

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Sejarah JNE Indonesia

JNE adalah salah satu usaha yang berada pada bidang pengiriman logistik terbesar di Indonesia. Perusahaan JNE dibentuk oleh Soeprapto Suparno bersama dengan Johari Zein pada tahun 1990 tepatnya pada 26 November yang diberi nama PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dan mengawali kehadirannya di masyarakat dengan kegiatan yang memiliki sentral pada hal kepabeanan khususnya dibidang impor terhadap pengiriman peka waktu melalui gudang '*Rush Handling*'.

Pada awalnya, perusahaan JNE merupakan bagian dari TIKI dan tahun-tahun awal sejak didirikannya PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang awal mulanya memulai dengan memperluas jaringan usahanya hingga ke internasional dan memulai bergabung sebagai anggota asosiasi ACCA (Association Courier Conference of Asia). Pada awal rancangannya, JNE dibentuk sebagai divisi yang memiliki bagian pada pengiriman internasional dari TIKI, seiring berjalannya waktu JNE lebih berfokus pada pasar pengiriman domestik yang kemudian berkembang sangat pesat bersaing dengan perusahaan yang telah mendominasi sebelumnya termasuk perusahaan TIKI. Pada tahun 2000, perusahaan JNE masih mencantumkan nama merek dengan TIKI JNE, yang kemudian pada tahun tersebut pula JNE memisahkan diri dan mulai melepaskan nama TIKI dalam merk dagangnya, kemudian mulai merilis logo barunya dengan merek dagang JNE Express.

Perkembangan zaman yang terus berubah seperti pertumbuhan investasi asing, kenaikan ekonomi domestik, juga kemajuan teknologi informasi, juga diversifikasi produk yang semakin inovatif membuat perusahaan JNE terus bertumbuh dan berkembang dalam dunia bisnis di keidupan masyarakat Indonesia. Kemampuan JNE dalam pelayanannya secara cepat dan handal setiap waktu secara terus menerus serta tanggung jawabnya membuat tingkat kredibilitas yang dimilikinya di pandangan konsumen juga mitranya menjadi meningkat. Sejalan dengan perubahan dalam dunia usaha begitupun dengan perubahan gaya hidup masyarakat, membuat permintaan pengiriman terus bertumbuh, dengan tidak hanya melingkupi paket kecil & dokumen saja, namun juga mulai menjangkau dalam penanganan transportasi, logistik, maupun distribusi.

Kesempatan yang selalu bertambah membuat perusahaan JNE berusaha untuk meningkatkan jangkauan luas jaringannya ke berbagai daerah yang ada di Indonesia, hingga masa sekarang JNE telah memiliki lebih dari 8.000 lokasi layanan yang masih terus bertambah seiring waktu, didukung dengan total karyawan yang sekitar kurang lebih hingga 50.000 orang. Selain itu sekitar 150 lokasi JNE kurang lebih memiliki sistem komunikasi *online*, dibarengi dengan akses situs informasi yang efektif dan efisien bagi pelanggan agar dapat melacak status pengiriman. Pemberdayaan sumber daya manusia pun dilakukan oleh perusahaan JNE bersamaan dengan pengembangan teknologinya, seperti mesin GPS, X-Ray maupun alat komunikasi satelit.

2.2 Visi dan Misi JNE Express

JNE sebagai perusahaan pengiriman yang telah dikenali oleh banyak masyarakat Indonesia, sudah pasti memiliki visi dan misi agar mampu tetap bersaing dengan perusahaan lain.

2.2.1 Visi JNE Express

Visi merupakan tujuan yang diharapkan perusahaan di masa mendatang. Adapun bagi JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman diharapkan dapat bersaing dengan menjadi yang terdepan. Visi JNE yaitu:

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

2.2.2 Misi JNE Express

Misi merupakan langkah ataupun hal yang perlu dilakukan oleh JNE untuk dapat mencapai visi utama yang ditetapkan. Misi yang dimiliki JNE yaitu:

“Untuk Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten”

2.3 Jenis Layanan JNE Ekspres Indonesia

JNE Express memiliki pelayanan pengiriman dokumen maupun paket peka waktu dengan tujuan dalam negeri. Penyampaian layanan yang dimiliki JNE memanfaatkan penggunaan moda transportasi paling cepat yang tersedia dan memiliki berbagai macam pelayanan berbeda yang menyesuaikan kebutuhan konsumen. Jenis-jenis layanan dari JNE Express yaitu:

2.3.1 Raket Indonesia

Layanan ini merupakan layanan dalam bentuk aplikasi *mobile* yang menyediakan layanan pengiriman langsung dalam satu kota melalui aplikasi Raket Indonesia yang dapat diakses dengan mudah. Keunggulan dari layanan ini adalah praktis dan instan dengan kurun waktu pengiriman adalah 1 jam, tersedia fitur pelacakan secara langsung sehingga paket aman dan terpercaya, terdapat juga layanan *multidrop* sehingga pengiriman paket ke berbagai lokasi lebih efektif dan efisien hanya dengan satu kali pemesanan. Namun pada layanan ini, hanya baru tersedia pada 51 kota di Indonesia.

2.3.2 Diplomat

Layanan ini merupakan jenis pelayanan yang melayani kiriman barang/dokumen dengan nilai tinggi dan langsung dibawa oleh petugas JNE (*hand carry*) dengan mngutamakan kepastian, kecepatan serta keamanan. Pada layanan ini pengiriman dapat dilakukan melalui moda transportasi darat, udara, maupun laut dengan menyesuaikan jadwal dan biayanya menyesuaikan kesepakatan ketika awal pengiriman. Apabila penyampaian paket tidak sesuai dengan kesepakatan terdapat garansi pengembalian uang (*money back guaranteed*)

2.3.3 Super Speed (SS)

Mrupakan jenis layanan yang melayani pengiriman dengan kecepatan sebaagi fokus utama dalam pengirimannya sesuai mengenai waktu yang telah disepakati. Layanan ini dilakukan dengan menggunakan moda transportasi jalur udara dan darat, dengan tranportasi udara dengan jadwal penerbangan secara langsung (*direct flight*) ke tujuan. Estimasi waktu pengiriman layanan ini adalah maks 24 jam ataupun lebih

dari jika ada permintaan khusus, dan jika lebih dari estimasi tersebut, maka terdapat garansi uang kembali. Pengirim pada layanan ini akan mendapatkan notifikasi keberhasilan pengiriman melalui nomor pengirim yang tercantum pada resi

2.3.4 Yakin Esok Sampai (YES)

Merupakan layanan dengan penyampaian paket ke tempat yang dituju adalah esok harinya, tidak terkecuali juga hari minggu maupun libur nasional. Layanan ini memiliki batas maksimal waktu pengiriman hingga sampai ke penerima selambatnya pukul 23.59 sesuai zona waktu yang berlaku. Pada jenis layanan ini berlaku untuk kota yang sudah ditentukan, selain itu juga terdapat garansi uang kembali apabila adanya kelambatan yang diakibatkan oleh pihak JNE dalam penyampaian paket.

2.3.5 Reguler (REG)

Pengiriman jenis ini adalah layanan pengiriman standar ke semua daerah Indonesia, yang memiliki estimasi waktu kirim adalah 1 sampai 7 pada hari kerja normal bergantung pada zona waktu pada wilayah tujuan. Pada pengiriman ini tidak menyediakan garansi uang kembali.

2.3.6 Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Jenis pengiriman OKE merupakan jenis yang melayani pengiriman paket pada semua daerah yang ada di Indonesia dengan harga lebih terjangkau & estimasi pengiriman yang lebih lama dibandingkan layanan reguler dan bergantung zona daerah tujuan pengiriman dan pada layanan OKE tidak ada garansi uang kembali.

2.3.7 JNE Trucking (JTR)

Merupakan jenis pengiriman yang melayani jumlah atau volume pengiriman dengan jumlah besar dengan pengiriman jalur darat atau laut di harga yang kompetitif. Layanan JTR tersedia pada semua konter JNE. Perhitungan tarif pada pengiriman ini paling minimum adalah 10 kg, paket dengan berat <10kg tetap dikenakan tarif minimum tersebut sedangkan untuk jenis pengiriman yang memiliki berat lebih dari 250kg/koli dikenai tambahan biaya disesuaikan terhadap aturannya.

2.3.8 International Service

Layanan Internasional JNE merupakan jenis layanan yang melayani kiriman paket dengan tujuan ke luar wilayah Indonesia. Pengantaran paket bergantung pada hari kerja pada negara tujuan dengan estimasi pengiriman bergantung pada zona negara. Layanan ini memiliki biaya tambahan untuk kondisi khusus dan ketentuan yang tertentu yang berlaku terhadap pengirimannya

2.3.9 JESIKA (Jemput ASI Seketika)

Layanan ini merupakan jenis layanan baru yang dimiliki JNE bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para ibu tanpa menghalangi aktivitasnya sebagai ibu yang sedang menyusui, dengan pelayanan yang ditawarkan adalah penjemputan ASI dari satu tempat hingga pengantarannya ke tujuannya. Adanya layanan ini, para ibu menyusui dapat secara tenang dan aman karena pengiriman dilakukan dengan menggunakan transportasi motor yang difasilitasi dengan tas khusus, *ice pack*, klip plastic bersegel, juga *barcode* sehingga ASI dapat terjaga kualitasnya juga tidak akan tertukar dengan ASI lain ketika dalam pengiriman. Layanan ini baru ada untuk wilayah pengiriman se-Jabodtabek dan untuk hari kerja senin hingga jumat, dengan

maksimal 5 botol ASI setiap pengiriman. Terdapat beberapa ketentuan tertentu bagi layanan ini.

2.3.10 JNE Loyalty Card (JLC)

Ialah sebuah bentuk keanggotaan JNE yang dimaksudkan pada konsumen JNE yang setia. Pemilik JLC memiliki lebih banyak keuntungan seperti diskon ketika periode tertentu, juga undian menarik.

2.3.11 PESONA (Pesanan Oleh-oleh Nusantara)

Jenis layanan ini melayani kiriman makanan khas Indonesia tanpa perlu mengunjungi wilayah asal makanannya. Layanan PESONA yang diberikan JNE memiliki macam jenis makanan dari berbagai macam daerah Indonesia yang ditawarkan dan telah melalui penyortiran kelayakan juga masa uji cobasekitar setahun, hingga aman untuk pelanggan konsumsi.

2.3.12 JNE Online Payment (JOP)

Layanan ini melayani berbagai pemesanan/pembelian/pembayaran tiket atau ttagihan. Layanan ini hanya ada pada beberapa cabang JNE saja.

2.3.13 MyJNE

MyJNE adalah aplikasi dari JNE yang berbasis aplikasi mobile dan terhubung dengan nomor HP konsumen JNE baik sebagai pengirim maupun penerima. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur seperti pengecekan harga pengiriman, status pengiriman, lokasi JNE terdekat, dll

2.4 Identitas Responden

Identitas responden dari penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan objek yang diteliti (responden). Data yang berasal dari responden ini untuk melihat keadaan latar belakang responden sebagai sampel penelitian yang selanjutnya akan digunakan untuk arahan ketika melakukan analisis data. Sampel pada penelitian ini ialah responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE Express setidaknya 3 kali dalam setahun dan berdomisili di Kota Cilegon. Data-data tentang identitas seorang responden yang disajikan pada penelitian ini mencakupi data tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, frekuensi penggunaan, dan jenis layanan yang sering digunakan.

2.4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Pengguna jasa JNE di Kota Cilegon dapat dikategorikan berdasarkan jenis kelaminnya ialah laki-laki & perempuan. Agar dapat diketahui lebih jelas terkait persentase jenis kelamin dari responden, dapat dilihat table di bawah ini

Tabel 2.1
Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	46	46
2	Perempuan	54	54
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Dari table tersebut diketahui bahwa persentase jumlah responden pengguna jasa JNE adalah 54% perempuan dan sisanya 46% laki-laki. Sehingga berdasarkan hal tersebut pengguna jasa JNE hampir secaraimbang digunakan oleh laki-laki maupun perempuan.

2.4.2 Identitas Responden Menurut Usia

Salah satu ciri dimiliki oleh responden pada penelitian ini yakni usia. Dalam penelitian yang telah dilakukan responden berusia mulai dari 15-64 tahun dan dikategorikan menjadi 5 kategori rentang usia. Deskripsi usia responden yang diteliti dapat dilihat di bawah:

Tabel 2.2
Identitas Responden Menurut Usia

No	Rentang Usia	Jumlah	Persentase
1	15-25	42	42
2	26-35	33	33
3	36-45	11	11
4	46-55	12	12
5	56-64	2	2
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pengguna jasa JNE lebih banyak digunakan oleh generasi muda baik itu gen z yang memiliki rentang usia 15-25 tahun sebesar 42% dan gen milenial dengan usia pada rentang 26-35 tahun dan 36-45 tahun sebesar 44%. Hal ini dikarenakan usia muda lebih banyak memiliki banyak kepentingan untuk melakukan pengiriman paket, seperti berjualan *online* ataupun kepentingan lainnya.

2.4.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Identitas responden lainnya dapat dilihat dari pendidikan terakhir responden berkaitan dengan jenjang pendidikan terakhir yang diambil oleh responden. Berikut merupakan data terkait pendidikan terakhir responden:

Tabel 2.3
Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD/Sederajat	1	1
2	SMP/Sederajat	1	1
3	SMA/Sederajat	51	51
4	D1/D2/D3/D4	17	17
5	S1/S2/S3	30	30
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Pada table di atas mayoritas responden penelitian yang menggunakan jasa JNE banyak didominasi responden yang memiliki latar pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebesar 51% dan kemudian adalah yang berlatar pendidikan sarjana sejumlah 30%.

2.4.4 Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan merupakan salah satu identitas responden penelitian yang menunjukkan jenis pekerjaan mereka. Berikut merupakan data responden didasarkan pada pekerjaannya:

Tabel 2.4
Identitas Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	TNI/POLRI/PNS	4	4
2	Pegawai Swasta	23	23
3	Wirausaha	19	19
4	Pelajar/Mahasiswa	32	32
5	Lainnya	22	22
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Pada table tersebut melihatkan jika identitas responden berdasarkan pekerjaannya yaitu pelajar/mahasiswa sebesar 32%. Pegawai swasta 23%. Wirausaha sejumlah 19%. TNI/POLRI/PNS 4% & pekerjaan lainnya sebesar 22%. Berdasarkan hal

tersebut pengguna jasa JNE didominasi responden yang masih pelajar/mahasiswa, juga oleh pegawai swasta dan wirausaha serta pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga, pegawai BUMN, kasir, supir ojol, pensiunan karyawan, dan *freshgraduate*

2.4.5 Identitas Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Jasa

Berdasarkan Frekuensi Penggunaan jasa JNE Ekspres di Kota Cilegon, dapat dikategorikan menjadi 3 kategori frekuensi penggunaan atau seberapa banyak menggunakan jasa JNE dalam setahun, yaitu 3-5 kali, 6-10 kali, dan >10 kali.

Berdasarkan frekuensi penggunaan jasa JNE adalah:

Tabel 2.5
Identitas Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Jasa

No	Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	3-5 kali	50	50
2	6-10 kali	24	24
3	> 10 kali	26	26
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Table di atas menunjukkan bahwa dominasi responden menggunakan jasa JNE adalah 3-5 kali dalam setahun dikarenakan pengguna jasa JNE menggunakan jasanya ketika ada kebutuhan untuk pengiriman paket yang tidak dilakukan secara rutin. Dan penggunaan yang sangat sering hingga >10 kali dalam setahun dikarenakan adanya kebutuhan pengiriman seperti melakukan penjualan *online*.

2.4.6 Identitas Responden Menurut Jenis Layanan yang Sering Digunakan

Pada jenis layanan yang sering digunakan menunjukkan layanan paling banyak digunakan oleh responden penelitian pengguna jasa JNE Express di Kota Cilegon.

Data tersebut ditunjukkan pada table di bawah:

Tabel 2.6
Identitas Responden Menurut Jenis Layanan yang Sering Digunakan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Reguler (Reg)	73	73
2	YES (Yakin Esok Sampai)	13	13
3	OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)	5	5
4	JTR (JNE Trucking)	4	4
5	International Service	1	1
6	Super Speed	4	4
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer yang Diolah (2023)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pengguna jasa JNE di kota Cilegon sangat didominasi oleh pengguna jasa yang menggunakan jasa reguler. Hal ini dikarenakan layanan reguler merupakan layanan yang paling standar dalam pengiriman JNE dengan harga yang cukup murah dengan estimasi pengiriman tidak terlalu lama.