

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan JNE

Gambar 4.1 Logo JNE Express



Sumber : Data PT. Jala Niaga Elok

JNE Cabang Tulungagung merupakan salah satu cabang dari perusahaan jasa pengiriman nasional PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang lebih dikenal dengan nama JNE. Perusahaan ini bergerak di bidang layanan logistik dan pengiriman barang yang memiliki jaringan distribusi luas di seluruh Indonesia. Secara nasional, JNE didirikan pada tanggal 26 November 1990 dan terus berkembang dengan membuka berbagai cabang di berbagai daerah untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengiriman barang, khususnya akibat perkembangan perdagangan dan aktivitas bisnis, JNE kemudian memperluas jaringan operasionalnya hingga ke berbagai kota dan kabupaten di Indonesia, termasuk di wilayah Tulungagung, Jawa Timur. Kehadiran JNE di daerah ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengiriman maupun penerimaan barang dengan layanan yang cepat, aman, dan terpercaya.

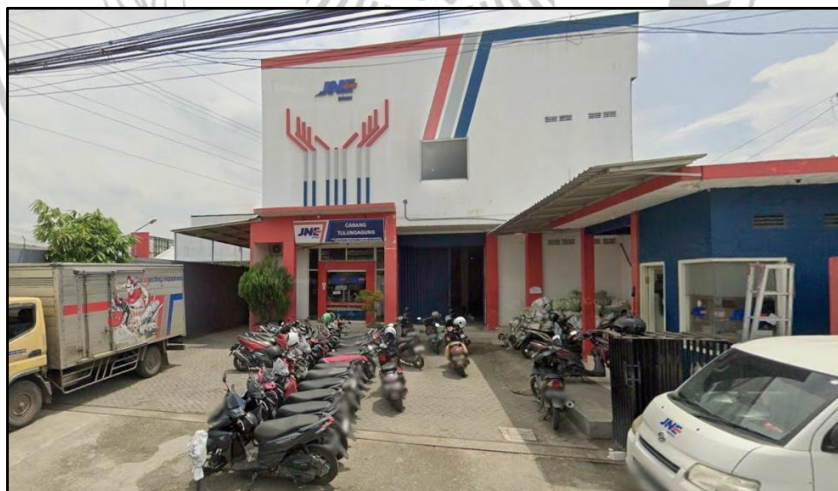
JNE Cabang Tulungagung berlokasi di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.24, Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung. Kantor ini

berperan sebagai pusat operasional yang mengkoordinasikan berbagai aktivitas pelayanan pengiriman, distribusi paket, serta pengelolaan agen dan jaringan layanan di wilayah Tulungagung dan sekitarnya. Selain melayani pengiriman barang dan dokumen, kantor ini juga menjadi tempat pengelolaan administrasi, pelayanan pelanggan, serta pengaturan proses distribusi paket ke berbagai daerah tujuan. Seiring dengan perkembangan aktivitas bisnis dan kebutuhan komunikasi perusahaan dengan pelanggan, JNE Cabang Tulungagung juga berkembang sebagai pusat aktivitas pemasaran dan komunikasi yang berperan dalam membangun hubungan dengan pelanggan di wilayah Tulungagung.

Dalam menjalankan operasionalnya, JNE Cabang Tulungagung menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman seperti layanan reguler, layanan cepat, serta layanan ekonomis yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan dukungan jaringan distribusi yang luas serta sumber daya manusia yang kompeten, JNE terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta mendukung aktivitas perdagangan, khususnya dalam perkembangan bisnis berbasis online di wilayah Tulungagung.

4.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

Gambar 4.2 Foto Perusahaan JNE Cabang Utama Tulungagung



Tempat dan kedudukan perusahaan yang menjadi objek penelitian penulis yakni sebagai berikut :

1. Nama Perusahaan : JNE Cabang Tulungagung
2. Alamat Perusahaan : Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo No.24,
Ringinsari, Ringinpitu, Kec. Kedungwaru,
Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

4.3 Visi Misi

4.3.1 VISI

1. Menjadi Perusahaan Rantai Pasok Global Terdepan di Dunia: Menjadi yang terbaik dalam jasa pengiriman dan distribusi.
2. Menjadi Perusahaan Logistik Utama Kelas Dunia: Meningkatkan kualitas perusahaan agar berdaya saing internasional.
3. Menjadi Tuan Rumah di Negeri Sendiri
4. Menguasai pasar domestik dengan melayani segenap lapisan masyarakat.

4.3.2 MISI

1. Memberi Pengalaman Terbaik kepada Pelanggan: Secara konsisten memberikan layanan yang memuaskan.
2. Integritas dan Profesionalisme: Membangun SDM dengan integritas moral tinggi.
3. Teknologi dan Inovasi: Memanfaatkan teknologi informasi secara tepat guna.
4. Pertumbuhan Berkelanjutan: Mendorong pertumbuhan usaha demi kesejahteraan karyawan dan masyarakat.
5. Menyambung Kebahagiaan: Berkomitmen untuk menghubungkan kebahagiaan dari generasi ke generasi

4.4 Produk Layanan JNE Cabang Tulungagung

Layanan pengiriman yang disediakan oleh JNE Express terdiri dari beberapa jenis layanan utama dan layanan tambahan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengiriman pelanggan. Adapun jenis layanan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. REG (Reguler)

REG merupakan layanan pengiriman standar yang disediakan oleh JNE dengan jangkauan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini menjadi salah satu pilihan utama pelanggan karena menawarkan keseimbangan antara biaya pengiriman dan waktu pengiriman yang relatif stabil.

2. YES (Yakin Esok Sampai)

YES merupakan layanan pengiriman dengan jaminan paket sampai pada hari berikutnya (next day service). Layanan ini biasanya digunakan oleh pelanggan yang membutuhkan proses pengiriman yang lebih cepat dan memiliki kepastian waktu kedatangan paket.

3. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

OKE merupakan layanan pengiriman dengan biaya yang lebih ekonomis dibandingkan layanan lainnya. Layanan ini umumnya digunakan untuk pengiriman barang dengan berat atau ukuran tertentu yang tidak membutuhkan waktu pengiriman yang terlalu cepat.

4. JTR (JNE Trucking)

JTR merupakan layanan pengiriman kargo yang diperuntukkan bagi barang dengan berat atau volume besar. Pengiriman pada layanan ini menggunakan armada darat maupun laut dan juga dapat digunakan untuk pengiriman kendaraan seperti sepeda motor.

Selain layanan utama tersebut, JNE juga menyediakan beberapa layanan tambahan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pengiriman, antara lain sebagai berikut:

1. Pick-up Paket (Free Pickup)

Layanan ini memungkinkan petugas JNE untuk menjemput paket langsung ke lokasi pelanggan tanpa dikenakan biaya tambahan, sehingga memudahkan pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor atau agen JNE.

2. Drop-off Paket

Drop-off merupakan layanan penitipan paket yang dapat dilakukan

pelanggan dengan mendatangi agen atau kantor JNE terdekat untuk menyerahkan paket yang akan dikirim.

3. Retur Paket

Retur paket merupakan layanan pengembalian barang kepada pengirim atau pihak tertentu apabila terjadi kondisi tertentu seperti kesalahan pengiriman atau kebutuhan pengembalian barang.

Secara operasional, kantor JNE Pusat melayani kegiatan pengiriman paket pada hari Senin hingga Sabtu pukul 08.00–21.00 WIB, serta pada hari Minggu pukul 09.00–15.00 WIB. Selain itu, pihak JNE juga secara berkala menghadirkan berbagai program promosi, seperti potongan biaya pengiriman atau diskon ongkir pada layanan tertentu untuk menarik minat pelanggan dalam menggunakan layanan pengiriman yang tersedia.

4.5 Struktur Organisasi Perusahaan

JNE Cabang Tulungagung memiliki struktur organisasi yang disusun untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan serta memperlancar koordinasi antar divisi yang ada di dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut, setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Berikut merupakan struktur organisasi dan pembagian departemen pada JNE Cabang Tulungagung.

Gambar 4.3 Struktur Organisasi JNE Cabang Tulungagung



Sumber : Dokumen Internal JNE Cabang Tulungagung

Berdasarkan struktur organisasi yang terdapat di JNE Cabang Tulungagung, penulis melakukan koordinasi dengan bagian Head Sales Marketing dan Customer Service dalam pelaksanaan kegiatan penelitian penyusunan tugas akhir karena kedua divisi tersebut memiliki peran strategis dalam pelaksanaan Marketing Public Relations dan interaksi langsung dengan pelanggan. Adapun berikut merupakan tugas dari masing-masing divisi yang ada di JNE Cabang Tulungagung, yaitu :

1. Owner

Owner merupakan pemilik perusahaan yang memiliki kewenangan tertinggi dalam menentukan arah kebijakan dan pengembangan perusahaan. Owner berperan dalam menetapkan keputusan strategis serta melakukan pengawasan secara umum terhadap jalannya operasional perusahaan.

2. Branch Manager

Branch Manager bertugas memimpin serta mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional di tingkat kantor cabang. Selain itu, Branch Manager juga bertanggung jawab memastikan setiap divisi dapat menjalankan tugasnya secara efektif sehingga tujuan dan target perusahaan dapat tercapai.

3. Admin of Human Capital

Admin of Human Capital memiliki tugas mengelola administrasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia di perusahaan. Tugas tersebut meliputi pengelolaan data karyawan, pencatatan administrasi kepegawaian, serta mendukung kebutuhan administratif yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja.

4. Head of Accounting

Head of Accounting berfungsi mengawasi dan mengelola kegiatan pencatatan keuangan perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab memastikan seluruh transaksi keuangan dicatat secara sistematis serta menyusun laporan keuangan yang diperlukan oleh perusahaan.

5. Head of Operation

Head of Operation bertanggung jawab mengatur dan mengawasi seluruh proses operasional pengiriman barang. Tugasnya meliputi pengelolaan alur distribusi paket, pengawasan proses sortir, serta memastikan kegiatan operasional berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

6. Customer Service

Customer Service memiliki peran dalam memberikan pelayanan informasi kepada pelanggan terkait layanan pengiriman yang tersedia. Selain itu, Customer Service juga bertugas menerima dan menanggapi keluhan pelanggan serta memberikan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan layanan perusahaan.

7. Head of Sales Marketing

Head of Sales Marketing bertanggung jawab dalam merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemasaran perusahaan. Jabatan ini juga berperan dalam mengembangkan strategi penjualan, memperluas jaringan pelanggan, serta meningkatkan penggunaan layanan perusahaan oleh masyarakat.

4.6 Gambaran Umum Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti posisi jabatan, pengalaman kerja, dan keterlibatan langsung dalam pemasaran serta pelayanan pelanggan. Kriteria ini digunakan agar data yang diperoleh relevan dan mendalam. Berdasarkan pertimbangan tersebut, informan berasal dari divisi Head Sales Marketing dan Customer Service karena memiliki peran strategis dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi pemasaran, serta interaksi langsung dengan pelanggan untuk membangun customer engagement dan loyalitas jangka panjang. Berdasarkan kriteria purposive sampling yang telah ditetapkan, peneliti merumuskan dua informan utama, yaitu :

Tabel 4.1 Profil Informan

No.	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Peran
1.	Satryo Tri Nugroho	Head of Sales Marketing	5 Tahun (sejak Februari 2021)	Satryo merupakan Head of Sales Marketing di JNE Cabang Tulungagung. Dalam jabatannya tersebut, Satryo memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengawasi seluruh aktivitas pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Ia berperan dalam menyusun dan mengembangkan strategi pemasaran guna meningkatkan penggunaan layanan pengiriman oleh masyarakat. Selain itu, Satryo juga bertugas menjalin serta menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan, baik pelanggan individu maupun perusahaan. Dalam pelaksanaan tugasnya, posisi ini juga

				melakukan pengawasan terhadap kinerja tim sales, melakukan evaluasi terhadap program pemasaran yang telah dijalankan, serta memastikan target perusahaan dapat tercapai dengan baik.
2.	Adistya Gita Ayu	Head of Customer Service	6 Tahun (sejak Juni 2020)	Customer Service merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai berbagai layanan pengiriman yang tersedia di perusahaan. Selain itu, Customer Service juga bertugas menerima dan menanggapi berbagai pertanyaan, keluhan, maupun permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan terkait proses pengiriman barang. Dalam menjalankan tugasnya, Gita berperan sebagai penghubung

				antara pelanggan dengan pihak perusahaan dengan memberikan solusi yang sesuai terhadap setiap permasalahan yang muncul, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.
--	--	--	--	---

