

**IMPLEMENTASI ILMU MANAJEMEN DALAM  
PROSES DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI,  
PENYORTIRAN BARANG KONSUMEN,  
DAN *MONITORING DELIVERY*  
DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)  
KANTOR PERWAKILAN TALAGA**

**LAPORAN KEGIATAN MAGANG**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi S1 Manajemen  
Institut Budi Utomo Nasional**



**Disusun Oleh:  
Rayhansyah Muhammad R. Al-Amin  
NIM: 554321013**

**YAYASAN BUDI UTOMO NASIONAL  
INSTITUT BUDI UTOMO NASIONAL  
MAJALENGKA  
2025**

**INSTITUT BUDI UTOMO NASIONAL  
YAYASAN BUDI UTOMO NASIONAL**



**TANDA PENGESAHAN**

**Nama : Rayhansyah Muhammad R. Al-Amin**

**NIM : 554321013**

**Program Studi : S1 MANAJEMEN**

**Judul Magang :**

**Implementasi Ilmu Manajemen dalam Proses di bidang Pelayanan  
Administrasi, Penyortiran Barang Konsumen, dan Monitoring Delivery di  
PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga**

**Menyetujui untuk diajukan pada  
Sidang Magang**

**Majalengka, Oktober 2025**

Pembimbing Utama

Dycka Handa Puspawan, S.E., M.M  
NUPTK.0740767668130312

Mengetahui

Pimpinan Tempat Magang

Ketua Program Studi

M. Rizal Ali Nurdin  
Manager

Dini Tiara Tajriani, S.E,Sy., M.Ak.  
NUPTK. 343379670230333

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Laporan magang ini telah dipertahankan di depan Tim Pengaji laporan magang Institut Budi Utomo Nasional pada hari kamis, 07 November 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Manajemen.

**1. Pengaji Sidang Ke-1** .....  
.....

**2. Pengajuji Sidang Ke-2** .....  
.....

**3. Pengaji Sidang Ke-3** .....  
.....

**Majalengka, 2025**  
**Ketua Program Studi**

**Dini Tiara Tajriani, S.E,Sy., M.Ak**  
**NIDN. 0401119104**

**Mengetahui**

**Rektor Institut Budi Utomo Nasional Majalengka**

**Dr. H. Sudibyo BO, S.Sos., S.E., M.M**  
**NIDN. 0427126604**

## **LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rayhansyah Muhammad R. Al-Amin

NIM : 554321013

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Kegiatan Magang yang berjudul "**Implementasi Ilmu Manajemen dalam Proses di bidang Pelayanan Administrasi, Penyortiran Barang Konsumen, dan Monitoring Delivery di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga**" adalah karya sendiri. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir laporan kegiatan magang ini.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Majalengka, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan

Rayhansyah Muhammad R. Al-Amin

NIM: 554321013

## **PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **Persembahan**

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia tanpa henti – hentinya. Laporan ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta yang selalu mendoakan saya dari awal saya kuliah sampai lulus sebagai sarjana.

### **MOTTO**

Tidak peduli akan omongan orang lain karena kita tidak mengontrol hal itu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Magang Mandiri yang diadakan oleh **Institut Budi Utomo Nasional**. Kegiatan magang ini merupakan bagian dari kurikulum pendidikan serta menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen pada Institut Budi Utomo Nasional.

Laporan Magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban tertulis atas pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di **PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga**. Kegiatan magang berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, terhitung sejak tanggal **02 Mei hingga 30 Juli 2024**. Melalui laporan ini, penulis berusaha menggambarkan secara rinci pengalaman, ilmu, serta keterampilan yang diperoleh selama menjalani praktik kerja, baik di bidang pelayanan administrasi, penyortiran barang konsumen, maupun *monitoring delivery*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan pengembangan pengetahuan serta keterampilan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan penulisan Laporan Magang ini.
2. Keluarga terutama orang tua penulis yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dikala penulis sedang tidak memiliki minat untuk mengerjakan Laporan Magang.

3. Bapak Dr. H. Sudibyo, BO, S.Sos, S.E, M.M selaku Rektor Institut Budi Utomo Nasional Majalengka.
4. Ibu Yelsha Dwi Pasca, S.Pd., M.Pd., M.M selaku Wakil Rektor I Institut Budi Utomo Nasional Majalengka.
5. Bapak Dr. H. Ahmad Kamaludin, Drs., M.Pd., MM, Selaku Ketua LPMI Unstitut Budi Utomo Nasional Majalengka.
6. Ibu Dini Tiara Tajriani, SE, Sy selaku Ketua Program Studi Institut Budi Utomo Nasional Majalengka.
7. Bapak Dycka Handa Puspawan, SE, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang sudah membimbing saya selama penulisan laporan magang.
8. Seluruh Teman – Teman penulis yang selalu memberikan *support* dalam porses penyelesaian Laporan Magang ini.

Dengan ini Penulis menyadari bahwa laporan magang ini belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca, agar di masa depan penulis dapat menulis laporan yang lebih baik lagi semoga laporan magang ini bermanfaat bagi kita semua.

Majalengka, Oktober 2025

Rayhansyah Muhammad R. Al-Amin  
NIM: 554321013

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	i
<b>DAFTAR ISI.....</b>	iii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Manfaat magang .....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM MAGANG .....</b>	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Manajemen .....	6
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	6
2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....	8
2.1.1.3 Prinsip Manajemen .....	9
2.1.2 Manajemen Operasional .....	9
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Operasional .....	9
2.1.2.2 Perkembangan Penanaman Manajemen Operasional .....	10
2.1.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Operasional.....	14
2.1.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Operasional dalamPerusahaan.....	15
2.1.2.5 Fungsi Manajemen Operasional dalam Perusahaan .....	16
2.1.2.6 Stuktural Manajemen Operasional dalam Perusahaan .....	16
2.1.2.7 Strategi Manajemen Operasional dalam Perusahaan .....	17
2.1.3 Implementasi Ilmu Manajemen .....	17
2.1.3.1 Pengertian Implementasi .....	17
2.1.3.2 Pengertian Ilmu Manajemen .....	18
2.1.4 Bidang Pelayanan Administrasi .....	20
2.1.5 Bidang Penyortiran Barang.....	21
2.1.6 Bidang <i>Monitoring Delivery</i> .....	22
2.2 Profil Perusahaan .....	24
2.2.1 Sejarah Perusahaan .....	24

2.2.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan .....	26
2.2.3 Produk Jasa Yang Di Tawarkan Perusahaan.....	26
2.2.4 Struktur Organisasi .....	30
2.2.5 Jobdesk Pekerjaan .....	30
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN MAGANG.....</b>	<b>33</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Magang .....	33
3.1.1 Waktu .....	33
3.1.2 Tempat.....	33
3.1.3 Pelaksanaan Magang .....	33
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	34
<b>BAB IV HASIL YANG DICAPAI MAGANG .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Kegiatan Magang.....	38
4.2 Implementasi Ilmu Manajemen di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga .....	44
4.3 Praktik Kegiatan Magang.....	48
4.3.1 Bidang Pelayanan Administrasi .....	48
4.3.2 Bidang Penyortiran Barang Konsumen .....	49
4.3.3 Bidang <i>Monitoring Delivery</i> .....	50
4.4 Hasil Kegiatan Magang .....	51
4.4.1 Hasil Wawancara .....	51
4.4.2 Peningkatan Pengetahuan .....	54
4.4.3 Peningkatan Sikap .....	55
4.4.4 Peningkatan Keterampilan .....	55
4.5 Hambatan Selama Kegiatan Magang .....	56
4.6 Pemecahan Masalah Kegiatan Magang .....	57
4.7 Tanggapan Perusahaan Adanya Kegiatan Magang.....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	60
<b>BAB VI REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi JNE K.P. TALAGA .....	30
Gambar 4.1 Pelepasan Peserta Magang .....	41
Gambar 4.2 Penerimaan Peserta Magang di tempat Magang .....	42
Gambar 4.3 Monitoring Magang.....	43
Gambar 4.4 Penarikan Peserta Magang Di Instbungas .....	44
Gambar 4.5 Pelayanan Administrasi.....	49
Gambar 4.6 Pelayanan Administrasi.....	49
Gambar 4.7 Penyortiran Barang.....	50
Gambar 4.8 <i>Monitoring Delivery</i> menggunakan Aplikasi.....	50
Gambar 4.9 <i>Monitoring Delivery</i> menggunakan Aplikasi.....	51

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Hasil Wawancara .....	51
---------------------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia kerja di era globalisasi semakin ketat, ditandai dengan meningkatnya jumlah lulusan pendidikan tinggi yang tidak sebanding dengan ketersediaan lapangan pekerjaan. Dalam kondisi seperti ini, gelar akademik saja tidak lagi menjadi faktor tunggal yang menentukan kesuksesan karir. Keterampilan praktis, kecakapan komunikasi, kemampuan beradaptasi, serta mental yang tangguh menjadi modal utama agar dapat bertahan dan bersaing di dunia kerja.

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mempersiapkan lulusan yang siap menghadapi tantangan tersebut. Salah satu langkah nyata yang dilakukan **Institut Budi Utomo Nasional** adalah menyelenggarakan program magang sebagai bagian dari tugas akhir mahasiswa. Program ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk merasakan secara langsung dinamika dunia kerja, sehingga mereka tidak hanya menguasai teori tetapi juga memiliki pengalaman praktis yang relevan.

Dalam pelaksanaannya, Institut Budi Utomo Nasional menjalin kerja sama dengan berbagai mitra industri, salah satunya **PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga**. JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman dan logistik terkemuka di Indonesia yang telah berperan penting dalam mendukung distribusi barang, baik skala lokal maupun nasional. Keberadaan JNE di tengah perkembangan teknologi dan tuntutan

pasar yang semakin cepat menjadikannya salah satu sektor vital dalam rantai pasok (*supply chain*) modern.

Maka dengan itu, Program magang ini mempunyai peran penting dalam skala nasional karena mampu menembatani kesenjangan antara dunia pendidikan dan kebutuhan nyata di dunia kerja. Dengan adanya magang, mahasiswa tidak hanya dipersiapkan sebagai pencari kerja, tetapi juga diarahkan untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten, produktif, dan siap bersaing di pasar *global*. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia yang berdaya saing tinggi guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Melalui pengalaman magang, diharapkan lulusan perguruan tinggi mampu memberikan kontribusi nyata dalam berbagai sektor industri, termasuk bidang logistik yang memegang peranan penting dalam memperlancar distribusi barang dan memperkuat perekonomian negara.

Melalui program magang di JNE Kantor Perwakilan Talaga, mahasiswa berkesempatan untuk memahami secara langsung proses bisnis di industri jasa pengiriman, mulai dari penerimaan paket, pengelolaan data pengiriman, *tracking*, hingga distribusi barang ke pelanggan. Mahasiswa juga dapat mempelajari bagaimana penerapan **Ilmu manajemen** berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Teori-teori yang diperoleh penulis selama kuliah, khususnya di bidang manajemen dan logistik, terbukti relevan saat diterapkan di lingkungan kerja JNE. Pengalaman magang ini memperlihatkan secara nyata bagaimana

konsep perencanaan, pengendalian, dan evaluasi operasional dapat diimplementasikan melalui sistem yang terstruktur, mulai dari proses administrasi, koordinasi antar divisi, hingga pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul: **"Implementasi Ilmu Manajemen dalam Proses di bidang Pelayanan Administrasi, Penyortiran Barang Konsumen, dan Monitoring Delivery di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga"**

## 1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan magang ini adalah:

1. Membangun hubungan kerja sama yang baik antara Institut Budi Utomo Nasional dan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
2. Memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai rutinitas kerja di industri jasa pengiriman.
3. Mengembangkan keterampilan praktis yang relevan, seperti manajemen waktu, komunikasi, pemecahan masalah, dan kerja tim.
4. Mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam situasi nyata di lapangan.
5. Memperluas wawasan dan meningkatkan kompetensi di bidang manajemen operasional dan logistik.

### **1.3 Manfaat magang**

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan magang bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Institut Budi Utomo Nasional
  - a. Membantu mencetak lulusan yang berkualitas dan siap kerja.
  - b. Memperkuat hubungan kemitraan dengan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
  - c. Mendapatkan umpan balik terkait keterampilan mahasiswa, sehingga dapat menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industri.
2. Bagi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga
  - a. Menjadi sarana mempererat kerja sama dengan institusi pendidikan.
  - b. Mendapatkan dukungan tenaga tambahan untuk membantu operasional harian.
  - c. Mendapatkan perspektif baru dari mahasiswa yang berpotensi membawa ide segar.
3. Bagi Penulis
  - a. Memperoleh pengalaman nyata di dunia kerja, khususnya di sektor jasa pengiriman.
  - b. Menambah pengetahuan di luar materi perkuliahan.
  - c. Mengetahui kesesuaian antara teori yang diperoleh di kampus dengan praktik lapangan.
  - d. Mengasah keterampilan kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, dan rasa percaya diri.

e. Memperoleh pengalaman yang dapat menjadi bekal menghadapi persaingan dunia kerja.

4. Bagi Program Studi (Prodi)

a. Menyesuaikan kurikulum berdasarkan pengalaman mahasiswa di tempat magang.

b. Mendapatkan umpan balik langsung dari dunia industri terkait kompetensi mahasiswa.

c. Meningkatkan nilai tambah program studi melalui keberhasilan pelaksanaan magang.

d. Menjadikan pengalaman mahasiswa sebagai bahan promosi dan peningkatan citra program studi.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM MAGANG**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen diartikan sebagai proses pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen juga merujuk pada kepemimpinan yang memiliki tanggung jawab atas keberlangsungan operasional suatu organisasi atau perusahaan. Secara umum, manajemen adalah proses yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk mengoordinasikan dan mengatur berbagai kegiatan demi mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, serta melibatkan peran manajer sebagai penggerak utama. Dengan demikian, manajemen dapat dipahami sebagai seni sekaligus ilmu dalam mengelola sumber daya untuk mewujudkan tujuan secara sistematis dan terarah.

Manajemen memegang peran sentral dalam industri jasa pengiriman seperti PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), karena berfungsi sebagai mekanisme pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya secara terpadu. Menurut Nugroho & Rahmawati (2021), fungsi manajemen dalam industri logistik meliputi sebagai berikut :

- 1. Perencanaan (*Planning*)**
- 2. Pengorganisasian (*Organizing*)**
- 3. Pemberian perintah (*Commanding*)**
- 4. Koordinasi (*Coordinating*)**
- 5. Pengawasan (*Controlling*)**

Masing-masing tersebut saling terintegrasi untuk memastikan kelancaran alur distribusi barang. Dalam konteks operasional JNE, fungsi manajemen menjadi krusial dalam mengatur arus paket, menjaga ketepatan waktu pengiriman, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, serta meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

Selain itu, penelitian oleh Sari & Hidayat (2022) menegaskan bahwa efektivitas fungsi manajemen pada perusahaan logistik modern sangat ditentukan oleh pemanfaatan teknologi informasi, koordinasi antar-divisi, dan inovasi dalam pelayanan. Hal ini diperkuat oleh temuan Prasetyo (2023), yang menunjukkan bahwa perusahaan jasa pengiriman yang menerapkan prinsip manajemen adaptif berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 30% serta memperbaiki kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen di era modern tidak hanya mencakup fungsi klasik (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian), tetapi juga menekankan aspek inovasi, kolaborasi, serta pemanfaatan teknologi digital. Dalam praktik di JNE Talaga, penerapan fungsi manajemen mencakup pengaturan alur kerja pengiriman, pengendalian stok barang

titipan, pemantauan jalur distribusi melalui sistem pelacakan (*tracking*), serta integrasi sistem informasi untuk menjaga efisiensi dan kualitas layanan..

### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen**

Dalam operasional **PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)** **Kantor Perwakilan Talaga**, fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan Nugroho & Rahmawati menjadi kerangka dalam mengelola kegiatan pengiriman dan penerimaan barang. Adapun penerapannya:

#### **1. *Planning* (Perencanaan)**

Menyusun rencana distribusi dan pengiriman paket berdasarkan volume barang, rute pengiriman, dan jadwal armada. Sistem informasi pelacakan paket digunakan untuk memperkirakan estimasi waktu pengiriman dan meminimalkan keterlambatan.

#### **2. *Organizing* (Pengorganisasian)**

Mengatur pembagian tugas antara bagian *customer service*, kurir, admin, dan koordinator lapangan. Setiap posisi memiliki peran jelas untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan.

#### **3. *Commanding* (Pengarahan)**

Memberikan instruksi kepada tim operasional, misalnya penyesuaian rute karena kendala cuaca atau lalu lintas. Arahan juga diberikan melalui aplikasi internal agar cepat sampai ke seluruh staf.

#### **4. *Coordinating* (Koordinasi)**

Koordinasi antarbagian dilakukan melalui sistem informasi terpusat yang memuat status paket, laporan kendala, dan update posisi barang.

## 5. *Controlling (Pengendalian)*

Mengawasi seluruh proses mulai dari penerimaan barang, penyimpanan sementara, hingga pengantaran. Pengendalian juga dilakukan melalui laporan harian dan sistem *tracking real-time*.

### 2.1.1.3 Prinsip Manajemen

Dalam penerapan prinsip manajemen, JNE Talaga menerapkan prinsip **pembagian kerja, kesatuan arah, otoritas dan tanggung jawab, serta disiplin kerja**. Sebagai contoh:

- 1. Pembagian kerja:** Pemisahan tugas antara petugas loket, admin, gudang, dan kurir.
- 2. Kesatuan komando:** Setiap karyawan menerima arahan dari atasan langsung untuk menghindari konflik instruksi.
- 3. Keadilan:** Sistem penilaian kinerja yang transparan dan pemberian insentif berdasarkan performa.
- 4. Adaptif:** Penyesuaian rute dan jadwal pengiriman jika ada hambatan seperti cuaca atau kemacetan.

Dengan prinsip-prinsip ini, operasional JNE Talaga dapat berjalan lancar, responsif, dan memenuhi target pengiriman sesuai standar pelayanan perusahaan.

## 2.1.2 Manajemen Operasional

### 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berfokus pada pengelolaan proses produksi barang maupun jasa agar berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut

Hidayat (2020), manajemen operasional berperan penting dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, terutama pada sektor jasa logistik yang menuntut kecepatan serta akurasi distribusi. Hal ini sejalan dengan penelitian Siregar & Putri (2021) yang menyatakan bahwa manajemen operasional yang baik mampu meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan melalui optimalisasi rantai pasok (*supply chain*) dan pemanfaatan teknologi digital.

Dalam konteks industri logistik seperti JNE, manajemen operasional tidak hanya mengatur aliran barang, tetapi juga mencakup integrasi sistem pelacakan (*tracking system*), pengendalian mutu layanan, serta pengelolaan sumber daya manusia yang mendukung kecepatan pengiriman dan kepuasan konsumen.

#### **2.1.2.2 Perkembangan Penanaman Manajemen Operasional**

Manajemen Operasional memiliki tiga tahapan perkembangan teoritik dan setiap fase perkembangan di maksud memiliki nama yang khas. Pada mulanya bernama Manajemen Pabrik (*Manufacturing Management*), kemudian menjadi Manajemen Produksi (*Production Management*) dan terakhir bernama Manajemen Operasional (*Operations Management*).

##### **1. Manajemen Pabrik**

Manajemen pabrik lahir bersamaan dengan lahirnya revolusi industri di Inggris sekitar tahun 1785 dan dipicu oleh pemikiran Adam Smith, terutama tentang spesialisasi (dasar pembagian kerja) dan efisiensi ekonomi. Manajemen Pabrik diperlukan karena revolusi industri telah menggeser teknik pengolahan manual atau kerja tangan

(*hand-making production system*) menjadi kerja mesin (*machine-made production system*). Pemakaian mesin uap di Inggris pada waktu itu (pabrik tekstil) telah melahirkan perubahan:

- a. Mengganti proses kerja tangan dengan kerja mekanik.
- b. Mengubah sistem produksi pesanan menjadi produksi massa untuk memenuhi permintaan pasar yang luas.
- c. Perubahan lokasi produksi dari rumah tangga (*home industry*) ke perusahaan pabrik (*manufacturing company*).
- d. Perubahan sumber tenaga kerja dari anggota rumah tangga menjadi tenaga dari pasar tenaga kerja.

Penggunaan tenaga kerja manusia dalam jumlah yang besar di pabrik yang berasal dari luar rumah tangga memerlukan metode pengelolaan tenaga kerja manusia. Perubahan terjadi, baik pada hubungan kerja maupun cara pengupahannya. Perubahan ini menyebabkan diperlukannya Manajemen Pabrik.

Manajemen Pabrik pada dasarnya merupakan metode perorganisasian faktor-faktor produksi, termasuk sumber daya manusia, dalam usaha menghasilkan produk barang secara massal dengan efisien. Tekanan utama manajemen pabrik terletak pada usaha menghasilkan produk barang yang efisien. Oleh karena itu orientasinya masih tunggal, yaitu berproduksi untuk memperoleh keunggulan bersaing berdasarkan basis biaya.

## 2. Manajemen Produksi

Pada mulanya produksi dengan orientasi pada mutu dipelopori oleh jerman sampai jepang muncul sebagai salah satu negara industri berteknologi tinggi dan menawarkan gaya manajemen khas jepang, yaitu Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*, TQM) dan *Just In Time Production System* (JIT). Dalam konteks modern, manajemen produksi berkembang menjadi manajemen operasi yang mencakup pengelolaan baik barang maupun jasa. Orientasi yang sebelumnya hanya pada efisiensi biaya kini diperluas dengan menekankan pada kualitas layanan (*quality orientation*). Menurut Hidayat & Sari (2021), perusahaan jasa logistik di Indonesia harus mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan sebagai bentuk nilai tambah yang tidak hanya berorientasi pada biaya, tetapi juga kepuasan pelanggan.

Sejalan dengan itu, penelitian oleh Lestari & Gunawan (2022) menemukan bahwa orientasi mutu dan biaya (*Quality and Cost orientation*) pada industri ekspedisi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan hingga 20%, terutama ketika perusahaan mampu memberikan layanan konsisten dengan harga kompetitif. Dengan demikian, orientasi manajemen modern di sektor logistik bukan hanya bagaimana menekan biaya operasional, tetapi juga bagaimana menghadirkan mutu layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pada dasarnya Manajemen Produksi merupakan metode perorganisasian faktor-faktor produksi, termasuk sumber daya manusia, untuk digunakan dalam proses menghasilkan produk barang secara massal yang memenuhi standar mutu tertentu secara efisien.

### 3. Manajemen Operasional

Manajemen Operasional ialah mewujudkan efisiensi ekonomi (*cost minimization*) dalam proses produksi, baik barang maupun jasa, kualitas yang tinggi (*high quality*), dapat diserahkan ke pasar dalam waktu yang cepat (*speed of delivery*), dan peralatan produksi dapat dengan segera dialihkan untuk mengerjakan produk lainnya (*flexibility*). Dengan demikian, Manajemen Operasional sudah berada secara mendasar dengan Manajemen Pabrik dan Manajemen Produksi. Manajemen Operasional mengkaji produk barang dan jasa, sedang manajemen pabrik dan manajemen produksi melulu membicarakan produksi barang. Disamping itu, orientasi manajemen operasional semakin luas dan lazim disebut memiliki orientasi biaya, mutu, kecepatan penyerahan, dan keluwesan proses (*QCDF Orientation*). Kepeloporan jepang dipimpin oleh toyota yang menekankan proses pada usaha menghasilkan produk yang bermutu sesuai pengharapan konsumen. Perwujudan kualitas adalah tanggung jawab semua personil, semua jabatan dan semua proses. Dengan demikian, tanggungjawab atas mutu bergeser dari para inspektor mutu ke pada segenap personil perusahaan. Sejak saat itu, Jepang mengenalkan

konsep pengawasan melekat (*built -in controlling*) dan perbaikan terus menerus (*keizen, continuous imporvement*). Ke dua hal itu harus dilakukan oleh perusahaan sebagai antisipasi terhadap tuntunan konsumen atas mutu keluaran yang semakin meningkat. Tap pekerja dididik dan dilatih untuk menghadirkan proses dari catat (*poke yoke atau to avoid mistake*) dan mengawasi serta memerika sendiri pekerjaannya menuju terwujudnya proses dan keluaran bebas cacat (*zero defect*).

Para manajemen dilatih untuk dapat menerapkan pengendalian proses dengan menggunakan metode statistik. Kemudian setiap manajer melatih bawahannya masing-masing sehingga seluruh lapisan personil perusahaan paham dan dapat menerapkan metode pengendalian mutu dan proses secara statistik. Program pelatihan pemahaman produksi moder (*Modern Production Management*).

#### **2.1.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Operasional**

Dalam lingkup yang generic, yaitu suatu proses perlu kiranya disampaikan seberapa luas ruang lingkup manajemen operasi. Beberapa hal yang membatasi ruang lingkup tersebut adalah manajemen operasi merupakan satu dari fungsi manajemen (*functional management*) dalam perusahaan. Selain pemasaran, keuangan, sumber daya manusia, maka operasi adalah suatu fungsi yang sangat penting dalam menjalankan suatu perusahaan. Konsep proses dalam pengertian manajemen operasi pada dasarnya mencakup semua proses, mulai dari proses *global/utama* hingga subproses terkecil yang dapat dijumpai dalam perusahaan.

## **2.1.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Operasional dalam Perusahaan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen operasional adalah manajer/pemimpin pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh manajer atau pimpinan mempengaruhi dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur organisasi terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisplinan, interaksi antara kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

### **1. Tingkah laku karyawan**

Tingkah laku karyawan mempengaruhi melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting, karena cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antara manusia.

### **2. Tingkah laku kelompok kerja**

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipuaskan oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam organisasi dengan dua cara, yaitu secara formal sebagai kelompok kerja dan informal sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

### 3. Faktor eksternal organisasi

Sejumlah faktor eksternal organisasi mempengaruhi pada organisasi tersebut. Keadaan ekonomi merupakan faktor utama yang mempengaruhi organisasi. Keadaan ekonomi adalah faktor utama. Dilain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan meningkatkan keuntungan yang besar, sehingga hasilnya menjadi positif.

#### **2.1.2.5 Fungsi Manajemen Operasional dalam Perusahaan**

Manajemen Operasional memiliki beberapa fungsi yaitu:

1. Fungsi pemasaran, berhubungan dengan pasar untuk menciptakan permintaan dan pada akhirnya menyampaikan produk yang dihasilkan ke pasar.
2. Fungsi keuangan, mengelola berbagai urusan keuangan didalam perusahaan maupun perusahaan dengan pihak luar perusahaan.
3. Fungsi produksi berkaitan dengan penciptaan barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

#### **2.1.2.6 Stuktural Manajemen Operasional dalam Perusahaan**

Dalam persoalan manajemen operasional, ada struktur kepengurusan yang mesti dibentuk tetapi bukan hanya dibentuk melainkan mesti juga dilaksanakan sebagaimana fungsi dari masing-masing tugasnya. Pimpinan tertinggi dalam sistem manajemen operasional adalah manajer operasional. Sepenuhnya, manajer itu mesti berorientasi pada pengarahan baik dalam hal pengeluaran atau output dari jumlah, kualitas barang, harga

yang terus dikontrol, serta waktu yang tepat dalam memanjakan konsumen, sesuai dengan permintaan para konsumen, maka rasanya pas jika para manajer operasional memanjakan konsumen selayaknya adalah raja.

Dari fungsi operasi juga ada bagian yang mesti dijabarkan dalam pengembangnya, seperti harus disiapkan adanya proses produksi dan operasi ada juga jasa penunjang pelayanan produksi yang melengkapi perencanaan serta pengendalian dan kontrol yang ekstra. Begitulah fitrah yang harus ada pada pola manajemen operasional.

#### **2.1.2.7 Strategi Manajemen Operasional dalam Perusahaan**

Ada dua tipe dalam pengambilan startegi yaitu, pertama dengan menggunakan biaya rendah yang ditekan dari biaya produksi, namun tetap menggunakan teknologi bagus tapi biaya tenaga kerja diusahakan rendah dan tingkat persediaanya juga rendah, tetapi tetap menjaga mutu. Kedua, menggunakan strategi inovasi dalam menciptakan produk atau pengenalan produk baru. Pada bagian ini tidak usah terlalu memikirkan harga pemasaran karena tidak ada masalah, serta adanya fleksibilitas dalam pengenalan produk baru.

### **2.1.3 Implementasi Ilmu Manajemen**

#### **2.1.3.1 Pengertian Implementasi**

Secara umum, implementasi dapat diartikan sebagai tindakan nyata untuk menjalankan, melaksanakan, atau mengaplikasikan suatu rencana, kebijakan, atau program agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Implementasi merupakan tahap lanjutan setelah proses perencanaan, di mana ide atau konsep yang sebelumnya masih bersifat abstrak kemudian diwujudkan dalam bentuk tindakan yang konkret. Dengan kata lain, implementasi adalah proses mengubah perencanaan ke dalam praktik nyata melalui langkah-langkah yang terarah, sistematis, dan berkesinambungan. Tanpa adanya implementasi, rencana atau kebijakan hanya akan menjadi dokumen tanpa hasil nyata.

Menurut Pratama (2021), implementasi adalah proses mengoperasionalkan keputusan strategis ke dalam tindakan nyata yang melibatkan koordinasi sumber daya, penentuan prioritas, serta evaluasi berkelanjutan. Sementara itu, Lestari & Hidayat (2022) mendefinisikan implementasi sebagai aktivitas terstruktur yang menghubungkan perencanaan dengan realisasi di lapangan, yang menekankan pentingnya monitoring serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Dengan demikian, implementasi dapat dipahami bukan hanya sebatas pelaksanaan rencana, melainkan juga mencakup koordinasi, pengendalian, serta inovasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

### **2.1.3.2 Pengertian Ilmu Manajemen**

Ilmu manajemen merupakan salah satu disiplin ilmu yang mempelajari tentang cara mengelola sumber daya yang dimiliki, baik berupa manusia, uang, waktu, maupun material, agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara sederhana, ilmu manajemen dapat diartikan sebagai **ilmu tentang seni mengatur, merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu kegiatan organisasi sehingga mampu berjalan sesuai rencana dan menghasilkan tujuan yang diharapkan.**

Manajemen tidak hanya berlaku dalam lingkup perusahaan atau organisasi formal, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari, karena pada dasarnya setiap aktivitas yang dilakukan membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan agar berjalan dengan baik. Oleh karena itu, ilmu manajemen sering disebut sebagai perpaduan antara ilmu pengetahuan (*science*) dan seni (*art*), karena selain berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah, manajemen juga membutuhkan kreativitas, pengalaman, dan intuisi dalam penerapannya.

Sedangkan menurut para ahli & peneliti lainnya seperti berikut ini :

**Pratama (2021):** Manajemen adalah serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

**Lestari & Kurniawan (2022):** Manajemen merupakan ilmu sekaligus seni dalam mengelola sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi dengan pendekatan partisipatif serta adaptif terhadap perubahan lingkungan.

**Siregar (2022):** Manajemen adalah aktivitas terintegrasi yang menghubungkan strategi organisasi dengan pelaksanaan di lapangan melalui koordinasi, kepemimpinan, dan pengendalian yang berkesinambungan.

**Yuniarti & Gunawan (2023):** Manajemen dapat dipahami sebagai sistem pengelolaan yang tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada inovasi, kolaborasi, dan orientasi terhadap kepuasan pemangku kepentingan.

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses dinamis yang menuntut penguasaan aspek teknis sekaligus kemampuan adaptif. Dalam konteks organisasi modern seperti JNE, manajemen tidak hanya mengatur arus kerja dan sumber daya, tetapi juga menekankan pentingnya inovasi layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta kepemimpinan kolaboratif.

#### **2.1.4 Bidang Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk layanan yang berfokus pada kegiatan tata usaha dan pengelolaan administrasi dalam suatu organisasi atau instansi, baik pemerintahan maupun swasta. Secara umum, pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang mencakup pencatatan, pengarsipan, penyusunan, pengolahan, hingga penyajian data dan dokumen yang diperlukan untuk menunjang kelancaran pekerjaan dan pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan ini bersifat mendukung, namun memiliki peran yang sangat penting karena melalui administrasi yang tertata baik, kegiatan organisasi dapat berlangsung secara teratur, efisien, dan akuntabel.

Menurut Sari & Pratama (2021), pelayanan administrasi adalah proses pengelolaan informasi dan dokumen yang dilakukan secara

sistematis guna mendukung efektivitas kerja organisasi serta memberikan dasar akuntabilitas dalam setiap kegiatan. Definisi ini menekankan bahwa administrasi bukan sekadar pekerjaan pendukung, tetapi merupakan bagian penting dari manajemen organisasi.

Hal senada diungkapkan oleh Hidayat & Lestari (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi modern harus terintegrasi dengan teknologi informasi untuk mewujudkan transparansi, efisiensi, dan kemudahan akses. Dengan demikian, pelayanan administrasi dapat berfungsi lebih optimal dalam mendukung kinerja organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan.

### **2.1.5 Bidang Penyortiran Barang**

Penyortiran barang adalah suatu proses pemilahan, pengelompokan, atau pengklasifikasian barang berdasarkan kategori tertentu, seperti jenis, ukuran, kualitas, tujuan pengiriman, kode, maupun kriteria lainnya. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan proses distribusi, penyimpanan, maupun pelayanan kepada konsumen agar barang dapat tersampaikan dengan tepat, cepat, dan sesuai standar yang berlaku. Secara umum, penyortiran merupakan bagian dari kegiatan manajemen logistik dan administrasi gudang, di mana barang-barang yang diterima atau akan dikirim harus terlebih dahulu dipilah agar tidak terjadi kesalahan dalam penanganan.

Dalam dunia industri maupun jasa pengiriman, penyortiran barang menjadi tahapan penting karena menyangkut ketepatan dan efisiensi kerja.

Barang yang tidak disortir dengan benar berpotensi salah tempat, salah tujuan, atau bahkan hilang. Oleh karena itu, penyortiran bukan hanya sekadar memisahkan barang, tetapi juga melibatkan ketelitian, kecepatan, serta penerapan prosedur yang sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Menurut Wulandari & Nugroho (2021), penyortiran merupakan salah satu proses inti dalam manajemen logistik yang berfungsi memastikan setiap barang ditempatkan sesuai kategori, tujuan, dan prioritas layanan. Proses ini berperan penting untuk mencegah kesalahan distribusi sekaligus meningkatkan efisiensi aliran barang..

### **2.1.6 Bidang *Monitoring Delivery***

*Monitoring delivery* adalah suatu kegiatan pengawasan, pengendalian, dan pemantauan terhadap proses pengiriman barang atau jasa mulai dari titik asal hingga sampai ke tujuan akhir (penerima). Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengiriman berjalan sesuai jadwal, tepat alamat, tepat jumlah, aman, serta sesuai dengan standar layanan yang telah ditentukan. *Monitoring delivery* juga mencakup pencatatan, pelaporan, serta tindak lanjut apabila ditemukan adanya hambatan atau masalah selama proses pengiriman, seperti keterlambatan, kerusakan, maupun kesalahan distribusi.

Secara umum, *monitoring delivery* tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pengawasan, tetapi juga sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta menjamin kelancaran arus

distribusi. Dalam konteks industri logistik maupun jasa pengiriman, *monitoring delivery* biasanya dilakukan dengan bantuan teknologi, seperti sistem *tracking*, *barcode*, *RFID*, hingga aplikasi digital yang memungkinkan pelanggan maupun perusahaan memantau status barang secara *real-time*.

Menurut Hidayat & Pratama (2021), monitoring dalam jasa logistik adalah serangkaian aktivitas pengendalian yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan proses pengiriman barang berjalan sesuai standar operasional dan jadwal distribusi. Penelitian oleh Siregar & Lestari (2022) juga menegaskan bahwa penerapan monitoring berbasis teknologi digital mampu meningkatkan transparansi layanan, mempercepat deteksi masalah, serta mengurangi tingkat keterlambatan pengiriman hingga 25%.

Lebih lanjut, Nugroho (2023) menyatakan bahwa *monitoring delivery* modern tidak hanya berfokus pada pengawasan internal perusahaan, tetapi juga memberikan akses informasi kepada pelanggan sebagai bentuk akuntabilitas dan peningkatan kepercayaan. Dengan demikian, *monitoring delivery* dapat dipahami sebagai fungsi pengendalian yang terintegrasi dengan teknologi informasi, sehingga mendukung efisiensi operasional sekaligus meningkatkan kualitas layanan pada industri jasa pengiriman..

## 2.2 Profil Perusahaan

### 2.2.1 Sejarah Perusahaan

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), merupakan Perusahaan ekspedisi yang berpengalaman dan terpercaya, yang berdiri pada tanggal 26 November 1990. JNE juga merupakan perusahaan jaringan yang area distribusinya mencakup seluruh wilayah Indonesia yang didukung dengan jaringan distribusi lebih dari 83.000 titik tujuan termasuk kabupaten, desa, dan pulau terluar, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik dan mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia.

Sejarah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) tahun ke tahun :

2022 : JNE merilis Roket Indonesia, yaitu layanan kurir instan berbasis aplikasi yang menjamin estimasi pengantaran sampai dalam waktu 1 jam. Layanan ini sudah tersedia di 54 kota atau Cabang JNE.

2020 : JNE merintis pembangunan pusat sortir otomatis berskala besar yang disebut Mega Hub di Bandara Mas, Cengkareng, Tangerang. Mega Hub diproyeksikan bisa memproses 1 juta paket dalam sehari.

2017 : JNE membangun *E-fulfillment* di beberapa cabang sebagai solusi bisnis terpadu bagi para pelaku Usaha Kecil, Mikro dan Menengah (UMKM), khususnya pemilik nama dagang, yang berjualan secara daring. *E-fulfillment* membantu para pelaku UMKM fokus pada pengembangan produk dan marketing digital,

sedangkan aktivitas logistiknya, mulai dari manajemen pergudangan, stok barang, pemilahan dan pengemasan sampai pengantaran barang ke tangan pelanggan, ditangani oleh JNE.

2014 : JNE meluncurkan aplikasi MyJNE, yaitu aplikasi serba-guna berbasis android yang membantu pelanggan untuk mengecek tarif kiriman, menelusuri posisi paket, lokasi konter terdekat, sekaligus tempat transaksi jual-beli antara penjual dan pembeli individual.

2013 : JNE fokus memperbesar kapasitas dan kapabilitas infrastruktur fisik dan teknologinya untuk mengantisipasi pesatnya pertumbuhan transaksi belanja daring melalui marketplace dan tren gaya hidup digital di Indonesia.

2000 : JNE merilis logo baru dengan brand “JNE *EXPRESS*”. Reputasi JNE *EXPRESS* mulai mencuat sebagai perusahaan ekspedisi terdepan di Indonesia di paruh kedua tahun 2000-an, seiring dengan tumbuhnya tren pemanfaatan internet untuk transaksi perdagangan dan jual beli secara daring. Sebaran Agen JNE yang mudah ditemukan di kota-kota besar dan jam operasional dengan layanan 24 jam membuat JNE populer di kalangan pelaku bisnis online.

1995 : Memperkenalkan sistem drop point atau agen pengiriman yang disebut “Takuhaibin”. JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur pada waktu itu untuk membuka Takuhaibin, dan ini yang menjadi cikal bakal

Agen JNE yang jumlahnya mencapai lebih dari 8,000 titik di seluruh Indonesia pada 2022.

1994 : JNE mulai merintis layanan pengiriman domestik dengan membuka gerai penjualan di Jl. Tomang Raya No. 3, Jakarta Barat.

1990 : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir resmi didirikan.

### **2.2.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan**

**Visi : Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang Berdaya Saing *Global*.**

**Misi :** Untuk Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten.

**Moto :** *Connecting Happiness.*

### **2.2.3 Produk Jasa Yang Di Tawarkan Perusahaan**

#### **1. JNE Express**

Atau yang sering disebut JNE *Express* merupakan layanan utama JNE dalam bidang pengiriman domestik. Layanan ini telah menjangkau lebih dari 8.000 titik layanan eksklusif di seluruh Indonesia, sehingga memudahkan pelanggan dalam mengirimkan paket maupun dokumen dari berbagai daerah, baik melalui penjemputan langsung maupun pengantaran ke alamat tujuan. Di dalam JNE *Express* sendiri terdapat berbagai pilihan layanan yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, seperti layanan REG (Regular) untuk pengiriman dengan estimasi standar, YES (Yakin

Esok Sampai) yang menjamin paket sampai keesokan harinya, OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) untuk tarif yang lebih hemat, serta layanan Super Speed dan Diplomat yang menekankan kecepatan dan keamanan. Selain itu, tersedia pula JNE *Trucking* (JTR) untuk pengiriman barang dalam jumlah besar melalui jalur darat dan laut, serta layanan khusus seperti Jesika yang melayani pengiriman ASI perah dengan standar keamanan tertentu. Dengan variasi ini, JNE *Express* menjadi solusi bagi berbagai kebutuhan pengiriman sehari-hari.

## 2. JNE *Logistics*

berdiri sejak tahun 2012 sebagai divisi yang menangani layanan logistik terintegrasi (*third-party logistics/3PL*). Berbeda dengan JNE *Express* yang fokus pada pengiriman paket retail, JNE *Logistics* menyediakan solusi menyeluruh mulai dari pengelolaan gudang, distribusi, hingga transportasi massal. Layanan yang ditawarkan mencakup penyediaan gudang dengan sistem *Warehouse Management System* (WMS) yang dapat terhubung dengan *marketplace* maupun toko *online*, *fulfillment service* untuk pelaku *e-commerce*, serta jaringan *Field Stock Location* (FSL) yang tersebar di berbagai daerah untuk mempercepat distribusi. Dari sisi transportasi, JNE *Logistics* melayani pengiriman dengan armada penuh (*Full Truck Load*) maupun gabungan (*Less than Truck Load*), pengiriman barang besar seperti motor dan mobil, jasa pindahan rumah atau kantor, hingga pengiriman udara untuk barang berukuran besar melalui *air*

*cargo*. Dengan dukungan teknologi, jaringan nasional, dan tenaga profesional, JNE Logistics membantu perusahaan meningkatkan efisiensi biaya, mengurangi beban operasional, dan memungkinkan pelanggan fokus pada pengembangan bisnis.

### **3. JNE *Freight***

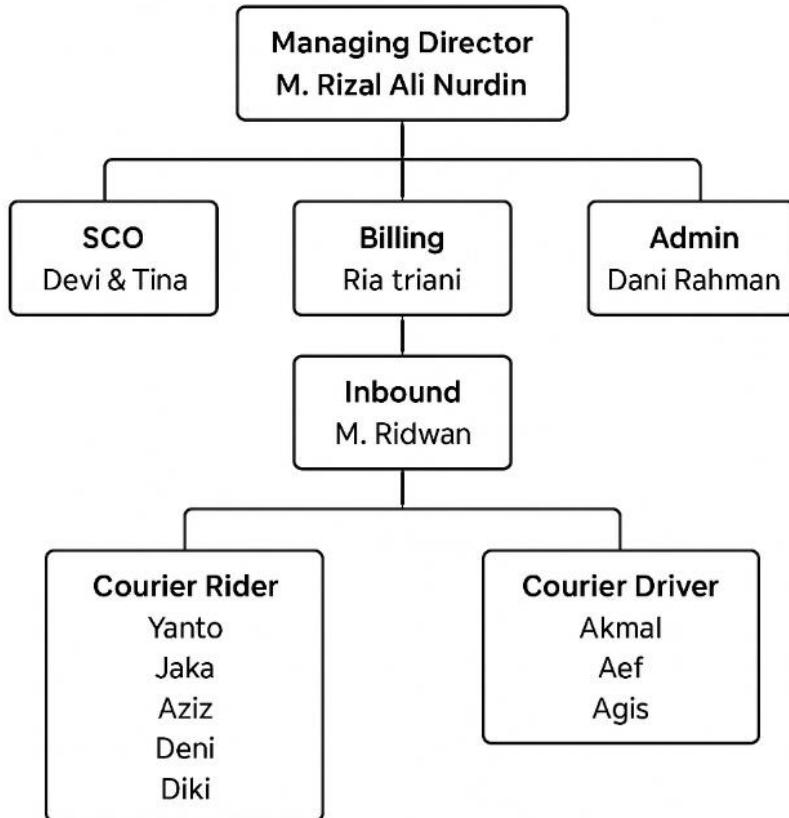
merupakan layanan JNE yang khusus menangani pengiriman internasional. Layanan ini menjangkau lebih dari 220 negara di seluruh dunia dengan sistem door-to-door sehingga pelanggan tidak perlu repot mengurus proses pengiriman ke luar negeri. JNE *Freight* menawarkan berbagai opsi, seperti layanan bea cukai (*customer service*) yang membantu kelancaran proses impor dan ekspor, pengiriman udara (*air freight*) yang bekerja sama dengan maskapai penerbangan *global* untuk menjamin kecepatan, serta pengiriman laut (*ocean freight*) yang memberikan solusi lebih ekonomis bagi barang dalam jumlah besar. Dengan layanan ini, JNE *Freight* menjadi andalan bagi pelaku usaha yang ingin memperluas pasar hingga mancanegara, maupun individu yang membutuhkan pengiriman barang personal ke luar negeri dengan aman dan terjamin.

### **4. Roket Indonesia**

merupakan layanan pengiriman instan dalam kota yang dikembangkan oleh JNE untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern akan kecepatan dan fleksibilitas. Roket menawarkan estimasi waktu pengiriman yang sangat cepat, bahkan bisa kurang dari satu jam,

dengan dukungan fitur canggih seperti *live tracking* untuk memantau pergerakan kurir secara *real-time*, asuransi yang menjamin keamanan barang, serta opsi multidrop yang memungkinkan pengirim mengirim ke beberapa alamat dalam satu kali pemesanan. Layanan ini menggunakan sistem ongkir berbasis jarak, bukan berat, sehingga lebih hemat untuk pengiriman dalam kota. Roket dapat diakses melalui aplikasi di ponsel yang menyediakan beberapa pilihan layanan, seperti Roket Instant untuk pengiriman cepat ke satu alamat, Roket Multi untuk pengiriman ke banyak alamat sekaligus, dan Roket *Same Day* untuk pengiriman dalam maupun antar kota yang selesai pada hari yang sama. Diluncurkan pada 2022 dan berkembang pesat dari cikal bakal layanan JOS Kurir sejak 2019, Roket Indonesia kini hadir di puluhan kota besar di Indonesia dengan ratusan kurir yang siap melayani pelanggan.

## 2.2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi JNE K.P. TALAGA

## 2.2.5 Jobdesk Pekerjaan

Dari gambar 2.1 tersebut dapat diketahui bahwa struktur organisasi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga terdiri dari tingkatan dan department serta jodesk yang berbeda – berbeda Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai setiap tingkatan dalam struktur organisasi.

### 1. *Managing Director*

Jobdesk *Managing Director* adalah memimpin dan mengendalikan seluruh operasional perusahaan. Beliau bertugas menetapkan strategi

bisnis, mengawasi kinerja seluruh divisi, mengambil keputusan penting, serta memastikan visi dan misi perusahaan tercapai. Selain itu, Managing Director juga berperan sebagai penghubung utama dengan mitra, klien besar, serta pihak eksternal seperti pemerintah atau stakeholder lain.

## 2. SCO (*Service Control Officer*)

Jobdesk SCO adalah mengawasi dan memastikan pelayanan kepada pelanggan berjalan sesuai standar perusahaan. Mereka bertugas menangani komplain atau keluhan pelanggan, melakukan monitoring kualitas pelayanan, serta memastikan paket yang dikirim tidak mengalami kendala. Selain itu, SCO juga memberikan laporan rutin mengenai kepuasan pelanggan dan kinerja layanan.

## 3. *Billing*

Jobdesk bagian Billing adalah mengelola administrasi keuangan yang berkaitan dengan tagihan, baik kepada pelanggan maupun mitra kerja. Ria bertanggung jawab membuat invoice, mencatat pembayaran, memastikan tidak ada kesalahan dalam proses penagihan, serta menjaga laporan keuangan tetap rapi dan akurat.

## 4. Admin

Admin bertugas dalam pengelolaan administrasi kantor, mulai dari pencatatan dokumen, pengarsipan data, penyusunan laporan, hingga mendukung kelancaran operasional perusahaan. Admin juga berfungsi sebagai penghubung antar divisi agar komunikasi berjalan efektif dan setiap kebutuhan operasional dapat terpenuhi.

### 5. *Inbound*

Jobdesk bagian *Inbound* adalah menangani barang masuk yang diterima dari berbagai cabang atau mitra sebelum diproses lebih lanjut. Ridwan bertugas melakukan penyortiran barang, pengecekan kondisi fisik, memastikan kesesuaian data paket, serta mendistribusikan barang ke bagian kurir untuk dikirimkan ke penerima.

### 6. *Courier Rider*

Jobdesk *Courier Rider* adalah mengantarkan paket dan dokumen dalam kota menggunakan motor. Mereka bertanggung jawab menjaga keamanan barang, memastikan paket sampai tepat waktu, serta memberikan layanan yang ramah kepada penerima. Selain itu, kurir *rider* juga melaporkan status pengiriman melalui sistem atau aplikasi agar pelanggan dapat melakukan pelacakan.

### 7. *Courier Driver*

Jobdesk *Courier Driver* adalah melakukan pengiriman barang menggunakan mobil, khususnya untuk paket berukuran besar atau dalam jumlah banyak. Mereka bertugas mengatur muatan, menjaga keselamatan barang selama perjalanan, serta mengantarkan paket sesuai alamat tujuan. *Courier driver* juga berperan dalam distribusi antarcabang atau jarak pengiriman yang lebih jauh dalam satu wilayah operasional.

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN MAGANG**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Magang**

##### **3.1.1 Waktu**

Kegiatan Magang ini dilaksanakan Mahasiswa Institut Budi Utomo Nasional selama 3 bulan terhitung mulai tanggal 2 mei – 31 juli 2025. Kegiatan Magang ini dilakukan pada hari senin – jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB, dan waktu istirahat pukul 12.00 s.d 13.00 WIB.

##### **3.1.2 Tempat**

Kegiatan Magang ini dilaksanakan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga yang merupakan salah satu perusahaan cabang yang berada di Jl Kademangan no 13 blok Cipeucang II Desa Talaga Wetan Cipeucang, Talagawetan, Kec. Talaga, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45463

##### **3.1.3 Pelaksanaan Magang**

Pelaksanaan magang mandiri ini dilaksanakan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga oleh mahasiswa Institut Budi Utomo Nasional, yaitu :

Nama	:	Rayhansyah Muhammad R. Al-Amin
Nim	:	554321013
Program studi	:	Manajemen

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diterapkan penulis selama pelaksanaan magang di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga meliputi beberapa teknik, yaitu:

#### 1. Partisipasi Aktif

Partisipasi aktif dapat diartikan sebagai keterlibatan seseorang dalam suatu kegiatan, baik secara fisik maupun nonfisik, yang bertujuan memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan bersama. Menurut Putri & Kurniawan (2021), partisipasi aktif adalah keterlibatan langsung individu dalam proses pengambilan keputusan maupun pelaksanaan aktivitas yang memengaruhi lingkungan kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi tidak hanya sekadar hadir, tetapi juga memberikan peran melalui pemikiran, tenaga, dan tanggung jawab. Dalam kegiatan magang, partisipasi aktif yang dilakukan penulis berlangsung selama kurang lebih 90 Hari Orang Kerja (HOK). Penulis berperan langsung pada aktivitas operasional di kantor perwakilan JNE Talaga sesuai arahan dari pembimbing lapangan dan staf terkait. Adapun bentuk partisipasi aktif penulis meliputi:

- a. Membantu mendata paket masuk (*inbound*) yang diterima dari pusat maupun cabang lain.
- b. Melayani pengajuan dan pencatatan barang keluar sesuai permintaan pengiriman pelanggan.

- c. Mendukung bagian administrasi dalam pencatatan data pengiriman dan penerimaan barang.
- d. Membantu bagian billing dalam pengecekan dan pencatatan pembayaran pelanggan.
- e. Mendampingi kurir *rider* dan *driver* untuk memahami proses distribusi paket ke alamat penerima.

## **2. Observasi**

Menurut M. Ilyas Ismail (2020), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memungkinkan pengamat melihat langsung objek penelitian dalam kondisi nyata tanpa intervensi. Dalam hal ini, penulis melakukan pengamatan terhadap penerapan ilmu manajemen JNE yang digunakan dalam pengelolaan paket. Observasi difokuskan pada bagaimana sistem mendukung proses penyortiran barang, pencatatan barang masuk dan keluar, serta pelaporan status pengiriman yang diinput oleh kurir maupun staf admin. Melalui observasi ini, penulis dapat memahami bagaimana integrasi sistem JNE membantu mempercepat alur kerja dan meminimalisir kesalahan pencatatan.

## **3. Dokumentasi**

Menurut Nurhadi Magetsari et al. (2023), dokumentasi adalah bahan dalam berbagai bentuk yang merekam informasi faktual. Dokumentasi yang digunakan penulis berupa arsip data pengiriman, bukti transaksi billing, dokumen barang masuk dan keluar, serta foto kegiatan penyortiran dan pengiriman paket di lapangan. Selain itu, penulis juga

mengumpulkan dokumentasi dari Aplikasi MyJNE dan sistem internal JNE yang menunjukkan alur informasi terkait proses pengiriman. Dokumentasi ini digunakan sebagai bukti nyata untuk memperkuat hasil laporan magang.

#### 4. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi secara langsung. Menurut Lestari & Pratama (2021), wawancara adalah proses tanya jawab yang terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan menggali data, pendapat, serta pengalaman responden terkait topik penelitian.

Senada dengan itu, Nugroho (2022) menyatakan bahwa wawancara merupakan metode penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memahami perspektif responden secara lebih mendalam melalui interaksi langsung. Selain itu, wawancara juga dapat menjadi sarana klarifikasi untuk memperkuat validitas data yang diperoleh dari metode lain, seperti observasi dan dokumentasi.

Wawancara yang dilakukan penulis bersifat terbuka dan terstruktur, mengingat keterbatasan waktu dari pihak yang diwawancarai. Responden wawancara meliputi Managing Director (M. Rizal Ali Nurdin), SCO (Devi & Tina), Admin (Dani Rahman), *Inbound* (M. Ridwan), serta beberapa *Courier Rider* dan *Driver*. Melalui wawancara ini, penulis memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai bagaimana penerapan sistem

informasi manajemen di JNE Talaga membantu memperlancar operasional, mulai dari input barang, penyortiran, pencatatan transaksi, hingga distribusi ke pelanggan.

## **5. Literasi**

Studi literasi dilakukan untuk memperkaya wawasan teoritis penulis mengenai topik yang berkaitan dengan penerapan ilmu manajemen dalam operasional logistik dan ekspedisi. Literatur yang dikaji berasal dari buku akademik tentang implementasi ilmu manajemen, jurnal ilmiah, artikel mengenai manajemen logistik, serta referensi resmi dari JNE seperti pedoman operasional dan informasi yang tersedia di website maupun aplikasi MyJNE. Dengan melakukan studi literatur, penulis dapat menghubungkan teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik nyata yang berlangsung di JNE Kantor Perwakilan Talaga, sehingga analisis menjadi lebih relevan dan mendalam.

## **BAB IV**

### **HASIL YANG DICAPAI MAGANG**

#### **4.1 Deskripsi Kegiatan Magang**

Kegiatan magang adalah program yang memberikan mahasiswa kesempatan untuk belajar secara langsung di dunia kerja dengan terlibat dalam aktivitas sehari-hari di perusahaan. Selama magang, mahasiswa menjalankan berbagai tugas seperti observasi proses kerja, membantu tugas administratif, serta berpartisipasi dalam operasional jasa pengiriman. Kegiatan ini tidak hanya membantu mahasiswa memahami penerapan teori di lapangan tetapi juga mengembangkan keterampilan profesional seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kerja tim.

Kegiatan **Magang Mandiri** yang diselenggarakan oleh Institut Budi Utomo Nasional Majalengka merupakan program yang memungkinkan mahasiswa untuk menjalani pengalaman kerja langsung di perusahaan, di mana mereka bertanggung jawab atas keseluruhan proses magang, mulai dari persiapan hingga pelaksanaannya. Selama magang mandiri, mahasiswa mengasah keterampilan profesional, mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam situasi nyata, serta menghadapi tantangan kerja secara langsung. Program ini juga mendorong pengembangan kemandirian, inisiatif, dan adaptabilitas mahasiswa, mempersiapkan mereka untuk lebih siap memasuki dunia kerja setelah lulus.

Magang di **PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga** merupakan kesempatan berharga bagi penulis untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di bidang jasa ekspedisi. Selama masa magang, penulis ditempatkan di beberapa bagian penting untuk memahami alur operasional dan pelayanan yang dilakukan oleh JNE, khususnya dalam bidang **pelayanan administrasi, penyortiran barang, serta monitoring delivery (pengantaran barang)**. Adapun persiapan tahap awal yang dilakukan selama kegiatan magang di JNE Kantor Perwakilan Talaga adalah sebagai berikut:

## 1. Sosialisasi Kegiatan Magang

Sosialisasi dan pembekalan Magang Mandiri Institut Budi Utomo Nasional Majalengka untuk tahun akademik 2025 dilaksanakan pada hari Sabtu, 8 Maret 2025 di Aula Wisata Intelektual oleh Ketua Program Studi Ibu Dini Tiara Tajriani, S.E., Sy., M.Ak. dan Wakil Rektor I Ibu Yelsha Dwi Pasca, S.Pd., M.Pd., M.M. Dalam kegiatan ini, mahasiswa diberikan arahan mengenai teknis pelaksanaan magang, tujuan akademik yang harus dicapai, serta aturan yang perlu ditaati. Disampaikan pula bahwa dalam waktu 15 hari ke depan mahasiswa sudah harus menentukan lokasi magang.

## 2. Survei Lokasi Magang

Pada hari Selasa, 15 April 2025 peserta magang mandiri melakukan survei ke **Kantor Perwakilan JNE Talaga** dengan tujuan memperoleh informasi mengenai penerimaan peserta magang. Dari hasil survei, pihak

JNE Talaga menyatakan kesediaannya untuk menerima peserta magang dengan prosedur administrasi yang harus dipenuhi terlebih dahulu, termasuk surat pengantar dari kampus. Hal ini menjadi langkah awal bagi mahasiswa untuk memahami bahwa dunia kerja menekankan pada kedisiplinan administrasi dan tata kelola organisasi.

### **3. Persiapan Magang**

Untuk mempersiapkan magang di JNE Talaga, mahasiswa Institut Budi Utomo Nasional Majalengka harus menyelesaikan beberapa administrasi penting. Tahap pertama adalah mengurus surat pengantar dari kampus yang berisi data diri mahasiswa serta tujuan magang. Setelah itu, mahasiswa menjelaskan rencana kegiatan magang, bidang penempatan, serta tujuan yang ingin dicapai. Dokumen tersebut kemudian diserahkan ke pihak administrasi JNE untuk proses verifikasi.

### **4. Pembentukan Deskripsi Pekerjaan (*Job Description*)**

Pada hari Rabu, 16 April 2025, peserta magang resmi menerima pembagian jobdesk dan surat balasan penerimaan magang dari pihak JNE Talaga. Surat tersebut menyatakan bahwa peserta akan menjalani program magang selama tiga bulan, dimulai dari tanggal 2 Mei hingga 31 Juli 2025. Peserta akan ditempatkan di beberapa divisi operasional, yaitu Pelayanan Administrasi, Penyortiran Barang, dan *Monitoring Delivery*.

- a. **Bidang Pelayanan Administrasi:** membantu proses input data, pengarsipan, serta pelayanan konsumen.

- b. **Bidang Penyortiran Barang:** terlibat dalam proses sortir paket sesuai tujuan pengiriman.
- c. **Bidang *Monitoring Delivery*:** memantau dan mendokumentasikan proses pengiriman barang hingga diterima oleh konsumen.

Dengan diterimanya surat balasan ini, peserta diharapkan siap memulai magang dengan penuh tanggung jawab.

## 5. Pelepasan Magang

Pelepasan peserta Magang Mandiri Institut Budi Utomo Nasional tahun akademik 2025 dilaksanakan pada hari Rabu, 30 April 2025 di Aula Wisata Intelektual yang dihadiri langsung oleh Rektor Institut Budi Utomo Nasional, Dr. H. Sudibyo BO, S.Sos., S.E., M.M., bersama jajaran dosen pembimbing. Dalam acara pelepasan ini, mahasiswa diberikan motivasi untuk menjunjung tinggi integritas, kedisiplinan, serta profesionalitas selama menjalani program magang..



Gambar 4.1 Pelepasan Peserta Magang

## 6. Penerimaan Peserta Magang

Penerimaan peserta magang dilaksanakan pada hari Jumat, 2 Mei 2025 di Kantor Perwakilan JNE Talaga. Para peserta diterima langsung oleh Kepala Perwakilan JNE Talaga, yang menyampaikan sambutan hangat serta menjelaskan tata tertib perusahaan, standar operasional kerja, dan etika yang harus dipatuhi. Pada kesempatan ini juga dijelaskan garis besar tugas yang akan dijalankan peserta di bidang **pelayanan administrasi, penyortiran, dan monitoring delivery.**



Gambar 4.2 Penerimaan Peserta Magang di tempat Magang

## 7. Monitoring Magang Oleh Pihak Kampus

Monitoring peserta magang dilaksanakan pada hari Jumat, 13 Juli 2025 oleh Wakil Rektor I, Ibu Yelsa Dwi Pasca, S.Pd., M.Pd., M.M. Kunjungan ini bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan magang yang telah berlangsung selama dua bulan, serta memastikan pengalaman kerja mahasiswa sesuai dengan kurikulum akademik. Pihak kampus berdiskusi dengan Kepala Perwakilan JNE Talaga dan peserta magang mengenai

hasil pekerjaan, tantangan yang dihadapi, serta perkembangan keterampilan. Dari hasil monitoring, mahasiswa dinilai sudah menunjukkan kedisiplinan, kemampuan komunikasi, serta kemauan belajar yang tinggi..



Gambar 4.3 Monitoring Magang

#### **h. Penarikan Dan Penutupan Peserta Magang**

Penarikan peserta Magang Mandiri dilaksanakan pada hari Selasa, 5 Agustus 2025 di Aula Wisata Intelektual Kampus Institut Budi Utomo Nasional. Sementara acara penutupan magang di **JNE Kantor Perwakilan Talaga** dilakukan pada hari Kamis, 31 Juli 2025. Dalam kegiatan tersebut, pihak JNE menyampaikan apresiasi atas kontribusi mahasiswa selama tiga bulan, serta memberikan masukan agar pengalaman magang dapat menjadi bekal berharga dalam dunia kerja..



Gambar 4.4 Penarikan Peserta Magang Di Instbnas

## **4.2 Implementasi Ilmu Manajemen di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir**

### **(JNE) Kantor Perwakilan Talaga**

#### **1. Pengiriman Ekspres**

Layanan pengiriman ekspres di JNE merupakan salah satu layanan utama yang paling banyak digunakan pelanggan. Dari perspektif ilmu manajemen, layanan ini mencakup fungsi **perencanaan, pengorganisasian, hingga pengendalian operasional**. Dalam praktiknya, tim JNE harus mampu merencanakan rute distribusi barang dengan tepat agar paket dapat sampai sesuai estimasi, baik layanan YES (Yakin Esok Sampai), REG (Reguler), maupun OKE (Ongkos Kirim Ekonomis). Proses ini melibatkan pengorganisasian sumber daya, yaitu kurir *rider* dan driver, yang bertugas mengantarkan paket ke tujuan dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen untuk memantau status pengiriman. Selain itu, dilakukan pengendalian mutu layanan dengan memastikan tidak ada keterlambatan yang signifikan serta mencatat semua pergerakan paket ke dalam sistem digital agar pelanggan bisa melakukan pelacakan secara real-time. Dengan demikian, layanan pengiriman ekspres menuntut adanya

sinergi antara **perencanaan logistik, eksekusi kurir, dan pengendalian kualitas layanan** agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal terhadap JNE.

## 2. Layanan Pengiriman Logistik

Layanan logistik JNE lebih menekankan pada pengelolaan barang dalam jumlah besar, baik untuk kebutuhan perusahaan maupun distribusi skala luas. Dalam implementasi ilmu manajemen, layanan ini erat kaitannya dengan ***supply chain management (manajemen rantai pasok)*** yang melibatkan pengorganisasian gudang (*warehouse*), transportasi, serta kontrol persediaan barang. Pekerjaan sehari-hari dalam layanan ini meliputi penyimpanan barang di gudang, pengaturan distribusi dengan truk besar atau kontainer, serta perencanaan rute distribusi agar efisiensi biaya dan waktu dapat tercapai. Selain itu, tim logistik JNE juga melakukan perhitungan kapasitas penyimpanan, melakukan monitoring persediaan (*inventory control*), serta menyusun laporan operasional yang akan dijadikan bahan evaluasi pimpinan. Penerapan sistem informasi manajemen pada bagian ini memungkinkan setiap barang tercatat secara rapi, mulai dari proses masuk ke gudang, distribusi ke konsumen, hingga pencatatan keuangan terkait pengiriman. Oleh karena itu, layanan logistik merupakan implementasi nyata dari ***pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi dalam manajemen operasional***.

## 3. Pengiriman *Instant*

Layanan pengiriman instan ditujukan untuk kebutuhan pengiriman cepat dalam satu kota yang biasanya bersifat mendesak. Dalam perspektif

manajemen, layanan ini menuntut adanya **perencanaan operasional harian yang fleksibel dan manajemen pelayanan pelanggan yang responsif**. Pekerjaan yang dilakukan oleh tim pengiriman instan adalah menerima *order* dari pelanggan, menginput data ke sistem, lalu segera mengalokasikan kurir *rider* untuk mengantarkan paket tersebut dalam waktu singkat, sering kali hanya beberapa jam saja. Proses ini membutuhkan koordinasi yang baik antara admin, inbound, dan kurir agar barang segera diproses tanpa menunggu lama. Sistem informasi manajemen berperan penting dalam memberikan update status pengiriman kepada pelanggan secara real-time. Selain itu, bagian kontrol (SCO) juga melakukan evaluasi apakah paket benar-benar dikirim tepat waktu sesuai janji layanan. Dengan demikian, layanan pengiriman instan adalah contoh nyata penerapan **manajemen operasional berbasis waktu serta manajemen layanan pelanggan** untuk menjawab kebutuhan pasar yang semakin dinamis.

#### **4. Pembayaran Online (JNE *Online Payment / JOP*)**

JNE Online Payment (JOP) merupakan inovasi JNE untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi digital. Dalam ilmu manajemen, layanan ini merupakan implementasi dari **manajemen keuangan dan manajemen sistem informasi**. Pekerjaan sehari-hari dalam layanan ini adalah menerima permintaan pembayaran dari pelanggan, baik itu pembayaran tagihan listrik, air, telepon, pembelian tiket, maupun layanan lainnya. Setelah itu, staf billing akan memastikan setiap transaksi tercatat dengan benar di sistem serta memberikan bukti

pembayaran resmi kepada pelanggan. Selain itu, dilakukan pula rekonsiliasi data keuangan untuk memastikan tidak ada transaksi yang terlewat atau terjadi kesalahan pencatatan. Dalam praktiknya, layanan JOP ini membantu perusahaan untuk memperluas jangkauan bisnis sekaligus memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Hal ini mencerminkan penerapan manajemen keuangan yang terintegrasi dengan **sistem informasi digital**, sehingga data keuangan dapat lebih transparan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 5. Aplikasi MyJNE

Aplikasi MyJNE adalah platform digital yang dikembangkan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan JNE. Implementasi ilmu manajemen pada layanan ini terletak pada **manajemen informasi, teknologi, dan pelayanan pelanggan berbasis digital**. Pekerjaan yang berkaitan dengan MyJNE adalah menyediakan fitur tracking paket secara real-time, memberikan estimasi ongkos kirim, melakukan booking pengiriman, hingga memfasilitasi pembayaran digital. Tim IT dan operasional JNE bertugas memastikan aplikasi ini berjalan lancar, bebas dari error, dan selalu diperbarui agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sistem informasi manajemen yang terintegrasi memungkinkan data dari kurir, admin, hingga billing tersinkronisasi dalam aplikasi, sehingga pelanggan bisa langsung melihat status terkini dari paketnya. Oleh karena itu, layanan MyJNE merupakan bukti penerapan **manajemen berbasis teknologi informasi** yang mendukung efisiensi operasional sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 6. JNE Online Booking & JNE *Freight*

Selain layanan utama, JNE juga memiliki layanan tambahan yang tidak kalah penting, yaitu JNE Online Booking (JOB) dan JNE *Freight*. **JOB** merupakan layanan pemesanan pengiriman secara online, di mana pelanggan bisa melakukan input data barang tanpa harus datang langsung ke counter. Dari sudut pandang ilmu manajemen, JOB adalah penerapan **manajemen administrasi digital** yang membantu efisiensi kerja, karena data pelanggan langsung masuk ke sistem tanpa perlu input manual. Sementara itu, **JNE Freight** merupakan layanan pengiriman barang besar atau dalam jumlah banyak yang melibatkan jalur darat, laut, maupun udara. Dalam praktiknya, pekerjaan ini meliputi pengaturan armada (truk, kontainer, kapal), penghitungan biaya, penjadwalan distribusi, serta koordinasi dengan pelanggan skala besar. JNE *Freight* mencerminkan implementasi **manajemen distribusi, perencanaan logistik, dan evaluasi operasional**, karena layanan ini menuntut perencanaan yang matang untuk memastikan efisiensi biaya sekaligus ketepatan waktu pengiriman.

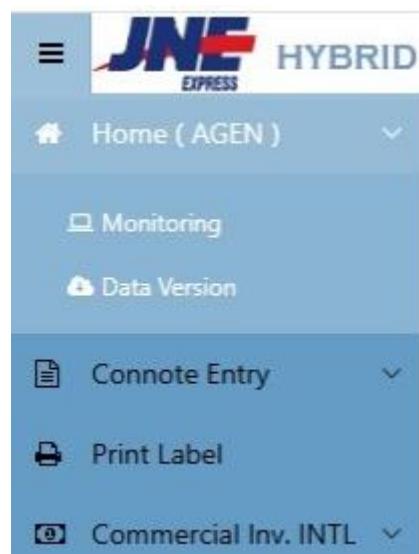
### 4.3 Praktik Kegiatan Magang

#### 4.3.1 Bidang Pelayanan Administrasi

1. Paham, mengetahui, dan mengerti saat menggunakan aplikasi JNE *Express* dan mencetak nomor resi
2. Melakukan pendataan customer yang akan melakukan pengiriman barang
3. Memastikan bahwa pendataan, alamat, penerima, nomor hp, fax telah di data dengan benar



Gambar 4.5 Pelayanan Administrasi



Gambar 4.6 Pelayanan Administrasi Menggunakan Aplikasi

#### 4.3.2 Bidang Penyortiran Barang Konsumen

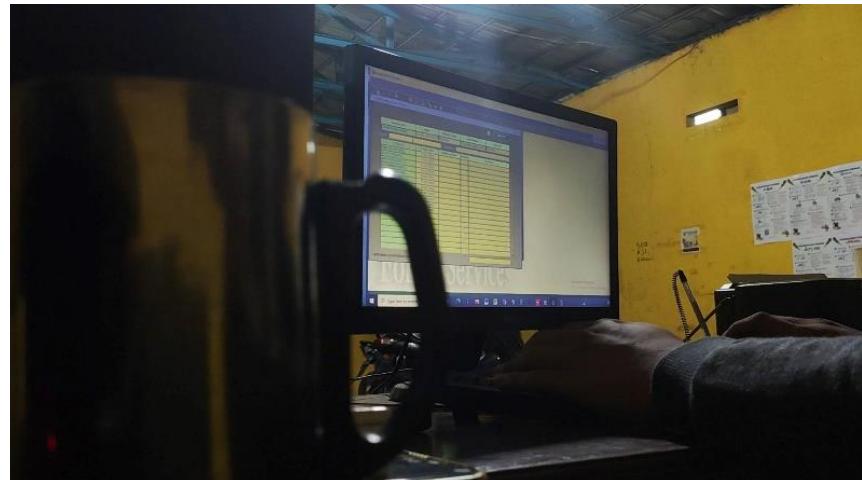
1. Melakukan *scan barcode* dan memilih barang yang akan di kirim ke tempat tujuan.
2. Memastikan barang agar tidak ada yang *missroute*/salah kiriman.
3. Memasukan nomor resi secara manual jika ada *barcode* yang tidak dapat ter *scan*.



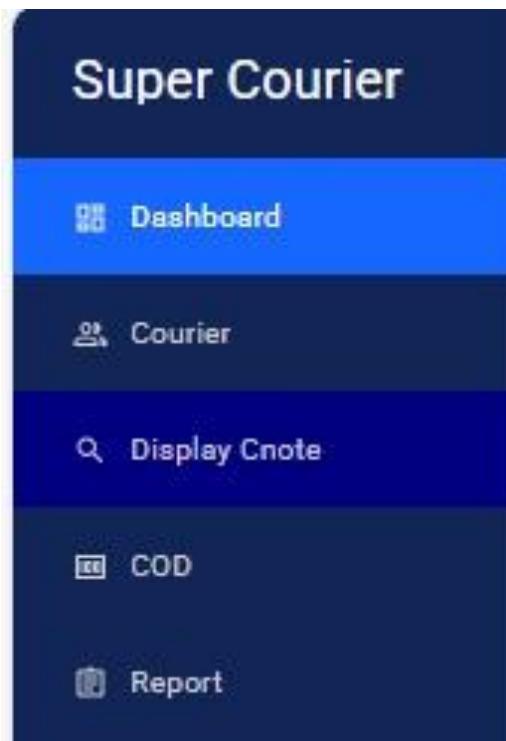
Gambar 4.7 Penyortiran Barang

#### 4.3.3 Bidang *Monitoring Delivery*

1. Memahami aplikasi yang di gunakan.
2. Memantau kurir yang sedang melakukan pengiriman barang.
3. Mencatat, dan merekap keberhasilan pengiriman dan juga gagalnya pengiriman.



Gambar 4.8 *Monitoring Delivery* menggunakan Aplikasi



Gambar 4.9 *Monitoring Delivery* menggunakan Aplikasi

#### 4.4 Hasil Kegiatan Magang

##### 4.4.1 Hasil Wawancara

Berikut Adalah hasil wawancara di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga, wawancara ini terkait dengan judul laporan magang yaitu “Implementasi Ilmu Manajemen dalam Proses di bidang Pelayanan Administrasi, Penyortiran Barang Konsumen, dan *Monitoring Delivery* di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Unit Talaga” wawancara dengan Bapak Muhamad Rizal Ali Nurdin selaku Kepala bagian PIC.

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa tantangan yang sering terjadi dalam proses pengiriman barang di lapangan?	Tantangan utama yang sering kami hadapi di lapangan adalah faktor eksternal yang sulit diprediksi, seperti cuaca buruk, kondisi lalu lintas yang padat,

		<p>serta akses jalan di daerah tertentu yang masih terbatas. Selain itu, volume kiriman yang meningkat signifikan pada musim tertentu, seperti akhir tahun atau saat ada promo besar <i>e-commerce</i>, juga menjadi tantangan dalam menjaga ketepatan waktu pengiriman. Meski demikian, kami selalu berupaya melakukan antisipasi dengan menambah armada, menyesuaikan jadwal, dan memperkuat koordinasi antarbagian.</p>
2.	Apakah ada target waktu tertentu untuk setiap proses operasional, misalnya sortir, pengiriman, atau input data?	<p>Ya, setiap proses operasional di JNE memiliki target waktu yang jelas. Misalnya, proses sortir barang dilakukan sesuai dengan jadwal <i>cut-off time</i> agar barang bisa segera masuk ke tahap pengiriman. Proses input data resi juga wajib dilakukan secara <i>real-time</i> agar pelanggan dapat langsung melacak status paket mereka melalui sistem tracking. Sementara untuk pengiriman, kurir sudah memiliki jadwal yang ditetapkan, baik untuk rute reguler maupun pengiriman prioritas. Semua ini diatur agar alur operasional berjalan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.</p>
3.	Apakah seluruh proses operasional telah mengikuti SOP?	<p>Tentu saja, seluruh proses operasional kami berjalan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh JNE pusat. Mulai dari penerimaan barang, pengecekan kondisi, penyortiran, hingga pengiriman ke alamat tujuan, semuanya dilakukan dengan standar yang sama di seluruh Indonesia. SOP ini penting untuk menjaga konsistensi pelayanan dan meminimalisir kesalahan yang</p>

		dapat merugikan pelanggan.
4.	Bagaimana cara PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga memastikan pelanggan merasa puas setelah menerima pelayanan?	Kami berfokus pada kecepatan, ketepatan, dan keamanan barang sebagai kunci utama kepuasan pelanggan. Setiap paket yang kami terima dijaga dengan baik mulai dari proses awal hingga diterima oleh penerima. Selain itu, kami menyediakan sistem tracking online yang transparan sehingga pelanggan bisa memantau pergerakan barang secara langsung. Tidak kalah penting, kami juga mengedepankan keramahan dalam pelayanan, baik di counter maupun saat kurir berinteraksi dengan penerima barang.
5.	Menurut pengalaman Anda, hal kecil dalam pelayanan yang justru paling berkesan bagi pelanggan?	Berdasarkan pengalaman, hal kecil yang sering kali meninggalkan kesan positif adalah sikap ramah dan sopan dari petugas maupun kurir. Ucapan sederhana seperti salam, terima kasih, atau memberikan penjelasan singkat terkait status paket, ternyata sangat dihargai oleh pelanggan. Selain itu, menjaga kondisi paket agar tetap rapi dan aman meski barang kecil sekalipun, juga menjadi hal yang sederhana tetapi sangat berkesan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari **PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga**, dapat disimpulkan bahwa proses operasional pengiriman barang di lapangan memiliki tantangan tersendiri, terutama terkait faktor eksternal seperti cuaca, kondisi lalu lintas, dan lonjakan volume kiriman. Untuk mengatasinya, JNE telah menetapkan target waktu pada setiap tahapan operasional mulai dari sortir, input data, hingga pengiriman, yang

seluruhnya dijalankan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar mutu layanan tetap terjaga.

Dalam menjaga kepuasan pelanggan, JNE mengedepankan kecepatan, ketepatan, keamanan barang, serta keramahan dalam pelayanan. Hal-hal kecil seperti sikap sopan kurir dan menjaga kerapian paket ternyata memberikan kesan positif yang kuat bagi pelanggan. Selain itu, JNE juga memiliki mekanisme penanganan keluhan yang responsif melalui *customer service*, baik secara langsung maupun melalui sistem digital, dengan tujuan memberikan solusi terbaik dan menjaga kepercayaan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa JNE Kantor Perwakilan Talaga senantiasa berkomitmen untuk menghadirkan pelayanan yang profesional, cepat, aman, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan operasional di lapangan.

#### **4.4.2 Peningkatan Pengetahuan**

Selama kegiatan magang di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan baru mengenai dunia kerja di bidang jasa pengiriman dan logistik. Beberapa peningkatan pengetahuan yang dirasakan antara lain:

1. Penulis memahami dan mengetahui berbagai jenis barang konsumen yang dikirimkan melalui JNE, baik berupa dokumen penting, barang dagangan, paket *e-commerce*, hingga barang

berukuran besar. Penulis juga mengenal klasifikasi barang sesuai kategori pengiriman, seperti Reguler, YES, OKE, serta layanan logistik lainnya.

2. Penulis memperoleh pemahaman mengenai prosedur penerimaan, penyortiran, dan pengiriman barang, termasuk kelengkapan dokumen yang menyertainya, seperti resi pengiriman, manifest, dan surat jalan. Selain itu, penulis juga mendapatkan wawasan tentang tata cara penataan barang di gudang agar memudahkan proses sortir, penyimpanan, serta distribusi sesuai tujuan dan jadwal keberangkatan armada.

#### **4.4.3 Peningkatan Sikap**

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan magang di JNE juga memberikan dampak positif terhadap sikap kerja penulis, antara lain:

1. Penulis terbiasa bersikap teliti dan cermat dalam mencatat data barang, baik saat menerima maupun saat mengeluarkan barang dari gudang. Ketelitian ini sangat penting untuk menghindari kesalahan pengiriman.
2. Penulis menjadi lebih tanggap dan responsif dalam melayani konsumen, baik ketika melakukan pelayanan administrasi maupun saat menangani permintaan informasi mengenai status pengiriman barang. Penulis juga berlatih menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan pelanggan, serta meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan prosedur kerja.

#### **4.4.4 Peningkatan Keterampilan**

Selama magang, penulis juga merasakan adanya peningkatan keterampilan yang terbagi menjadi keterampilan umum dan khusus, yaitu:

1. Penulis mampu menggunakan perangkat komputer untuk input data pengiriman, serta terampil dalam mengoperasikan aplikasi internal JNE untuk pengecekan resi, pencetakan bukti pengiriman, dan pembuatan laporan harian.
2. Penulis memiliki ketelitian dalam melakukan proses sortir barang sesuai dengan tujuan kota maupun wilayah pengiriman. Selain itu, penulis juga terampil dalam mencatat dan memeriksa data barang secara cepat dan akurat.
3. Penulis terampil dalam membantu proses *monitoring delivery*, seperti melakukan update status pengiriman, melaporkan kendala yang dialami kurir di lapangan, serta memastikan paket sampai ke konsumen sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan.

#### **4.5 Hambatan Selama Kegiatan Magang**

Selama menjalani program magang di JNE Kantor Perwakilan Talaga, penulis juga menghadapi beberapa hambatan, antara lain:

1. Kurangnya pengalaman teknis dalam memahami sistem kerja ekspedisi yang padat dan dinamis, sehingga membutuhkan waktu adaptasi.
2. Keterbatasan waktu magang yang membuat penulis belum sepenuhnya mendalami prosedur kerja di setiap bidang, terutama pada proses *monitoring delivery*.
3. Masih adanya istilah teknis di dunia ekspedisi yang belum familiar, sehingga membutuhkan bimbingan langsung dari staf JNE.
4. Tantangan dalam menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang cepat, khususnya saat terjadi lonjakan paket pada jam-jam sibuk.

#### **4.6 Pemecahan Masalah Kegiatan Magang**

Untuk mengatasi hambatan yang dihadapi, penulis melakukan beberapa langkah pemecahan masalah, antara lain:

1. Melakukan komunikasi aktif dengan pembimbing lapangan maupun staf JNE untuk memperdalam pemahaman mengenai tugas dan prosedur kerja.
2. Mengoptimalkan waktu magang dengan menyusun catatan harian mengenai alur kerja yang sudah dipelajari agar dapat dipahami kembali di luar jam kerja.
3. Melakukan pembelajaran mandiri, seperti membaca buku atau artikel tentang manajemen logistik dan ekspedisi, serta mengamati cara kerja karyawan yang lebih berpengalaman.
4. Berusaha cepat beradaptasi dengan sistem kerja, misalnya dengan proaktif membantu proses sortir saat barang menumpuk dan mendukung kurir dalam pengecekan data pengiriman.

#### **4.7 Tanggapan Perusahaan Adanya Kegiatan Magang**

Pihak PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga memberikan tanggapan yang positif terhadap kegiatan magang. Menurut pihak perusahaan, program magang memiliki manfaat, antara lain:

1. Membantu perusahaan dalam menangani pekerjaan administratif maupun operasional sehingga meningkatkan efisiensi kerja.
2. Memberikan penyegaran ide dan semangat kerja dari mahasiswa magang yang umumnya lebih cepat beradaptasi dengan teknologi.

3. Mengurangi beban kerja karyawan tetap pada saat terjadi lonjakan pengiriman barang.
4. Membuka kesempatan bagi perusahaan untuk membina calon tenaga kerja potensial yang memiliki pengalaman di bidang logistik dan ekspedisi.
5. Sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan dalam mendukung dunia pendidikan dengan memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melaksanakan magang di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga, penulis memperoleh pengalaman berharga yang memungkinkan penerapan ilmu pengetahuan dalam konteks dunia kerja nyata, khususnya di bidang jasa ekspedisi dan logistik. Penulis mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana teori yang dipelajari di bangku perkuliahan dapat diaplikasikan dalam praktik sehari-hari, seperti pada kegiatan pelayanan administrasi, penyortiran barang konsumen, hingga *monitoring delivery*.

Selain itu, kegiatan magang ini juga membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan profesional dan interpersonal, termasuk etika kerja, disiplin, kemampuan beradaptasi, komunikasi, serta kerjasama tim. Pengalaman yang diperoleh telah memperkaya wawasan penulis tentang dunia kerja, terutama mengenai pentingnya ketelitian, kecepatan, serta tanggung jawab dalam mendukung kelancaran proses operasional pengiriman barang.

Program magang ini tidak hanya memperkaya pengetahuan dan keterampilan penulis, tetapi juga membentuk pemahaman yang lebih luas mengenai pentingnya penerapan sistem kerja yang efektif dan efisien di bidang logistik. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa dunia kerja jauh

lebih kompleks dibandingkan teori yang diajarkan di kampus. Meskipun terkadang mahasiswa dihadapkan pada pekerjaan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan program jurusan, hal tersebut justru memberikan keterampilan tambahan yang bermanfaat di masa depan.

## 5.2 Saran

Banyak sekali kekurangan dalam pembuatan dalam laporan ini serta kekurangan pada pelaksanaan program magang dari pihak perguruan tinggi, semoga dari pihak panitia pelaksana program dapat memperbaiki sistem manajemennya untuk program magang jika diadakan lagi tahun depan. Berikut mungkin beberapa saran dari penulis untuk pihak – pihak yang terlibat agar bisa meningkatkan kualitasnya:

### 1. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Sebaiknya pelaksanaan magang dipersiapkan lebih matang dengan memberikan pembekalan mengenai dunia kerja di bidang ekspedisi agar mahasiswa lebih siap menghadapi kenyataan lapangan.
- b. Kampus diharapkan memperkuat koordinasi dengan pihak JNE maupun perusahaan lain agar program magang lebih terintegrasi dan sesuai dengan kebutuhan industri.
- c. Perlu adanya evaluasi rutin terkait pelaksanaan magang, sehingga kualitas program dapat ditingkatkan dari tahun ke tahun.

### 2. Bagi Tempat Magang (JNE)

- a. Perusahaan sebaiknya menyediakan fasilitas kerja yang lebih memadai bagi mahasiswa magang, seperti komputer dan meja khusus

untuk kegiatan administrasi, agar pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efisien.

- b. Memberikan pengarahan atau orientasi kerja di awal program magang agar mahasiswa memahami alur kegiatan, terutama dalam penyortiran barang dan sistem *monitoring delivery*.
- c. Meningkatkan sistem pendataan dan pengecekan barang agar lebih terintegrasi, sehingga meminimalkan kesalahan dalam proses sortir maupun pengiriman.
- d. Menyediakan bimbingan teknis sederhana mengenai penggunaan aplikasi internal JNE, sehingga mahasiswa lebih cepat beradaptasi.

### **3. Bagi Mahasiswa**

- a. Mahasiswa diharapkan mempersiapkan diri dengan baik sebelum melaksanakan magang, baik melalui referensi teori maupun pengalaman praktis terkait dunia logistik.
- b. Selama magang, mahasiswa harus bersikap profesional, disiplin, dan menjaga etika kerja agar dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan.
- c. Penting untuk proaktif dalam bertanya dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi, agar pengalaman magang lebih bermakna.
- d. Mahasiswa juga diharapkan membangun komunikasi yang baik dengan pegawai maupun sesama peserta magang untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

#### **4. Bagi Program Studi**

- a. Program studi perlu menyusun kurikulum yang lebih aplikatif dengan memasukkan materi praktis terkait logistik, ekspedisi, dan manajemen rantai pasok agar mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja.
- b. Dosen pembimbing magang sebaiknya terlibat lebih aktif dalam proses monitoring mahasiswa di lapangan untuk memastikan ketercapaian tujuan akademik sekaligus kebutuhan industri.
- c. Prodi dapat menjalin kerja sama berkelanjutan dengan perusahaan, termasuk JNE, untuk membuka peluang penelitian, studi kasus, maupun pengembangan model pembelajaran berbasis praktik.
- d. Perlu dibuat sistem umpan balik (feedback) dari perusahaan tempat magang sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pembelajaran di program studi.

Dengan adanya program magang ini, penulis berharap pengalaman yang diperoleh dapat menjadi bekal untuk menghadapi dunia kerja, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga. Semoga JNE semakin maju, terus berkembang, dan tetap menjadi perusahaan jasa pengiriman terpercaya yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

## **BAB VI**

### **REFLEKSI DIRI**

Program magang yang diadakan oleh **Institut Budi Utomo Nasional** memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis sebagai mahasiswa jurusan **Manajemen**. Penulis merasa sangat beruntung karena dapat melaksanakan kegiatan magang di perusahaan jasa ekspedisi besar seperti **PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga**. Melalui kegiatan magang ini, penulis dapat menerapkan berbagai teori yang telah dipelajari selama di bangku kuliah sekaligus memahami dinamika kerja di dunia industri jasa logistik yang penulis geluti.

Selama masa magang, penulis memperoleh banyak pengetahuan secara langsung mengenai dunia kerja di bidang jasa ekspedisi. Dalam periode tersebut, penulis mengalami peningkatan kemampuan yang signifikan, antara lain:

#### **1. Pengembangan sikap**

Selama masa magang, penulis mengalami peningkatan dalam hal sikap profesional, seperti kedisiplinan, tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, serta kemampuan untuk bersikap sopan dan menghargai rekan kerja. Penulis juga belajar menjaga etika kerja, berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan, serta bersikap terbuka terhadap kritik dan saran dari atasan maupun rekan kerja.

## **2. Peningkatan keterampilan administrasi dan pengolahan data**

Penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat dalam kegiatan pelayanan administrasi, seperti pencatatan paket masuk dan keluar, pengecekan data pelanggan, pembuatan laporan pengiriman, serta penggunaan sistem internal JNE. Hal ini meningkatkan kemampuan penulis dalam pengolahan data, terutama dalam ketelitian dan kecepatan, serta memperdalam pemahaman terhadap aplikasi Microsoft Office maupun sistem operasional logistik.

## **3. Kemampuan kerja tim dan komunikasi**

Dalam lingkungan kerja, penulis sering bekerja dalam tim, baik saat penyortiran barang maupun dalam proses *monitoring delivery*. Hal ini menuntut penulis untuk menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai pihak, termasuk kurir, staf administrasi, hingga supervisor. Penulis belajar menyampaikan informasi dengan jelas, menerima masukan, serta bekerja sama secara efektif demi kelancaran operasional pengiriman.

## **4. Manajemen waktu dan penentuan prioritas**

Penulis juga dilatih untuk mengatur waktu dengan baik, terutama ketika menghadapi banyak paket yang harus segera diproses dan disortir. Dalam praktiknya, penulis belajar membuat skala prioritas terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan terlebih dahulu, menghindari keterlambatan, serta menjaga agar seluruh proses tetap berjalan efisien. Hal ini membantu penulis lebih terorganisasi dan mampu bekerja dengan tepat waktu, bahkan dalam situasi dengan tekanan kerja yang tinggi.

Selama menjalani kegiatan magang, penulis juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah menjaga konsistensi kinerja, terutama ketika volume paket sangat tinggi dan pekerjaan berlangsung dengan ritme cepat. Kondisi ini menuntut penulis untuk beradaptasi dengan cepat, menjaga fokus, serta selalu berpikir positif agar tetap bersemangat dalam menjalankan seluruh kegiatan magang.

Setelah menyelesaikan kegiatan magang di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Perwakilan Talaga, penulis merasakan peningkatan wawasan dan pengalaman yang sangat berharga. Penulis merasa lebih siap dalam menghadapi dunia kerja yang dinamis serta memiliki rasa percaya diri yang lebih tinggi terhadap kemampuan dan keterampilan yang telah berkembang.

Ke depannya, penulis berkomitmen untuk terus mengembangkan *soft skill* dan *hard skill*, guna meningkatkan potensi diri baik untuk diterapkan di dunia kerja maupun dunia usaha. Rencana ke depan meliputi mencari pekerjaan yang sesuai dengan bidang yang telah ditekuni, membuka peluang usaha di bidang jasa atau logistik, serta terus mengembangkan kemampuan pribadi berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh. Pengalaman magang ini tidak hanya memperkaya pengetahuan dan keterampilan penulis, tetapi juga membentuk karakter yang lebih profesional, disiplin, dan bertanggung jawab.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hidayat, R. (2020). Manajemen operasional dalam konteks jasa logistik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 101–112.
- Hidayat, R., & Lestari, S. (2022). Pelayanan administrasi modern berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, 9(1), 55–67.
- Hidayat, R., & Pratama, D. (2021). Monitoring dan evaluasi dalam layanan logistik modern. *Jurnal Manajemen Operasional*, 7(2), 99–110.
- Hidayat, R., & Sari, M. (2021). Orientasi kualitas dan kecepatan dalam layanan jasa logistik. *Jurnal Manajemen Logistik*, 5(2), 77–88.
- Ismail, M. I. (2020). Observasi sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian manajemen. *Jurnal Metodologi Riset*, 6(1), 45–54.
- Lestari, D., & Gunawan, H. (2022). *Quality and cost orientation* dalam industri ekspedisi. *Jurnal Logistik dan Supply Chain Indonesia*, 5(1), 55–67.
- Lestari, D., & Kurniawan, B. (2022). Pendekatan partisipatif dalam manajemen organisasi di era digital. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 11(1), 77–90.
- Lestari, D., & Pratama, R. (2021). Wawancara sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian sosial. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 77–88.
- Magetsari, N., Putra, H., & Wibowo, R. (2023). Dokumentasi sebagai sumber data dalam penelitian organisasi. *Jurnal Administrasi Kontemporer*, 12(2), 144–157.

- Nugroho, A. (2022). Peran wawancara dalam memperkuat validitas data penelitian kualitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 8(1), 45–57.
- Nugroho, B. (2023). Implementasi *monitoring delivery* berbasis aplikasi digital pada perusahaan ekspedisi di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 9(3), 201–214.
- Nugroho, D., & Rahmawati, E. (2021). Fungsi manajemen dalam industri logistik modern. *Jurnal Logistik Indonesia*, 6(2), 110–123.
- Prasetyo, R. (2023). Manajemen adaptif berbasis digital pada industri ekspedisi di Indonesia. *Jurnal Logistik dan Bisnis*, 7(3), 201–214.
- Pratama, R. (2021). Manajemen sebagai ilmu dan seni dalam perspektif organisasi modern. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 15(2), 55–68.
- Putri, A., & Kurniawan, B. (2021). Partisipasi aktif individu dalam lingkungan organisasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 122–134.
- Sari, M. (2022). Peran magang dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa di dunia kerja. *Jurnal Pendidikan dan Pengembangan Karir*, 5(1), 44–56.
- Sari, M., & Hidayat, R. (2022). Fungsi manajemen di perusahaan logistik berbasis teknologi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 88–100.
- Sari, M., & Pratama, R. (2021). Pelayanan administrasi sebagai penunjang efektivitas kerja organisasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 77–89.
- Siregar, A. (2022). Manajemen sebagai aktivitas terintegrasi dalam organisasi modern. *Jurnal Manajemen Kontemporer*, 8(2), 67–79.

- Siregar, A., & Lestari, S. (2022). Peran teknologi digital dalam monitoring proses distribusi barang. *Jurnal Logistik dan Supply Chain Indonesia*, 6(1), 45–58.
- Siregar, A., & Putri, D. (2021). Optimalisasi manajemen operasional melalui *supply chain* management di perusahaan jasa logistik. *Jurnal Logistik dan Bisnis*, 5(2), 89–100.
- Wulandari, D., & Nugroho, A. (2021). Penyortiran dalam manajemen logistik sebagai upaya efisiensi distribusi. *Jurnal Logistik dan Supply Chain*, 5(2), 88–97.
- Yuniarti, S., & Gunawan, H. (2023). Inovasi dan orientasi stakeholder dalam manajemen organisasi. *Jurnal Manajemen Kontemporer*, 8(1), 33–47.
- The Liang Gie. (2000). *Administrasi perkantoran modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The policy implementation process: A conceptual framework*. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.  
<https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- JNE. (2022). Profil perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. Retrieved from <https://www.jne.co.id>

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**