaha dengan tujuan dan menghasilkan output yang maksimal untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang merupakan unsur terpenting dalam sebuah perusahaan jasa kurir.

2.1.3 Jenis-jenis Layanan

Dalam rangka memberikan yang terbaik buat konsumen, maka perusahaan menyediakan beberapa layanan diantaranya yaitu:

1. YES (Yakin Esok Sampai)

Adalah layanan kiriman yang melayani pengiriman ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia dan waktu penyampaian keesokan harinya hingga pukul 24.00 waktu setempat. Untuk pengiriman dengan layanan ini melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

2. Express Regular (REG)

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 3-4 hari.

3. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 5-6 hari.

4. JNE Trucking (JTR)

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 7 hari.

Pada layanan ini harga lebih murah dengan berat minimal 10kg.

2.1.4 Pengguna JNE Express Mojowarno

Ketatnya persaingan antara perusahaan jasa mendorong setiap perusahaan untuk memiliki perencanaan dan strategi dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Untuk itu diperlukan suatu sistem informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan mengatasi masalah yang timbul. Sistem informasi dalam suatu organisasi sangatlah penting untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan, dengan memiliki sistem informasi yang berkualitas maka diharapkan konsumen akan merasa senang dan puas.

Hal ini mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat jasa kurir pengiriman barang yang dapat dipercaya dan memberikan pelayanan terbaik sehingga memudahkan kegiatan konsumen dalam hal pendistribusian barang dengan jarak jauh dapat tersalurkan dengan baik. Dalam memenuhi kebutuhan, setiap orang mempunyai cara yang berbeda. Perbedaan setiap orang dalam memenuhi kebutuhan bisa berubah tanpa perusahaan mampu untuk memprediksinya. Perilaku dalam memenuhi kebutuhan inilah yang menjadi dasar dalam menentukan keputusan penggunaan atas produk atau jasa.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah usaha dalam bidang jasa ekspedisi semakin berkembang, dengan banyak berdirinya jasa ekspedisi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pengiriman barang. Beberapa jasa ekspedisi saling berlomba-lomba dalam membangun kualitas pelayanan dan sistem informasi yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa.

JNE Express Mojowarno memberikan pelayanan yang baik dan sistem informasi yang berbasis *online* kepada konsumen ini adalah sebagai salah satu upaya dalam membangun kepercayaan konsumen. Apabila konsumen percaya terhadap JNE konsumen tidak akan ragu untuk memutuskan menggunakan jasa ekspedisi JNE. Maka dari itu JNE Mojowarno mengalami peningkatan pada dua tahun terakhir.

Berdasarkan uraian diatas KP JNE Mojowarno dalam dua tahun terakhir jumlah pengguna jasa yaitu 12.179 pengguna.

Tabel 2.1 Data Pengguna jasa JNE Mojowarno

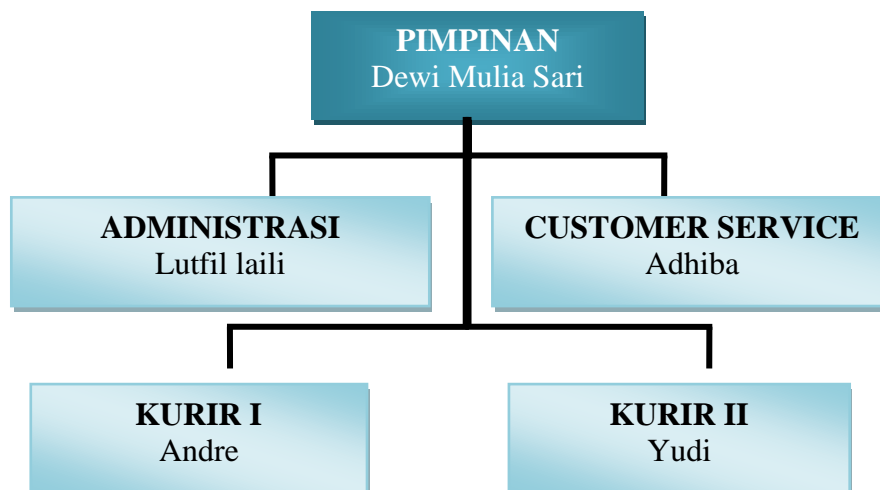
Tahun	Jumlah Pengguna
2017	6.037
2018	6.142

Sumber: Data di olah kp JNE Mojowarno

Berdasarkan pada tabel di atas kp JNE Mojowarno pada tahun 2018 mengalami peningkatan hal ini disebabkan karena adanya sistem informasi yang selalu update sehingga konsumen bisa mengetahui dan mengawasi keberadaan paket.

2.2 Struktur Organisasi JNE Express Mojowarno

Gambar 2.2 Struktur Organisasi
JNE Express Mojowarno



Sumber : Data diolah JNE Mojowarno Express

2.2.1 Aktivitas pada Bagian Kepegawaian

1. Pimpinan

Tugas dan wewenang :

- a. Mengawasi dan mengontrol setiap aktivitas di semua divisi
- b. Bertanggung jawab atas berlangsungnya operasional perusahaan

2. Administrasi

Tugas dan wewenang :

- a. Mengetahui dan mencatat arus kas
- b. Input data penjualan
- c. Mengecek jumlah barang outbond dan inbond
- d. Merekap data delivery kurir.

3. Customer Service

Tugas dan wewenang :

- a. Mengatasi problem barang inbond dan outbond
- b. Mengatasi keluhan konsumen perihal kiriman paket
- c. Melayani pengambilan barang inbond
- d. Mengatur jalannya kiriman kurir

4. Kurir

Tugas dan wewenang :

- a. Sortir barang inbond.
- b. Mengantar paket sampai ke tempat penerima.
- c. Pick up barang outbond

2.2.2 Jam Kerja JNE Express Mojowarno

Waktu pelaksanaan kerja di JNE Express Mojowarno dibagi dua yaitu:

- 1) Admin dan Customer service pukul 07.30 – 17.00 WIB
- 2) Kurir pukul 08.00 – 17.00 WIB

2.2.3 Wilayah *delivery*

JNE Express Mojowarno hanya bisa melakukan pengiriman di tiga kecamatan yaitu Mojowarno, Jogoroto, dan Wonosalam.

2.3 Kegiatan Umum JNE Express Mojowarno

1. Proses sortir barang indbond
 - 1) Menghitung total semua barang
 - 2) Memilah barang sesuai dengan wilayah masing-masing kurir
 - 3) Jika ada paket yang *misroute*, maka paket tersebut dikasihkan ke admin
2. Menginput resi paket yang akan di kirim kurir ke tempat tujuan penerima
3. Mengupdate paket yang sudah terkirim
4. Proses Penjualan Konsumen dapat memilih pelayanan apa yang diinginkan. Urutan proses penjualan di JNE Mojowarno:
 - 1) Konsumen memutuskan pelayanan apa yang diinginkan
 - 2) Barang ditimbang
 - 3) Barang diperiksa isinya
 - 4) Asuransi (jika barang bernilai tinggi)
 - 5) Pengepakan dengan menggunakan kayu (jika perlu)
 - 6) Konsumen mendapat connote atau e-connote sebagai tanda bukti menggunakan jasa pengiriman JNE.
5. Proses Distribusi yang dilakukan JNE Express Mojowarno

Gambar 2.3

Bagan alur proses distribusi Pengiriman di JNE Mojowarno



Sumber : Data diolah JNE Mojowarno

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di JNE Express Mojowarno

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di JNE Express Mojowarno, penulis telah melaksanakan tugas-tugas KKM. Tugas tersebut termasuk pengaplikasian keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh ditempat kerja dan didukung dengan adanya keterampilan yang sudah diperoleh dibangku perkuliahan.

3.1.1 Kegiatan Magang

Sebelum memulai kegiatan magang di JNE Express, penulis diberikan pengarahan oleh karyawan. Pengarahan yang diberikan kepada penulis meliputi jadwal kerja, aturan-aturan dalam berpakaian, penempatan bagian dan pembibingan penulis serta menekankan kepada mahasiswa magang untuk bersikap disiplin baik dalam hal waktu maupun dalam melakukan segala tugas yang diberikan oleh atasan maupun pegawai yang ada di masing-masing bagian.

Selama melaksanakan KKM di JNE Express Mojowarno, penulis telah melakukan kegiatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, antara lain yaitu :

1. Melakukan sortir barang untuk pembagian wilayah yang akan dikirim kurir dan memilah barang yang *misroute* atau *criss - cross*.
2. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar barang. Pengadaan surat dilakukan dengan cara pengarsipan surat-surat yang ada dalam JNE Express, baik surat-surat yang masuk dan surat-surat yang dikeluarkan oleh JNE Express Mojowarno.
3. Penerimaan barang yang disertai bukti nomer awb kemudian dilakukan pengecekan jumlah barang dengan sistem my orion.
4. Menginput data penjualan dan memberikan tanda bukti no.resi kepada konsumen.

5. Merunsheet no resi paket atau dokumen yang akan dikirim oleh kurir ke tempat tujuan penerima.
6. Membuat surat jalan barang retur, ba, misroute untuk dikembalikan ke JNE origin.
7. Melayani pengambilan barang dan melakukan pelacakan paket dengan menggunakan sistem trace dan tracking di my orion.
8. Melakukan pengecekan data open pod yang sudah dikerjakan kurir.
9. Menghubungi konsumen jika paket ada kendala seperti alamat tidak lengkap, nama tidak dikenali.
10. Merekap data hasil delivery kurir.

3.1.2 Penerapan Sistem Informasi Trace dan Tracking pada JNE

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman. Produk utama yang dijual adalah layanan pengantaran barang dan informasi mengenai proses pengiriman barang. Dalam hal ini penulis akan menganalisis penerapan sistem informasi trace dan tracking yang diterapkan oleh JNE Express Mojowarno.

Sistem Trace dan Tracking dalam perusahaan JNE adalah Suatu sistem yang bertujuan untuk menelusuri posisi paketan barang dengan menggunakan sistem yang tersedia maupun pengecekan secara langsung. Dengan adanya sistem tersebut maka posisi barang yang mau dikirim atau setelah dikirim akan dapat diketahui oleh perusahaan. Manfaat sistem Trace dan Tracking bagi konsumen: Memudahkan pendataan paket mulai dari pengiriman sampai diterima oleh penerima, sehingga dengan pendataan secara lengkap tersebut juga menguntungkan konsumen yang ingin mengetahui status paket, dan diharapkan konsumen merasa puas atas informasi tersebut, dengan adanya kepuasan konsumen terhadap informasi yang diterima akan berdampak terhadap kepercayaan konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman JNE.

3.2 Kendala Yang Dihadapi

Setelah melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan pengamatan di JNE Express Mojowarno penulis menemukan beberapa kendala/ masalah, yaitu :

1. Aspek SDM (Sumber Daya Manusia)

a. Jumlah karyawan

Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian kurir sehingga menyebabkan pengiriman tidak stabil dan melewati batas estimasi yang sudah ditentukan oleh perusahaan.

b. Kurangnya kesadaran waktu

Kurir berangkat tidak sesuai dengan jam yang ditentukan, sehingga menyebabkan penumpukan barang atau paket karena tidak terkirim dengan alasan waktu yang tidak mencukupi.

c. Saat petugas sedang menginput update pod kurang hati-hati sehingga banyak konsumen yang komplain tentang status keberadaan paket.

d. Banyak customer yang belum mengetahui tentang aplikasi My JNE sehingga ketika customer saat melakukan pengiriman tarif tidak sesuai dengan sistem JNE.

2. Sistem Informasi Trace dan Tracking

Beberapa kendala yang menghambat proses sistem Trace dan Tracking:

a. Masalah sistem aplikasi My Orion

Sistem My Orion jika mengalami eror atau sedang dalam perbaikan dari pusat maka sistem ini tidak bisa di gunakan sehingga menyebabkan aktifitas pekerjaan jadi terbengkalai.

b. Masalah tentang koneksi Wifi

WIFI adalah alat konektifitas sambungan ke internet. Wifi sering mengalami trouble dan berpengaruh terhadap sistem jne.

3.3 Cara Mengatasi Kendala

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menangani kendala-kendala di atas, diantaranya adalah :

1. Aspek SDM (Sumber Daya Manusia)

a. Jumlah karyawan

Setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa fisik maupun mental (Tarwaka, 2004: 95). Everly dan Girdano (dalam Munandar 2001:45) menyatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit. Sedangkan beban kerja kualitatif, jika pekerja merasa tidak mampu melaksanakan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja. (Tulus Winarsunu, 2008: 84). Sehingga, menurut penulis jumlah karyawan yang terbatas dengan tugas terlalu banyak menimbulkan beban yang tinggi bagi karyawan, maka dari itu perekrutan karyawan bagian kurir perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja.

b. Kurangnya kesadaran waktu

Untuk menumbuhkan kesadaran karyawan terhadap pentingnya waktu, maka diperlukan kebijakan dari pimpinan perusahaan untuk mewajibkan kurir datang tepat waktu dan memberi sanksi bagi yang terlambat.

c. Petugas pada saat menginput pod harus lebih hati-hati karena itu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

d. Memberikan sosialisasi tentang aplikasi JNE kepada konsumen.

2. Sistem Informasi Trace dan Tracking

a. Sistem aplikasi my orion

Sebaiknya untuk memperbaiki sistem lebih baik bukan jam kerja sehingga tidak mengganggu aktivitas kerja.

b. Koneksi wifi

Menurut saya, sebaiknya kantor mempunyai koneksi internet lainnya seperti modem sehingga jika wifi mengalami trouble maka modem bisa digunakan agar pekerjaan tidak terbengkalai.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal. Dengan adanya sistem informasi Trace dan Tracking ini sangat penting bagi konsumen, karena dengan adanya sistem ini tidak menyebabkan miss komunikasi antara perusahaan dengan konsumen.

4.2 Saran

Dari kesimpulan diatas maka disarankan:

1. Dalam melakukan semua tugas atau kegiatan diharapkan lebih bertanggung jawab dan berhati-hati dalam menginput data.
2. Lebih disiplin waktu kerja
3. Harus ada sosialisasi kepada konsumen untuk menjelaskan tentang website JNE.

DAFTAR PUSTAKA

- G. Murdick, Robert / E. Ross, Joel / R. Claggett, James, 1997. Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern. Erlangga, Jakarta
- Jalaludin, Asep S.T., M.M 2007. Modul Sistem Informasi Manajemen
- Jogiyanto, H.M., 2005, Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis, ANDI, Yogyakarta
- Tarwaka., Solichul BA., Lilik S. 2004. Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Surakarta: UNIBA Press.
- Winarsunu, Tulus. (2008) Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Penelitian. Malang: UMM Press.



KP.JNE EXPRESS Mojowarno

Head Office :

Jl.Raya Menganto, Mojowarno, Jombang
Telp. 0812-4983-7471 / 0857-0753-4512

SURAT KETERANGAN KULIAH KERJA MAGANG

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Mulia Sari

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa :

Nama : Lutfil Laili

Perguruan Tinggi : STIE PGRI Dewantara Jombang

Jurusan : Manajemen Pemasaran B 2015

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di KP.JNE Express Mojowarno. Kuliah Kerja Magang (KKM) tersebut telah dilaksanakan selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 01 Maret s/d 31 Maret 2019. Selama magang di KP.JNE Express Mojowarno, yang bersangkutan telah mempelajari tentang penerapan sistem informasi trace dan tracking. Pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jombang, 31 Maret 2019

 Yang menyatakan

Dewi Mulia Sari

Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Lutfil Laili
 NIM : 1561040
 Program Studi : Manajemen Pemasaran B
 Tempat KKM : JNE Express Mojowarno
 Bagian/Bidang : Administrasi

Minggu Ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan			
I	01-03-2019	• Pengenalan karyawan & job disk masing-masing	<i>Lutfil</i>			
	02-03-2019	• Pengecekan jumlah barang indbond • Menginput data pengiriman outbond	<i>Lutfil</i>			
II	04-03-2019	• Pengecekan jumlah barang indbond • Menginput data pengiriman outbond • Pengecekan hasil delivery kurir	<i>Lutfil</i>			
		05-03-2019		• Menginput data pengiriman outbond • Mengupdate no resi barang yang akan dikirim kurir • Membuat surat jalan barang return	<i>Lutfil</i>	
				06-03-2019		• Menginput data pengiriman outbond • Membantu mengupdate pod • Rekap pengeluaran dan data hasil delivery kurir
	07-03-2019		• LIBUR HARI RAYA NYEPI			-
	08-03-2019	• Menginput data pengiriman outbond • Membuat surat kronologis kurir salah update • Checking posisi paket	<i>Lutfil</i>			
		09-03-2019		• Menginput data pengiriman outbond • Membuat surat penarikan barang • Menginput no resi yang akan dikirim kurir • Pengecekan hasil delivery kurir	<i>Lutfil</i>	
	III		11-03-2019	• Membuat surat jalan inbond • Membantu kurir sortir		<i>Lutfil</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond 	
	12-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond • Membuat kwitansi asuransi • Merekap data hasil delivery kurir 	<i>[Signature]</i>
	13-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mencrima pesanan dari konsumen • Checking data open pod • Membuat surat jalan barang misroute 	<i>[Signature]</i>
	14-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond 	<i>[Signature]</i>
	15-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond 	<i>[Signature]</i>
	16-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond • Merekap hasil data pengeluaran dan delivery kurir 	<i>[Signature]</i>
IV	18-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu customer service dalam menangani problem barang indbond 	<i>[Signature]</i>
	19-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond 	<i>[Signature]</i>
	20-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu kurir mengupdate pod 	<i>[Signature]</i>
	21-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Checking posisi paket konsumen 	<i>[Signature]</i>
	22-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond 	<i>[Signature]</i>
	23-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond • Membuat surat jalan barang BA • Mengupdate no resi kiriman kurir 	<i>[Signature]</i>
V	25-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond • Mengecek status paket 	<i>[Signature]</i>
	26-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond 	<i>[Signature]</i>
	27-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu sortir barang inbond • Menginput data pengiriman outbond 	<i>[Signature]</i>
	28-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat surat jalan barang inbond 	<i>[Signature]</i>
	29-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pengiriman outbond • Merekap data akhir bulan 	<i>[Signature]</i>
	30-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Penutupan 	<i>[Signature]</i>

Jombang, 31 Maret 2019

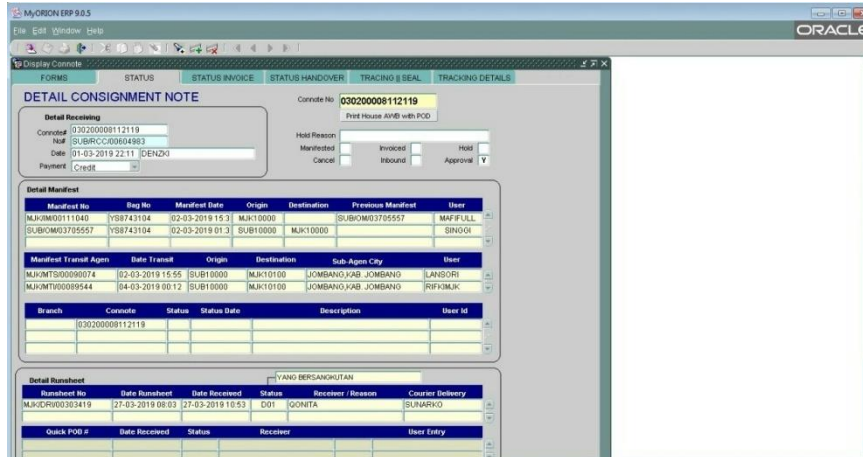
Pendamping Lapangan,

JNE
EXPRESS
MOJOWARNO *[Signature]*

Dewi Mulia Sari

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan

1. Bukti sistem tracking di JNE Express Mojowarno



2. Menginput dan pengecekan barang outbound konsumen yang akan dikirim



3. Pengambilan barang yang disertai dengan bukti tanda tangan



4. Rekap hasil delivery kurir

