

## **BAB II**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Pada 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 mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya dipasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya Tiki dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun Tiki dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. PT. JNE pun menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TIKI. JNE membeli gedung pada tahun 2002

dan mendirikan JNE Operations Sorting Center. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung untuk dijadikan kantor pusat. Keduanya berada di Jakarta. Saat ini kantor pusat PT. Tiki JNE berada di Tomang Raya No.9 & 11 Jakarta Barat.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

Visi dan misi merupakan dasar yang dirumuskan oleh setiap perusahaan sehingga mereka memiliki tujuan masing-masing agar dapat berkembang dan menjadi lebih baik dari sebelum-sebelumnya. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir juga memiliki visi dan misi yang mereka rumuskan sendiri sebagai acuan bagi setiap perangkat perusahaan mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

### **2.2.1 Visi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

Visi ialah impian yang ingin diraih oleh masing-masing perusahaan. Visi biasanya terdiri dari satu kalimat yang disusun secara singkat dan jelas agar tujuan perusahaan itu dapat termaknai dengan baik. Berikut merupakan visi dari PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

**“Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang  
Berdaya Saing Global”**

Melalui visi tersebut, PT JNE Indonesia memiliki tujuan untuk menjadi perusahaan logistik di negeri asal mereka sendiri yaitu Indonesia, namun dengan daya saing yang dapat berkompetisi dengan perusahaan logistik lain dalam skala global. Visi ini pun bisa diwujudkan apabila disertai dengan sebuah misi.

### **2.2.2 Misi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

Misi ialah langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka meraih visi dari suatu perusahaan. Visi dari PT JNE Indonesia sendiri didukung pula oleh suatu misi, yaitu **“Untuk Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten.”**

Agar terwujudnya visi dan misi tersebut, PT JNE Indonesia memiliki beberapa syarat yang dibutuhkan untuk hal tersebut, antara lain :

1. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
2. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.
3. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

### **2.3 Logo PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir**

Logo adalah gambar yang memiliki maksud tertentu. Logo sendiri mewakili nilai-nilai dari suatu perusahaan, karena setiap perusahaan harus memiliki logo sebagai identitas dari diri mereka sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang tertentu. Logo juga memudahkan konsumen dalam mencari dan membedakan suatu perusahaan dari perusahaan lainnya. Maka dari itu PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir memiliki logonya sendiri agar dapat dibedakan dari perusahaan

lain yang bergerak dalam bidang ekspedisi. Berikut merupakan logo dari PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) :



**Gambar 2.1 Logo Perusahaan**

Sumber : [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id); diunduh 2023

Arti dan makna logo PT JNE Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Warna merah memberikan tanda kekuatan, dinamis, semangat, dan ambisi. Sedangkan warna biru mencerminkan ketenangan dan kecerdasan.
2. Font yang berjenis huruf *italic* pada logo **JNE**, memiliki arti bahwa perusahaan mengutamakan kecepatan dalam pelayanan demi terciptanya pengalaman terbaik bagi pelanggan.
3. Bentuk garis melengkung dari ukuran kecil ke besar, merupakan tanda bahwa misi perusahaan memiliki efisiensi, efektifitas, dan fleksibilitas.

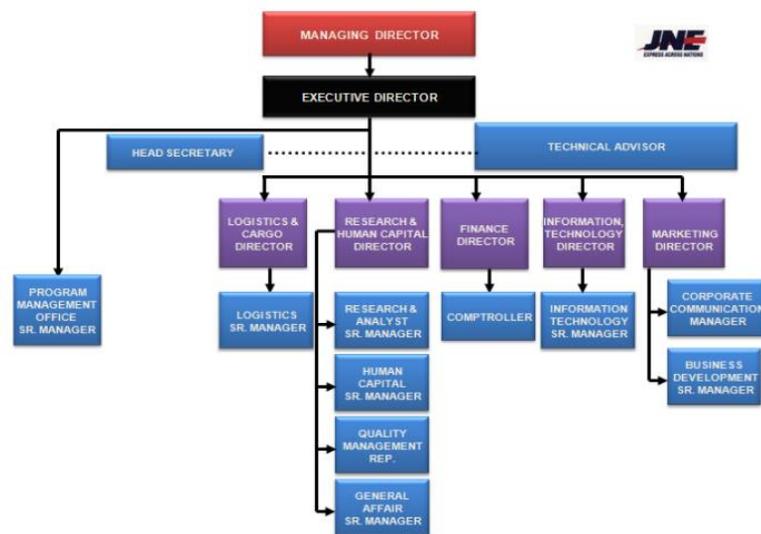
#### **2.4 Nilai-Nilai Perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

Nilai-nilai perusahaan PT JNE :

1. Jujur
2. Tanggung jawab
3. Disiplin
4. Visioner

## 2.5 Struktur PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Struktur Organisasi merupakan gambaran dari hubungan antar bagian dalam perusahaan yang berfungsi untuk mengetahui tugas-tugas, fungsi, serta tanggung jawab dari masing-masing bagian tersebut. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya tumpang tindih wewenang dalam perusahaan tersebut. Adapun struktur organisasi dari PT JNE Indonesia adalah sebagai berikut :



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT JNE Indonesia**

Sumber : my-jne.express

Adapun tugas dan tanggung jawab yang tercantum dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut:

### 1. President Director

Tugas dan tanggung jawab dari president director adalah:

- a. Mengamankan harta perusahaan dengan cara memberikan nasihat atau petunjuk kepada manajemen agar efisiensi kerja dapat tercapai.

- b. Mengangkat dan memberhentikan setiap manajer departemen dan kepala bagian.
- c. Mewakili perusahaan dalam hubungannya dengan pihak luar perusahaan.

## **2. Executive Direktor**

Tugas dan tanggung jawab dari executive director adalah:

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada Finance & Administration Director, Sales & Marketing, dan Operation Director.
- b. Memeriksa dan menyetujui rencana program kerja dan anggaran perusahaan secara keseluruhan.
- c. Mengawasi jalannya kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

## **3. Secretary**

Tugas dan tanggung jawab secretary adalah membuat notulen pada saat rapat diadakan dan mengarsipkan surat-surat atau dokumen-dokumen yang dianggap penting.

## **4. Finance & Administration Director**

Tugas dan tanggung jawab dari Finance & Administration Director adalah:

- a. Memimpin dan mengkoordinir seluruh aktivitas keuangan perusahaan
- b. Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada purchasing manager, finance & acc. senior manager, HRD senior manager, dan general affairs manager.

- c. Membuat dan menetapkan rencana keuangan perusahaan.

## **5. HRD Senior Manager**

Tugas dan tanggung jawab dari HRD Senior Manager adalah:

- a. Melakukan pencarian atau perekrutan karyawan, menyeleksi dan menetapkan kerja karyawan
- b. Menangani hal-hal yang berhubungan dengan pemecatan atau pemberhentian karyawan.
- c. Mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang ada pada divisi personalia

## **6. Sales & Marketing Director**

Tugas dan tanggung jawab dari sales & marketing director adalah mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada customer service senior manager, sales senior manager dan marketing senior manager.

## **7. Marketing Senior Manager**

Tugas dan tanggung jawab dari marketing senior manager adalah:

- a. Melakukan analisa dan evaluasi atas produk, jasa serta tarif dan memberikan usulan pengembangannya.
- b. Melakukan analisa dan evaluasi atas produk, jasa, tarif dari perusahaan pesaing dalam usaha memberi masukan sehubungan dengan pengembangan produk yang sudah ada maupun penciptaan produk baru.
- c. Melaksanakan kerjasama pengembangan produk, jasa, tarif dengan

pihak lain sepanjang telah mendapatkan persetujuan dewan direksi.

- d. Membuat laporan akan hasil kajian dan pekerjaan yang telah dilaksanakan.

## **8. Operation Director**

Tugas dan tanggung jawab dari operation director adalah Memimpin, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan yang dibebankan kepada operation senior manager dan cargo senior manager yang kegiatannya sehari-hari bersifat operasional.

## **9. Operation Senior Manager**

Tugas dan tanggung jawab dari operation senior manager adalah mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang timbul di dalam divisi operasional.

### **2.6 Produk PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

JNE Indonesia menjualkan produk mereka dalam bentuk layanan pengiriman dalam beberapa jenis paket pengiriman, antara lain :

#### **1. Diplomat**

Diplomat adalah layanan pengiriman barang dan dokumen bernilai tinggi yang dibawa langsung oleh petugas JNE (hand carry) dengan mengutamakan kepastian, keamanan dan kecepatan kiriman mulai dari penjemputan hingga di tangan penerima.

2. Super Speed (SS)

Super speed (SS) adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan/disepakati.

3. Yakin Esok Sampai (YES)

YES adalah layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk hari Minggu dan hari libur nasional).

4. REG (Reguler)

Reguler adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

5. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Oke adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari Service reguler. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

6. JNE Trucking (JTR)

JTR adalah layanan pengiriman dalam jumlah / volume yang besar melalui darat dan laut dengan harga yang kompetitif.

7. International Tracking

JNE Internasional adalah layanan pengiriman dengan tujuan ke luar negeri.

#### 8. Jesika

JESIKA memberikan layanan penjemputan ASI dari tempat aktivitas hingga pengantaran ke tempat tujuan.

#### 9. JNE Loyalty Card (JLC)

JNE Loyalty Card (JLC) merupakan program keanggotaan yang ditujukan kepada pelanggan setia JNE.

#### 10. PESONA (Pesanan Oleh-Oleh Nusantara)

Kini ribuan ragam makanan khas Nusantara dapat dipesan secara online dan akan didatangkan langsung dari daerah asalnya.

#### 11. JNE Online Payment (JOP)

JNE Online Payment (JOP) adalah layanan untuk pemesanan atau pembelian dan pembayaran tiket seperti tiket Kereta Api dan pembayaran tagihan seperti tagihan PLN, TELKOM, dan Speedy melalui JNE. JOP tersedia di beberapa cabang JNE di Indonesia.

#### 12. MyJNE

Aplikasi MY JNE adalah aplikasi berbasis android yang terhubung dengan nomor telepon pelanggan JNE Express, baik sebagai pengirim maupun sebagai penerima.

### **2.7 Karakteristik Responden**

Identitas responden disajikan dengan tujuan untuk mencari tahu kondisi dan latar belakang partisipan sebagai sampel. Data diri ini diuraikan dengan dikelompokkan berdasar pada usia, jenis pekerjaan (profesi), jumlah penghasilan, domisili, maupun kapan terakhir kali menggunakan jasa pengiriman JNE. Jumlah

sampel atau partisipan pada kajian ini berjumlah 100 orang. Partisipan ialah masyarakat berusia minimal 17 tahun dan berdomisili di Kota Semarang, serta pernah melakukan penggunaan jasa PT JNE Indonesia dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Pengisian angket penelitian dilakukan secara langsung.

Sesuai data yang telah dikumpulkan, didapat data diri responden perihal umur, mata pencahariaan, maupun penghasilan, yaitu :

### 2.7.1 Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia responden yang diteliti pada kajian ini ialah yang berusia minimal 17 tahun. Berikut data yang diperoleh dari 100 responden :

**Tabel 2. 1 Responden Berdasarkan Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 20 Tahun	5	5
2	20-29 Tahun	85	85
3	30-39 Tahun	4	4
4	40-49 Tahun	1	1
5	> 50 Tahun	5	5
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, dapat kita lihat bahwa mayoritas responden dari PT JNE Indonesia berada pada kisaran usia 20-29 tahun dengan jumlah sebanyak 85 orang dan presentase 85%. Untuk responden dengan kisaran usia 40-49 tahun merupakan yang paling sedikit. Dengan begitu dapat diketahui bahwa konsumen PT JNE Indonesia Semarang mayoritas berada pada kisaran usia 20-29 tahun.

### 2.7.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada pengumpulan data ini juga dilakukan pembedaan pada jenis kelamin dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan jumlah pengguna laki-laki dan

perempuan yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa PT JNE Indonesia di Kota Semarang. Berikut adalah data yang sudah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dari responden :

**Tabel 2. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	41	41
2	Perempuan	59	59
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden dari PT JNE Indonesia sendiri mayoritas merupakan perempuan dengan jumlah 59 dan presentase 59% , sedangkan responden laki-laki berjumlah 41 dengan presentase 41%.

### 2.7.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan pun turut menjadi klasifikasi dari suatu penelitian karena pekerjaan sendiri berhubungan dengan penghasilan sehingga dapat memengaruhi keputusan penggunaan jasa mereka juga terhadap suatu produk. Berikut merupakan data pekerjaan yang sudah diklasifikasikan dari para responden :

**Tabel 2. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Mahasiswa/Pelajar	86	86
2	TNI/Polri/PNS	7	7
3	Karyawan BUMN	0	0
4	Karyawan Swasta	3	3
5	Ibu Rumah Tangga	1	1
6	Lainnya	3	3
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, dapat kita lihat bahwa Mahasiswa/Pelajar menjadi mayoritas dari responden dengan jumlah sebanyak 86 orang dan presentase sebesar 86%. Sedangkan Ibu Rumah Tangga menjadi responden yang paling sedikit dengan jumlah 1 orang, diikuti dengan Karyawan BUMN yang tidak memiliki responden sama sekali. Bisa dikatakan bahwa Mahasiswa/Pelajar menjadi konsumen terbesar dari PT JNE Indonesia di Kota Semarang.

#### 2.7.4 Responden Menurut Pendapatan per Bulan

Pendapatan juga menjadi bagian dari klasifikasi karena dapat berpengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan jasa dari responden. Data ini merujuk baik itu pada responden yang mendapatkan upah atas pekerjaan mereka maupun responden yang diberi uang saku dan belum bekerja. Berikut merupakan data dari pendapatan per bulan yang telah diklasifikasikan :

**Tabel 2. 4 Responden Menurut Pendapatan per Bulan**

No	Pendapatan Per Bulan	Frekuensi	Presentase (%)
1	≤ Rp1.000.000	66	66
2	Rp1.000.000 - 2.000.000	7	7
3	Rp2.000.000 - 3.000.000	12	12
4	Rp3.000.000 - 4.000.000	7	7
5	> Rp 4.000.000	8	8
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa mayoritas responden merupakan mereka yang berpendapatan atau memiliki uang saku dengan kisaran < Rp1.000.000 - Rp2.000.000 sebanyak 66 orang dan sebesar 66% dari total jumlah responden. Untuk responden dengan kisaran pendapatan sebesar Rp3.000.000 - 4.000.000 berjumlah paling sedikit yaitu 7 orang dan presentase sebesar 7%. Bisa

dikatakan bahwa pengguna PT JNE Indonesia merupakan mereka yang memiliki penghasilan atau uang saku sebesar < Rp1.000.000 - Rp2.000.000.

### **2.7.5 Responden Berdasarkan Terakhir Kali Penggunaan Jasa Pengiriman PT JNE Indonesia**

Terakhir kali penggunaan merupakan pengelompokkan dari kapan terakhir kali para responden menggunakan jasa pengiriman PT JNE Indonesia dalam kurun 3 bulan terakhir. Berikut merupakan data yang sudah dikumpulkan :

**Tabel 2. 5 Responden Berdasarkan Terakhir Kali Penggunaan Jasa Pengiriman PT JNE Indonesia**

<b>No</b>	<b>Penggunaan Terkahir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>1</b>	< 1 bulan	50	50
<b>2</b>	1 bulan - 2 bulan terakhir	27	27
<b>3</b>	> 2 bulan - 3 bulan terakhir	23	23
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Sesuai dengan uraian tersebut, bisa kita lihat bahwa mayoritas responden telah melakukan penggunaan jasa pengiriman PT JNE Indonesia dalam kurun waktu yang singkat yaitu < 1 bulan - 1 bulan terakhir dengan jumlah 50 responden dan presentase 50%.

### **2.7.6 Responden Berdasarkan Layanan Jasa yang Pernah digunakan**

Data penggunaan layanan jasa lain ini dilakukan untuk mengetahui layanan ekspedisi apa saja yang telah digunakan oleh para responden PT JNE Indonesia Semarang. Berikut merupakan data yang telah diklasifikasikan :

**Tabel 2. 6 Responden Berdasarkan Layanan Jasa yang Pernah digunakan**

<b>No</b>	<b>Layanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>1</b>	Hanya JNE	10	10
<b>2</b>	JNT	63	63
<b>3</b>	Pos Indonesia	7	7
<b>4</b>	Sicepat	10	10
<b>5</b>	Anteraja	6	6
<b>6</b>	Wahana	4	4
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan data tersebut, bisa kita lihat bahwa layanan jasa yang paling sering digunakan selain PT JNE Indonesia adalah PT J&T Express dengan jumlah sebanyak 63 responden dan presentase sebesar 63% dari jumlah total. Sicepat menjadi salah satu layanan yang cukup digemari juga dengan total responden sebanyak 10 orang dan presentase sebesar 10%. Pada data tersebut, responden yang hanya menggunakan layanan PT JNE Indonesia pun masih cukup besar yaitu sebanyak 10 orang dan presentase sebesar 10%. Bisa dikatakan J&T menjadi salah satu layanan yang menjadi perusahaan kompetitif dari PT JNE Indonesia.