

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

A. Sejarah Berdirinya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

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. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan modal 100 miliar rupiah. Pusat kegiatan usahanya yaitu penanganan kegiatan kepabean, impor kiriman barang, dokumen, serta pengantaranya dari luar negeri ke Indonesia.

Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang.

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.

Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TIKI dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestic. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang punya arah sendiri. Karena itu, keduanya menjadi saingan dan akhirnya JNE menjadi perusahaan sendiri dengan manajemen diri sendiri. JNE meluncurkan logonya sendiri pada tahun 2000 dan berpisah dari TIKI. JNE lalu berusaha melakukan inovasi dengan memberikan layanan yang berbeda dengan TIKI. Kesan awal, masyarakat menganggap layanan JNE lebih mahal dari yang lainnya. Ini karena segmen yang dibidik memang segmen premium.

Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, logistic, money remittance hingga jasa kargo. Sebagai sister company dengan TIKI, secara etika bisnis, JNE menghadapi kesulitan tidak boleh beradu harga dan layanan dengan TIKI. Namun, ternyata industri pengiriman berkembang dan pasarnya ikut membesar sehingga JNE tidak perlu berebut pasar. Perlahan-lahan JNE menemukan banyak layanan baru yang tidak terpikir sebelumnya.

JNE lalu membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE Operations Sorting Centers. Tahun 2004 JNE membeli gedung baru yang merupakan kantor pusat JNE dan kedua gedung ini berada di Jakarta.

Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10% - 15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya. Resep keberhasilan JNE adalah tidak mau menunggu konsumen. Lebih baik, JNE menjemput bola. Kurir JNE langsung menjemput barang ke rumah konsumen yang ingin mengirimkan barang. Hanya dengan menelepon, kurir pasti datang ke rumah.

Kalau masih kuatir nilai barang tidak sesuai dengan nilai 10x pengiriman, JNE menganjurkan agar konsumen untuk mengansuransikan barangnya. JNE berkomitmen memberikan layanan yang terbaik. Standar JNE, kalau sampai perusahaan asuransi tidak membayar klaim sesuai hari yang ditentukan, JNE bersedia menggantikan dengan membayar klaim konsumen. Bagi JNE, barang sampai tujuan pelanggan adalah harga mati. Selain itu, sebanyak 170 titik jaringan yang sudah online. Ini memudahkan JNE dan pelanggan untuk mengawasi pengiriman barang.

Satu lagi layanan inovatif dari JNE, Pesona. Pesona adalah pesanan oleh-oleh Nusantara. Setiap orang bisa saling mengirimkan makanan khas daerah tertentu ke sanak keluarga di daerah lain. Contoh, mau kasih oleh-oleh kerupuk bangka ke keluarga di Jakarta. Anda cukup telepon JNE dan JNE akan carikan toko kerupuk yang terkenal di Bangka dan segera dikirimkan. Bahkan, es krimpun bisa dikirimkan melalui JNE.

Tidak sampai di situ, JNE banyak melakukan inovasi-inovasi unggul lainnya. JNE sekarang membuka bisnis baru yakni trucking. Ini adalah layanan pengiriman barang-barang kebutuhan pokok. Layanan trucking ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilengkapi dengan GPS agar terpantau. JNE juga bekerjasama dengan perusahaan pengiriman barang, UPS. Konsumen bisa mengirimkan barang ke luar negeri lewat UPS ini. Rencana selanjutnya, JNE berencana terjun ke bisnis surat-menyurat di bawah 500 gram. Bisnis yang sebelumnya dimonopoli PT. Pos Indonesia, dengan pencabutan aturan ini maka membuka peluang bagi JNE. JNE saat ini tinggal menunggu aturan pemerintah yang mengatur soal bisnis ini.

Saat ini JNE didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dan tidak kurang dari 1.500 gerai yang tersebar luas di Indonesia. Kehandalan JNE juga telah dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2000 atas jasa layanan yang telah diberikan. Layanan terbaik adalah harga mati bagi JNE. Karena itu, sangat wajar kalau JNE punya SDM yang handal. Bahkan departemen HRD mempunyai empat divisi yaitu intelektual (berhubungan dengan pekerjaan), training (bertugas untuk kegiatan outbound dan memberikan training), spiritual (mengatur kegiatan keagamaan), dan fisik (berhubungan dengan aktivitas kebugaran badan karyawan). Pemimpin perusahaan JNE berkata, “Setiap masa selalu ada tantangannya, tapi kita tetap harus maju menghadapi tantangan itu.

B. Visi Dan Misi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)”

Visi

Perusahaan Rantai Pasok Global Terdepan di Dunia

Misi

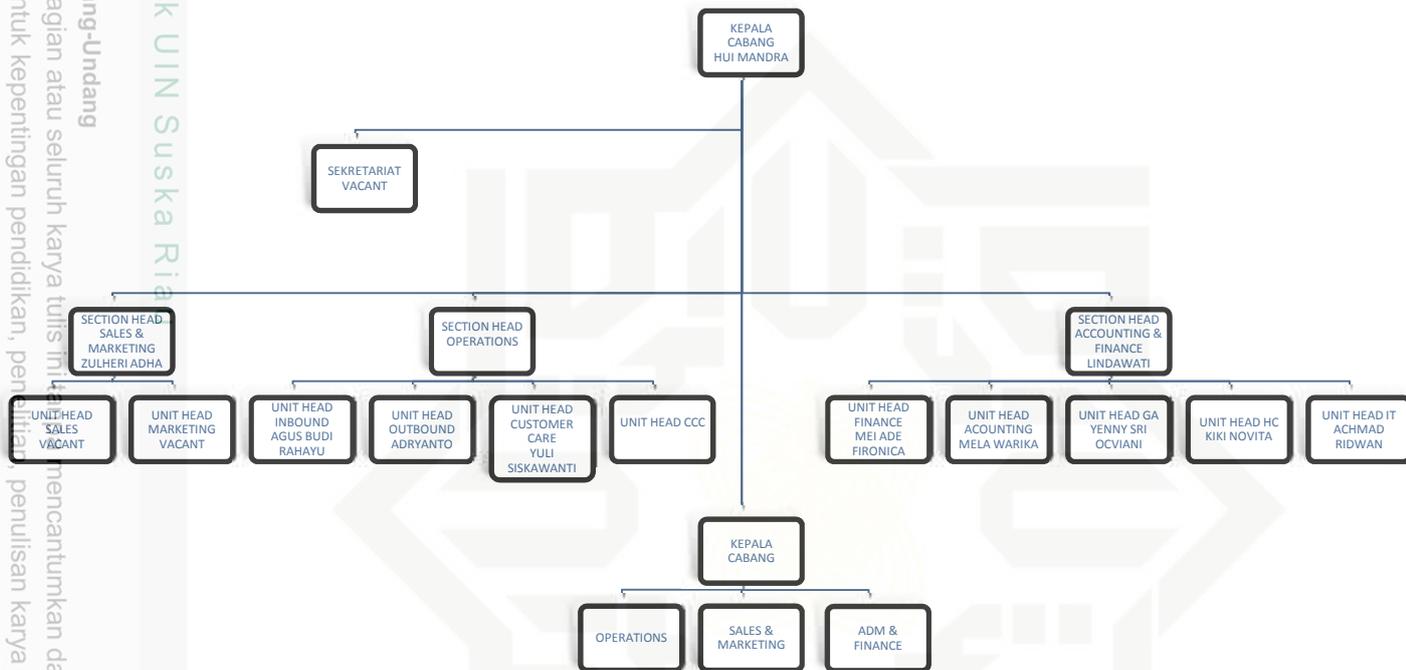
Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Kepemimpinan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Pekanbaru

Gambar II.1



D. Job Description PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru

1. Branch Manager

Bertanggungjawab atas perusahaan, yang mempunyai wewenang atas perusahaan, serta yang mengeluarkan kebijakan-kebijakan perusahaan.

2. Operation Jr Spv

Tugas dan tanggung jawab Operational Jr Spv :

- a. Melakukan perencanaan, pengawasan, pengorganisasian, dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan diajarannya.
- b. Paham, mengetahui dan mengerti produk.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memastikan system operasi dan intruksi kerja dijalankan dengan baik, benar, disiplin, dan bertanggungjawab.
- d. Melakukan pengawasan terhadap proses kiriman *outbound/inbound*.
- e. Memastikan keamanan penyimpanan terhadap kiriman bermasalah/pending.

Kepala Operation mempunyai bawahan langsung yaitu :

1. Kord Outbound

Tugas dan tanggung jawab Kord Outbound

- a. Melakukan penerimaan (*receiving*) hasil pick up dari petugas pick up.
- b. Memastikan data dan barang yang akan dikirim telah sesuai.
- c. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan atas kiriman Hvs dan *packing* bila diperlukan.
- d. Memastikan kembali kiriman tidak bermasalah dan layak kirim (penimbangan, kemasan, dan lain-lain).
- e. Menandatangani *pick up order* sebagai bukti serah terima barang dari petugas *pick up* kepada petugas *outbound*.

2. Kord Inbound

Tugas dan tanggung jawab Kord Inbound :

- a. Memeriksa dan memastikan kiriman yang diterima dari petugas bandara.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melakukan pengecekan data atau barang yang akan dikirim dengan memastikan bagian atau kemasan dalam keadaan utuh dan baik.
- c. Bertanggung jawab terhadap kiriman selama dalam perjalanan.
- d. Melakukan langkah-langkah antisipasi bila terjadi masalah dalam perjalanan.

3. Kord Pick Up

Tugas dan tanggung jawab Kord Pick Up :

- a. Menyiapkan sarana untuk proses pengambilan kiriman pengiriman dengan baik dan benar.
- b. Memastikan pengisian dan penulisan bukti
- c. Memastikan jenis layanan dan pembayaran yang diterima oleh *customer*.
- d. Menanyakan dan memeriksa isi kiriman dihadapan pengirim.
- e. Memastikan kiriman tidak bermasalah dan layak dikirim

3. Sales dan Marketing

Mempunyai keterkaitan dalam satu departemen untuk bertanggungjawab dan bekerjasama dalam memasarkan suatu produk perusahaan. Sales dan Marketing mempunyai bawahan langsung yaitu :

a. Sales

Tugas dan tanggung jawab Sales :

1. Bertanggung jawab dalam pengembangan konter di lokasi strategis yang ditetapkan di kantor cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Monitoring aktivitas konter meliputi target penjualan, pelaksanaan, penerimaan barang, ketetapan pembayaran konter, informasi pelayanan.

3. Membantu aktivitas di departemennya.

b. Marketing

Tugas dan tanggung jawab Marketing

1. Bertanggung jawab dalam memasarkan suatu produk perusahaan.
2. Melakukan dan menganalisa suatu produk atau potensi pasar di suatu daerah.
3. Mencari potensi atau pengembangan jaringan (konter/keagenan)
4. Aktif dalam melakukan promosi atau *sponsorship*.
5. Bertanggung jawab langsung kepada *Jr Spv Sales* dan kepala cabang.

c. Customer Service

Tugas dan tanggung jawab Customer Service

1. Bertugas menerima telepon masuk dan keluar.
2. Melakukan *tracing/trakting*.
3. Menerima *order pick up customer*.

4. Finance dan Adm Jr Spv

Tugas dan tanggung jawab Finance dan Adm Jr Spv

- a. Bertanggung jawab dalam aktifitas kerja staffnya di departemen keuangan/*Accounting* dan bertanggung jawab langsung kepada kepala cabang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Bertanggung jawab dan membuat seluruh laporan Adm keuangan cabang ke kepala cabang dan kantor pusat, sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- c. Membantu kepala cabang dalam mengatur anggaran biaya serta efisiensi.
- d. Memaksimalkan efisiensi biaya.

Finance dan Jr Spv mempunyai bawahan langsung yaitu :

A. Accounting

Tugas dan tanggung jawab Accounting :

1. Bertanggung jawab dalam semua laporan keuangan cabang.
2. Melaksanakan verifikasi atas keabsahan bukti-bukti pendukung dalam proses pengesahan jurnal, penerimaan/pengeluaran barang.
3. Bertanggung jawab dalam mencapai target penjualan yang ditetapkan oleh Jr Spv sales dan kepala cabang.
4. Membuat laporan atas penerimaan dan pengeluaran kas.

B. Adm Personnel

Tugas dan Tanggung jawab Adm Personnel :

1. Bertanggung jawab dalam pengontrolan pembayaran invoice kredit sesuai dengan batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan.
2. Melakukan pengecekan *invoice* sebelum ditagihkan serta membuat laporan *outstanding invoice*/bulan ke accounting dan kepala cabang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menerima setoran pembayaran *invoice credit, cash operational* dari kolektor beserta data pendukungnya.
4. Melakukan penyetoran hasil penagihan ke kasir beserta data pendukungnya.
5. Berwenang untuk berkoordinasi dengan department terkait di kantor pusat.
6. Bertanggung jawab langsung kepada *accounting* dan Jr Spv *finance*.

Gambar II.2

Logo PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir



Sumber : www.jne.co.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Produk-Produk PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

1. Diplomat service

Service yang diberikan oleh JNE kepada *customer* yang memerlukan penanganan khusus dimana barang kiriman dibawa langsung oleh petugas JNE dengan cara *Hand Carry*.

2. Super Speed

Service yang diberikan JNE kepada *customer* yang memerlukan waktu yang cepat, dimana barang yang dikirim akan diterima dalam hari yang sama dengan maximal penyampaian jam 24.00.

3. Yakin Esok Sampai (YES)

Money Back Quarantee. *Service* yang diberikan oleh JNE kepada *costemer* yang mengirim barang kirimannya dengan masa waktu hari ini kirim besok sampai. Apabila besok tidak sampai dimana merupakan kesalahan / kelalaian JNE maka *customer* dibebaskan biaya kirim (biaya dikembalikan).

4. Reguler Service

Service yang diberikan oleh JNE kepada *customer* yang mengirimkan barang dimana waktu penyampaian 1-5 hari kerja sesuai dengan estimasi kota tujuan. Waktu permintaan *pick up* jam 18.00 dan batas waktu penerimaan barang 23.00.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Service yang diberikan JNE kepada customer yang membutuhkan harga ekonomis dimana kecepatan waktu tidak diperlukan. Waktu penyampaian paling cepat 3 hari sejak barang diterima oleh JNE.

F. Kebijakan Perusahaan

Kebijakan yang ditetapkan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pekanbaru yaitu sebagai berikut :

1. Pendapatan perusahaan diperoleh dari transaksi pengiriman barang atau dokumen secara tunai atau kredit.
2. Pembayaran pengiriman barang dilakukan secara tunai dan kredit :
 - a. Cargo : transaksi bisa dilakukan secara tunai dan kredit dengan ketentuan apabila melakukan transaksi secara kredit maka harus perusahaan-perusahaan besar yang sudah dibuat surat perjanjian kerjasama tidak bisa dilakukan oleh pihak perseorangan.
 - b. Dokumen : transaksi hanya bisa dilakukan secara tunai.
 - c. Diberikan penggantian kerusakan sebesar 0,2% dari harga barang apabila ada kerusakan pada saat pengiriman barang.
3. Pengeluaran kas untuk keperluan kantor dan lainnya dikeluarkan oleh seksi Adm personal dan dicatat oleh seksi akuntansi :
 - a. Beban operasional (uang jalan, BBM, biaya transit).
 - b. Perlengkapan
 - c. Peralatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dana kas keluar untuk pembayaran gaji dan tunjangan, pembelian peralatan kantor, perlengkapan, pembayaran listrik, air dan telepon.
5. Pembuatan laporan arus kas dilakukan oleh bagian akuntansi.
6. Laporan arus kas dilaporkan setiap bulan kepada kepala cabang.
7. Pengiriman barang atau data dilakukan dengan *inbound* (pengiriman dalam kota) atau *outbound* (pengiriman luar kota).
8. Pengiriman barang langsung melalui kantor cabang tertentu tanpa harus melalui agen atau kantor pusat.
9. Pembayaran secara kredit ditagihkan setiap 1 bulan oleh kolektor.
10. Bukti transaksi diberikan langsung kepada customer yang melakukan pembayaran secara tunai.
11. Bukti transaksi dan *invoice* ditagihkan kepada customer yang melakukan pembayaran secara kredit.
12. Memantau keluar masuknya dana kas baik untuk kegiatan operasi maupun untuk pembelian peralatan.
13. Arus kas masuk harus lebih besar dari pada arus kas keluar.
14. Pendapatan antar cabang diserahkan ke pusat dan pusat yang mengatur semua keuntungan untuk semua cabang.