

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN dan STRATEGI  
KOMINUKASI SCO (SALES COUNTER OFFICER)  
PADA PT JNE – BANDAR LAMPUNG**



**Di Susun Oleh :**

**Ira Rahmawati                      (2012120028)**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN**

**HASIL KERJA PRAKTEK (KP)**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN dan STRATEGI  
KOMINUKASI SCO (SALES COUNTER OFFICER)  
PADA PT JNE – BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

**Ira Rahmawati**

**2012120028**

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Mengotahmi,

Dosen Pembimbing

Pembimbingan Lapangan

Hidayatullah, SE, Msi, M.Kom, M.H., AK  
NIK. \_\_\_\_\_

Agung Putra  
NIP. 7761511442708

Menyetujui,  
Ketua Jurusan

Toni Nurhadianto, SE, M.Sc  
NIK. 14000319

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis merupakan puteri pertama yang dilahirkan dari pasangan Bapak Suyoi dan Ibu Suyanti. Penulis dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 20 Agustus 2001. Penulis memulai pendidikan formal di SDN 1 Sukabumi Bandar Lampung pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 31 Bandar Lampung pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan Sekolah menengah Atas di SMA Swasta YADIKA Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis diterima sebagai mahasiswi Program Studi Sarjana Akuntansi .Kemudian Pada tahun 2023 tepatnya tanggal 02 Agustus penulis menjalankan suatu program kegiatan Kerja Praktek Dan telah Menyelesaikan kegiatan tersebut pada tanggal 31 Agustus 2023.

## RINGKASAN

Kerja Praktek (KP) merupakan sarana mengaktualisasi diri terhadap beberapa keahlian atau keterampilan baik softskill atau hardskill yang sudah diperoleh selama perkuliahan, diterapkan disuatu perusahaan atau instansi selama satu bulan. Pada laporan KP ini, disajikan beberapa kegiatan pelaksanaan kerja, temuan kendala atau masalah yang dihadapi di PT TIKI JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) Kantor Perwakilan (KP) Soekarno Hatta 37 Bandar Lampung selama 1 bulan yaitu pada tanggal 02 Agustus 2023 sampai dengan 31 Agustus 2023.

Penempatan KP pada perusahaan ini dibagi dalam beberapa bagian dengan bidang kerja yang berbeda. Salah satunya pelaksanaan kerja pada Bidang SCO (*Sales Counter Officer*) ada beberapa kegiatan yang dilakukan diantaranya melayani customer yang akan mengirimkan barang (paket), input data customer, scan paket yang akan dikirim, membuat surat jalan atas paket yang akan dikirim oleh kurir, mencatat hasil penjualan, menyetorkan uang penjualan ke Bank.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur kita panjatkan ke khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek (KP) ini sebagaimana mestinya. Tak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW serta para sahabat dan seluruh umatnya hingga akhir zaman semoga rahmat dan hidayah selalu dilimpahkan padanya.

Laporan ini berisi kegiatan yang penulis lakukan selama Kerja Praktek (KP) di PT TIKI JNE KP (Kantor Cabang) SOEKARNO HATTA 37 Bandar Lampung. Dalam mengerjakan laporan Kerja Praktek (KP) ini tidak sedikit saya menghadapi kesulitan serta hambatan baik teknis maupun non teknis. Namun atas izin Allah SWT, juga berkat usaha, doa, semangat, bantuan, bimbingan serta dukungan yang saya terima baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya saya dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek (KP) ini.

Terwujudnya penulisan laporan Kerja Praktek (KP) ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melakukan kegiatan Kerja Praktek (KP).
2. Bapak Ir. Firmansyah YA, M.B.A., M.Sc., selaku Rektor IIB Darmajaya
3. Bapak Toni Nurhadianto.,SE.,M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi IIB Darmajaya
4. Bapak Hidayatullah,SE.,Msi.,M.Kom.,M.H.,AK selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta saran-saran dalam kegiatan KP
5. Bapak Agung Putra Selaku HC (Human Capital) PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP 37 Soekarno Hatta
6. Seluruh rekan-rekan di kantor PT TIKI JNE KP 37 Bandar Lampung yang telah membantu kegiatan dilapangan.

Akhirnya saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis pada pelaksanaan Kerja Praktek (KP), sampai penulisan dan penyusunan laporan. Semoga semua kebaikan pihak yang membantu dibalas oleh Allah SWT, dan dapat memberikan manfaat yang berarti. Akhir kata, saya berharap semoga laporan Kerja Praktek (KP) ini dapat bermanfaat dimasa yang akan datang. Aamiin.

Bandar Lampung, 31 Agustus 2023

Ira Rahmawati

Npm : 2012120028

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ii
<b>RINGKASAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>Daftar Isi</b> .....	v
<b>Daftar Gambar</b> .....	vii
<b>Daftar Tabel</b> .....	viii
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja.....	2
1.3 Manfaat Dan Tujuan Praktik .....	3
1.3.1 Manfaat Praktik.....	3
1.3.2 Tujuan Praktik.....	3
1.4 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan .....	4
1.4.1 Waktu Pelaksanaan.....	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>Bab 2 Gambaran Umum Instansi</b> .....	6
2.1 Sejarah Instansi .....	6
2.2 Visi dan Misi perusahaan .....	8
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan.....	8
2.4 Lokasi Instansi .....	10
2.5 Struktur Organisasi .....	10
<b>Bab 3 Permasalahan Instansi</b> .....	14
3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Instansi .....	14
3.1.1 Temuan Masalah.....	14
3.1.2 Perumusan Masalah .....	14
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....	14

3.2 Landasan Teori.....	16
3.2.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	17
3.3 Metode Yang Digunakan .....	20
3.4 Rancangan Program Yang Akan Dibuat.....	21
<b>Bab 4 Hasil Dan Pembahasan .....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil .....	24
4.2 Pembahasan.....	24
<b>Bab 5 Kesimpulan Dan Saran .....</b>	<b>26</b>
5.1 Kesimpulan .....	26
5.2 Saran .....	27
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>28</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>29</b>

## **Daftar Gambar**

Gambar 1. Struktur Perusahaan

Gambar 2. Kerangka Masalah

Gambar 3. Kegiatan packing paket dokumen

Gambar 4. Kegiatan input data customer (pelanggan)

Gambar 5. Kegiatan kemerdekaan Indonesia 17 Agustus

Gambar 6. Kegiatan packing barang paket

Gambar 7. Kegiatan HO (Headcourier)/Scan Paket yang akan dikirim



## **Daftar Tabel**

Tabel 1. Jam kerja PT TIKI JNE KP 37 Soekarno Hatta

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah institusi pendidikan yang mengedepankan kualitas mahasiswa dalam menjawab tantangan dunia kerja, menilai bahwa perlu diadakan Kerja Praktik (KP). Objek kajian program KP adalah suatu bentuk implementasi perkuliahan yang dilakukan secara langsung ke suatu Instansi atau suatu Perusahaan. KP juga merupakan penerapan ilmu pengetahuan di instansi maupun perusahaan yang menjadi mitraprogram KP.

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya memandang bahwa program KP merupakan sarana strategis dalam proses pembentukan kemampuan dan kompetensi mahasiswa sebagai tenaga profesional. Program KP didukung dengan perencanaan yang sistematis dan terarah. Buku pedoman ini memberikan petunjuk kepada mahasiswa IIB Darmajaya dalam melaksanakan KP.

Kerja Praktek (KP) merupakan bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan dengan program penguasaan keahlian yang di peroleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu. IIB Darmajaya menitipkan mahasiswanya di PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk menggali kemampuan dan keuletan serta keterampilan dalam bekerja. Dengan di adakannya Kerja Praktek (KP), mahasiswa atau mahasiswi akan mendapatkan pengalaman dalam dunia Kerja dan diharapkan bisa langsung berkecimpung dalam dunia kerja setelah lulus kuliah.

Pada kesempatan saat pelaksanaan KP, penulis memilih tempat di PT TIKI JNE sebagai tempat KP yang akan merasakan pengalaman bagaimana kerja secara langsung dan memberikan gambaran tentang bagaimana dunia kerja yang akan kami hadapi di masa yang akan datang, dalam hal ini sangat lah bagus penulis memilih tempat perusahaan yang terbesar di Lampung yaitu PT TIKI JNE, karena dengan cabang yang besar di Lampung maka banyak aktifitas yang dilakukan oleh penulis dan memberikan banyak pengalaman kerja yang didapatkan oleh penulis.

Penulis memilih PT TIKI JNE sebagai tempat tujuan pelaksanaan Kerja Praktek (KP) guna mempelajari dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama dalam masa perkuliahan sesuai dengan jurusan Akuntansi Publik dan untuk mengetahui penggunaan pencatatan dan komunikasi, tujuan mengetahui proses bisnis dan menganalisis masalah yang ada dan dapat mengatasi masalah yang ada di perusahaan tersebut.

PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Pengiriman dan Logistik yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.37, Sukabumi Kec. Kedamaian Kota Bandar Lampung. Karena persaingan dipasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas dengan jaringan domestiknya. JNE mendapatkan keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

## **1.2 Ruang Lingkup Kerja**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perlu diadakan pembatasan masalah dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti terfokus dan mendalam mengingat luasnya permasalahan yang ada. Berdasarkan laporan di atas, maka ruang lingkup Kerja Praktek (KP) ini adalah sebagai berikut :

### **1.2.1 Ruang Lingkup Obyek Kerja Praktek (KP)**

Obyek dalam penelitian ini adalah divisi bagian SCO (*Sales Counter Officer*) PT TIKI Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Kantor Perwakilan (KP) Soekarno Hatta 37 Bandar Lampung.

### **1.2.2 Ruang Lingkup Tempat kerja Praktek**

Tempat penelitian adalah PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir yang beralamat Jl. Soekarno Hatta No.37, Sukabumi, Kec. Kedamaian, Kota Bandar Lampung 35134.

### **1.2.3 Ruang Lingkup Waktu Kerja Praktek**

Waktu yang ditentukan pada Kerja Praktek yaitu mulai dari tanggal 02 sampai 31 Agustus 2023

### **1.2.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi dalam pelayanan jasa pada SCO PT TIKI JNE KP 37 Bandar Lampung.

### **1.3 Manfaat dan Tujuan Praktik**

#### **1.3.1 Manfaat Praktik**

Manfaat merupakan keuntungan yang didapatkan bagi mahasiswa yang melaksanakan KP, adapun beberapa manfaat yang didapatkan dengan dilakukannya KP di PT TIKI JNE sebagai berikut :

Manfaat bagi mahasiswa

1. Mahasiswa mendapatkan bekal keahlian yang profesional untuk terjun ke dunia kerja
2. Meningkatkan rasa percaya diri, disiplin, dan tanggung jawab bagi mahasiswa
3. Memperoleh pengetahuan baru dan motivasi baru untuk bekal di dunia kerja
4. Menumbuhkan kemampuan berinteraksi sosial dengan orang lain di dunia kerja

Manfaat bagi IBI Darmajaya

1. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan akademik dengan pihak instansi/perusahaan
2. Mempersiapkan sumber daya manusia berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan

Manfaat bagi perusahaan

1. Meningkatkan kerjasama antara pihak instansi dengan lembaga pendidikan IBI Darmajaya
2. Dapat bertukar ilmu dengan mahasiswa

#### **1.3.2 Tujuan Praktik**

Tujuan Kerja Praktik (KP) merupakan kesatuan dalam proses belajar yang harus penulis selesaikan, karena praktik ini sangat dibutuhkan terutama untuk mengimplementasikannya ilmu pengetahuan didunia kerja yang sebenarnya, adapun tujuan dilakukannya KP di PT TIKI JNE sebagai berikut :

1. Melatih dan mengasah keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja.
2. Menambah pengetahuan mahasiswa mengenai dunia kerja.
3. Membentuk mental mahasiswa dalam dunia kerja.
4. Mendapatkan pengalamann secara langsung dari PT TIKI JNE
5. Membekali mahasiswa untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja
6. Membantu mahasiswa untuk mampu mengembangkan sikap profesional dan keahliannya dengan menjalankan KP di PT TIKI JNE

### 1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

#### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Kerja Praktek ini dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan yaitu terhitung pada tanggal 02 Agustus 2023 dan berakhir pada 31 Agustus 2023. Saya melaksanakan Kerja Praktek (KP) menyesuaikan dengan jadwal yang diberikan oleh HC (*Human Capital*) yang dimulai pada hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 09.00 – 16.00 WIB.

NO	Hari	Jam Kerja	
		Masuk	Keluar
1	Senin	09.00	16.00
2	Selasa	09.00	16.00
3	Rabu	09.00	16.00
4	Kamis	09.00	16.00
5	Jumat	09.00	16.00

Tabel 1. Jam Kerja PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

#### 1.3.2 Tempat Pelaksanaan

Tempat penelitian ini adalah PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.37, Sukabumi, Kec. kedamaian, Kota Bandar Lampung. Saya Melakukan Kerja Praktek (KP) selama 30 hari kerja, terhitung mulai 02 Agustus 2023 sampai 31 Agustus 2023.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **Bab I**

Pada bab ini tentang pendahuluan berisi latar belakang, tujuan serta manfaat Kerja Praktek (KP) dan sistematika penulisan. Pada latar belakang diungkapkan alasan teoritis dan praktis tentang pentingnya Kerja Praktek (KP)

### **Bab II**

Pada bab ini disajikan informasi lembaga yang dijadikan tempat kerja praktek (KP). Informasi tersebut mengungkapkan tentang sejarah dan perkembangan perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, produk-produk perusahaan dan kegiatan-kegiatan perusahaan

### **Bab III**

Pada bab ini disajikan informasi secara spesifik situasi kerja praktek, jika pada bab II disajikan informasi umum tentang lembaga maka pada bab ini informasi yang dikemukakan, antara lain analisis permasalahan yang di hadapi perusahaan pada divisi SCO, serta rancangan dan program yang akan dikembangkan di perusahaan tersebut.

### **Bab IV hasil dan pembahasan**

Pada bab ini disajikan informasi secara spesifik situasi kerja praktek. Jika pada bab III disajikan permasalahan yang di hadapi perusahaan maka pada bab ini membahas informasi serta hasil yang dikemukakan meliputi khusus unit kerja praktek yang dijalani oleh penulis.

### **Bab V kesimpulan dan saran**

Dalam bab ini, penulis mengungkapkan kesimpulan dari kegiatan kerja praktek dan saran-saran yang dihasilkan sebagai implikasi dari kesimpulan tersebut.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **1.1 Sejarah PT TIKI (Jalur Nugraha Ekakurir) JNE**

Berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

JNE 1990 sampai sekarang

#### **1994**

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

#### **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.

#### **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.

### **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.

### **2014**

JNE meluncurkan aplikasi MY JNE, 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.

### **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.

### **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.

### **2022**

JNE merilis Raket 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.





## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.1 Visi Perusahaan**

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

### **2.2.2 Misi Perusahaan**

Untuk Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten

## **1.2 Kegiatan Utama Perusahaan**

PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir, atau lebih dikenal sebagai JNE Express, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asal Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta Barat, Indonesia. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja.

Kegiatan umum perusahaan PT TIKI JNE bergerak di bidang jasa usaha pengiriman paket barang dan dokumen yang meliputi wilayah dalam negeri dan luar negeri. Adapun kegiatan dan jasa yang dihasilkan PT TIKI JNE adalah sebagai berikut:

### **1. Jasa Kurir dalam Negeri dan Intra Kota**

Dengan keberadaan jaringan dalam negeri yang dapat diandalkan, JNE menjamin kecepatan pengantaran ke seluruh wilayah di Indonesia. Beroperasi selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu. JNE menawarkan waktu penjemputan dan transit yang cepat dan fleksibel kepada pelanggan.

## 2. Jasa Kurir Luar Negeri

JNE memindahkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji. JNE juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman peka waktu hingga tujuan akhir. Semua kiriman di monitor setiap saat melalui program situs JNE oleh para timnya secara profesional.

## 3. Jasa Kargo Laut dan Udara

Kecepatan dan keamanan serta keakuratan kegiatan impor dan ekspor adalah jaminan JNE kepada pelanggan untuk keperluan jasa kargo laut dan udara. Dengan jaringan luas dan strategis di berbagai negara, JNE memiliki sumber daya dan kemampuan menangani pengiriman kargo laut dan udara kemana saja setiap saat.

## 4. Jasa Layanan Kepabeanan

Antisipasi dan persiapan proses kepabeanan telah ditangani sepenuhnya untuk menghindari keterlambatan. Pengalaman telah menjadikan JNE dipilih oleh institusi pemerintah dan non pemerintah untuk menangani distribusi dan kepabeanan untuk proyek-proyek mereka.

## 5. Jasa Perpindahan Angkutan Darat Pergudangan

JNE menyediakan jasa perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi kantor, pabrik, galeri atau rumah untuk memindahkannya ke lokasi baru serta membuka pengepakan. JNE mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai ke tujuan.

## 6. Logistik dan Distribusi

Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota di Indonesia, JNE dapat melayani tepat dan cepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim profesional, JNE dapat melayani pelanggan dengan fleksibel sesuai kebutuhannya.

## 7. Jasa Penjemputan Bandara

Bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kedatangan, transit atau

keberangkatan para pelanggan, JNE menyediakan jasa pendamping melalui proses imigrasi dan kepabeanan. Mengatur transportasi penginapan, serta reservasi tiket, membantu pelanggan menghindari keterlambatan dan antrian yang tidak perlu.

### **1.3 Lokasi Perusahaan**

Jl. Soekarno Hatta No.37, Sukabumi, Kec. Kedamaian, Kota Bandar Lampung, Lampung 35134



### **1.4 Struktur Perusahaan**

Struktur organisasi di perusahaan PT TIKI JNE KP 37 Bandar Lampung dapat dilihat pada gambar dibawah ini;



FORM PENGESAHAN STRUKTUR ORGANISASI

PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR

STRUKTUR ORGANISASI BANDAR LAMPUNG MAIN BRANCH

Nomor : 90/SS REG-TIG/01

Hal : 2/3

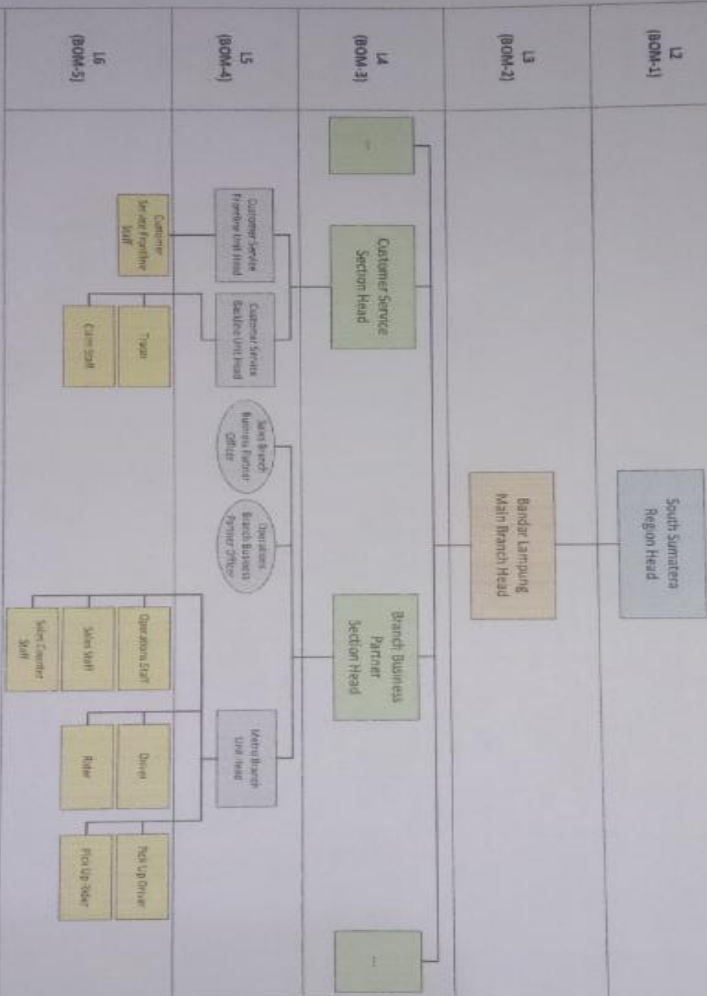
Dusun : Bandar Lampung Main Branch Head

Tanggal : 28 April 2003

Revisi : 00

Disahkan : Quality Management System Department Head

Group: Operations / Region: South Sumatera / Main Branch: Bandar Lampung





**FORM PENGESAHAN STRUKTUR ORGANISASI**

**PT. TIKU JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

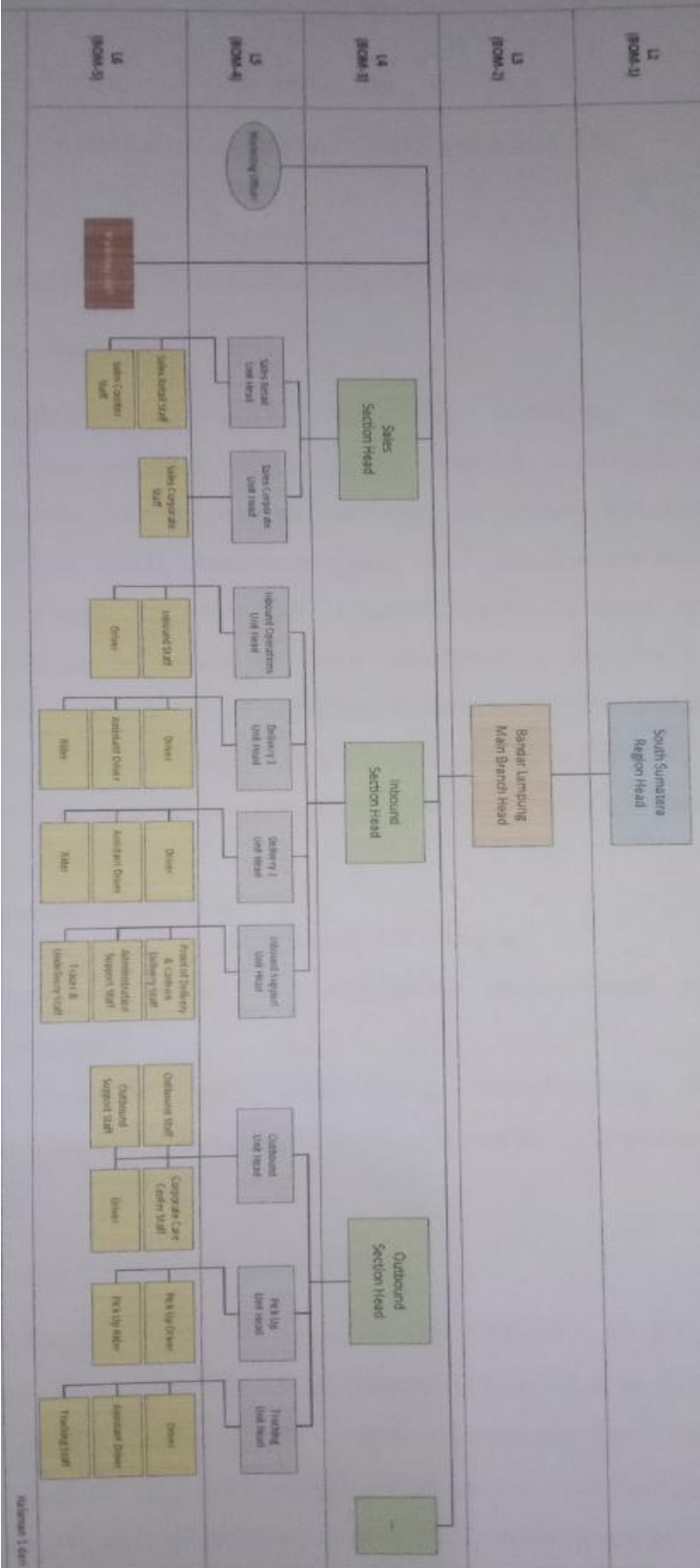
**STRUKTUR ORGANISASI BANDAR LAMPUNG MAIN BRANCH**

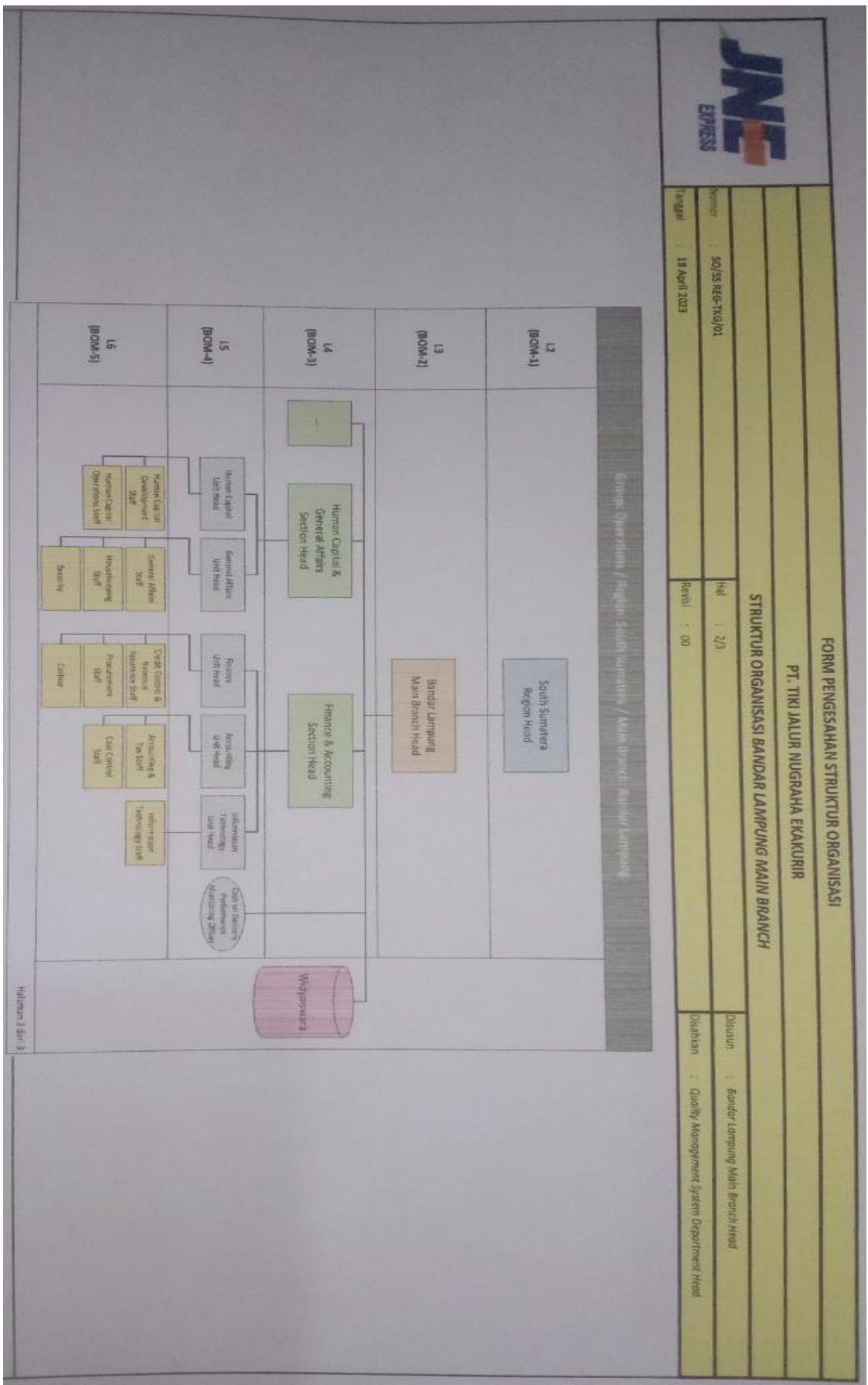
Nomor : SO/SS RfG-TJ/6/01  
 Tanggal : 18 April 2023

Hal : 2/3  
 Revisi : 00

Disusun : Bandar Lampung Main Branch Head  
 Disahkan : Quality Management System Department Head

*Group Operator / Reguler Staff Supervisor / Staff Supervisor Bandar Lampung*





Gambar 1. Struktur Perusahaan

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **1.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Instansi**

##### **1.1.1 Temuan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas serta hasil pengamatan selama masa kerja praktek menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan-kelemahan, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan masih ada masalah yang belum sepenuhnya dikoordinasi dengan pimpinan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai tersebut. Didalam bidang SCO (*Sales Counter Officer*) terdapat beberapa kelemahan seperti selisih hasil penjualan atau disebut selisih uang fisik dengan dan sistem yang terkadang mengalami kendala.

##### **1.1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana agar pegawai tidak mengalami selisih atas hasil penjualan?
2. Aspek-aspek apa saja yang mendukung dan menghambat koordinasi dalam kegiatan penginputan data pelanggan?

##### **1.1.3 Kerangka pemecahan Masalah**

Sebagai SCO (*Sales Counter Officer*) di PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP 37 Soekarno Hatta Bandar Lampung ditugaskan bukan hanya sebagai penerima customer yang akan mengirimkan barang (paket) tapi juga diharapkan untuk bisa menjadi customer servis untuk melayani pelanggan dalam hal pertanyaan produk dan complain. Tetapi sebagai SCO jika suatu complain tidak dapat diatasi maka pegawai SCO bisa menghubungi bagian customer servis pada kantor

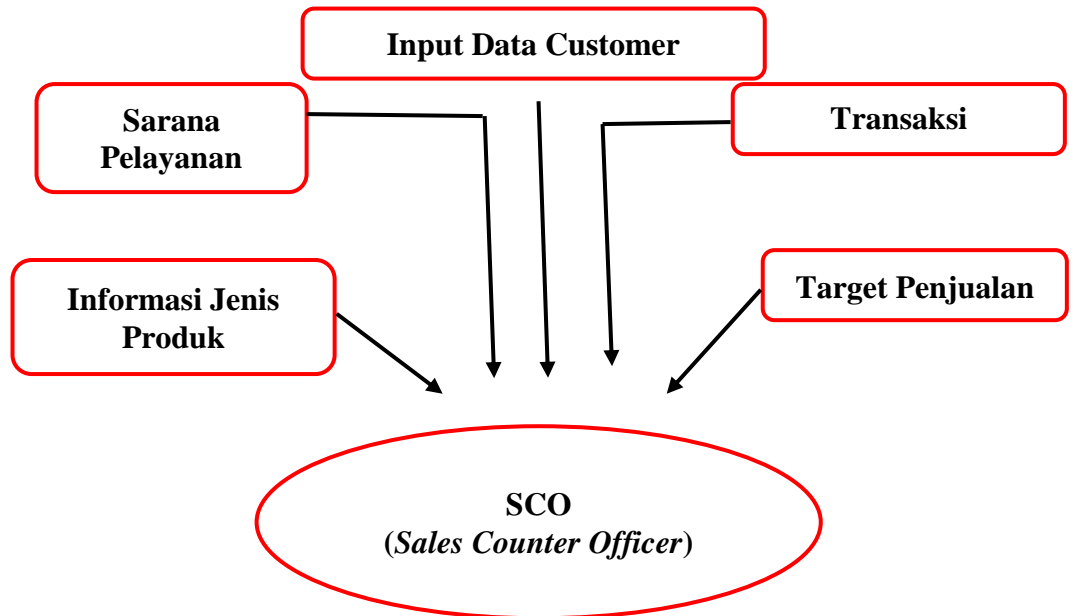
pusat cabang utama yang berada di kantor Jl. Imam Bonjol No.351 Langkapura Bandar Lampung. SCO juga dituntut untuk bekerja secara target yang dapat disebut sebagai target penjualan.

Pekerjaan sebagai pegawai SCO yaitu menginput data pelanggan berupa data pengirim dan penerima , melakukan transaksi penjualan, melakukan packing terhadap barang yang akan dikirim, dan juga melakukan penyetoran setiap hari ke kantor pusat Jakarta melalui Bank. Dalam penginputan data tak jarang pelanggan memberikan informasi yang salah baik dari data pengirim maupun penerima yang bisa saja memperlambat proses karena harus mengulang penginputan data.

PT TIKI JNE memiliki 2 karakter bungkus (plastik/flayer) yang digunakan untuk mempacking barang yang akan dikirim menggunakan jasa JNE. Flayer dibedakan dalam 2 warna yaitu flayer warna putih dan flayer warna merah yang memiliki fungsi berbeda yaitu flayer merah untuk pengiriman cepat (yes,CTC,Reg (TKG)). Pegawai SCO juga ditugaskan melakukan penyetoran kepada kantor pusat melalui Bank atas hasil penjualan. Tak jarang hasil penjualan mengalami mines yang membuat pegawai SCO bertanggung jawab untuk menutupi mines penjualan dengan uang pribadi mereka. Penyetoran pegawai SCO dilakukan di 2 Bank yang berbeda dan hari yang berbeda yaitu Bank BCA pada hari Senin sampai Kamis dan Bank BNI pada hari Jumat.

Pegawai SCO bisa melakukan penghitungan penyetoran secara berkala guna mengurangi selisih pada hasil penjualan. Pada customer sebagai SCO dapat mengontrol diri untuk menghadapi segala keluhan yang diberikan oleh pelanggan ataupun dalam hal menginput data mungkin dapat dilakukan pencatatan terlebih dahulu untuk mengurangi kesalahan penginputan data. Pegawai SCO juga bisa melaporkan mengenai sistem yang sering mengalami kendala saat akses sistem JNE dan mengontrol secara berkala oleh maintenance.





Gambar 2. Kerangka Pemecah Masalah

## 1.2 Landasan Teori

### Teori Pelayanan

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan.

Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; pelayanan kata dasarnya adalah layan

dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sementara itu S. Lukman dan Moenir dalam Batinggi dan Badu (2009), juga mengatakan “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Ratminto, 2005). Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani komplain dan keramahan terhadap pelanggan.

Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (Batinggi dan Badu, 2009). Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda? Semua itu disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda. Prasajo dalam Batinggi dan Badu (2009), mengatakan “pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.”

### **3.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Dalam menjelaskan pengertian Kualitas Pelayanan ini penulis mengambil beberapa pendapat para ahli yaitu,

1. Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009).

2. Menurut Goetsch dalam Siswanto (2005), kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
3. Tjiptono (2007), mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu:

- 1) Persepsi konsumen
- 2) Produk/jasa dan
- 3) Proses.

Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Lupiyoadi, 2013). Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

1. Kinerja (performance). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.
2. Keistimewaan produk (features). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini pelanggan) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan demikian,

perkembangan kualitas suatu produk jasa menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.

3. Reliabilitas/keterandalan (reliability). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (malfunction) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk (jasa). Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan.
4. Kesesuaian (conformance). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
5. Ketahanan atau daya tahan (durability). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang dapat diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
6. Kemampuan pelayanan (serviceability). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetisi, kegunaan, dan kemudahan produk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan kerusakan produk, dan pelayanan lainnya. Variabel-variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan

standar perorangan mengenai pelayanan yang diterima, di mana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.

7. Estetika (aesthetics). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk didengar oleh pelanggan. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
8. Kualitas yang dirasakan (percieved quality). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya pelanggan memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen atau penyedia jasa.

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi. Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya.

### **1.3 Metode Yang Digunakan**

Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut saya yang sesuai dengan metode penelitian ini adalah

menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan koordinasi dalam kegiatan pelayanan dan komunikasi pada PT TIKI JNE KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung, mengkaji secara kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan- penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.

Melalui pendekatan kualitatif, kajian tentang pelayanan dan komunikasi pegawai SCO pada PT TIKI JNE KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung akan mampu memberikan informasi yang akurat sehingga sangat membantu proses interpretasi informasi dan data yang diperoleh.

Melalui proses ini diharapkan muncul proposisi hipotetik baru melalui interpretasi interaksi antara atribut dan propertise yang selanjutnya digunakan untuk membangun kategori dan memberikan eksplanasi terhadap fenomena yang diteliti. Dengan demikian, aktivitas penelitian ini dicirikan oleh kegiatan mengumpulkan, menggambarkan dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami, hubungan tertentu, kegiatan, pandangan, sikap yang ditunjukkan atau tentang kecenderungan yang tampak dalam proses yang sedang berlangsung, pertentangan yang meruncing serta kerjasama yang dijalankan. Melalui desain ini dapat diperoleh gambaran fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomena tentang pelayanan dan komunikasi PT TIKI JNE KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung secara utuh sehingga dapat dilakukan kategorisasi dan perumusan hipotesis sebagai temuan penelitian.

#### **1.4 Rancangan Yang Akan Dibuat.**

Menurut saya rancangan program yang harus diterapkan adalah melatih ketelitian dan empati, dengan adanya program ini dapat mempunyai peranan

penting dalam proses memperoleh dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional individu, melalui pelatihan seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berfikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan. Hal ini juga berlaku dalam lingkungan perusahaan seperti PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung, bila ingin meningkatkan sumber daya pegawainya.

Dalam melaksanakan koordinasi kegiatan pelayanan dan komunikasi pada PT TIKI JNE KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung, perlu adanya inovasi tentang berbagai aspek sebagai berikut :

1. Pegawai SCO dapat lebih teliti saat menerima pembayaran dari pelanggan baik pelanggan baru maupun langganan untuk menghindari terjadinya minus pada hasil penjualan
2. Ketika pegawai menerima pelanggan pastikan untuk melayani dengan profesional dan tidak terbawa oleh suasana yang ada pada dirinya baik marah ataupun senang.
3. Pegawai yang mengalami minus perhitungan pada hasil penjualan dapat menggantinya (mencukupkan) dengan menggunakan uang pribadi sesuai dengan jumlah yang sesuai dengan hasil penjualan yang didapat.
4. Sebelum melakukan penyeteroran upayakan untuk memeriksa terlebih dahulu hasil penjualan yang didapat oleh masing-masing pegawai SCO.

Dokumentasi dari proses ketelitian dan pengembangan inovasi beserta akibat-akibat yang ditimbulkannya sangat diperlukan untuk pembelajaran bagi pegawai dalam melaksanakan kegiatan dan tugas.

Faktor kepuasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas, sebab dengan kepuasan pegawai untuk kegiatannya, maka tugas-tugas yang dibebankan dapat dilaksanakan dengan baik, kemudian pegawai yang mempunyai pengalaman memadai pada umumnya mempunyai inisiatif yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik kemudian mempunyai ide-ide yang baik pula dalam

melaksanakan tugas-tugas yang bebankan kepadanya.

Dengan demikian perencanaan juga mempunyai peranan penting bagi seseorang sebagai penanggung jawab pencapaian tujuan organisasi dengan menggerakkan, mengerahkan, segala daya upaya semua potensi yang ada dalam organisasi termasuk material, alat, metode, dan moral. Integrasi manusia dengan semua potensi yang ada di dalam organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang efisien dan efektif.

Faktor tujuan juga menjadi salah satu ukuran pemberian motivasi seseorang, karena dengan tujuan organisasi yang jelas seorang secara langsung dapat dilihat sejauh mana keberhasilannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dengan tujuan yang jelas dengan sendirinya tercipta hasil yang maksimal bila dilaksanakan seoptimal mungkin. Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, apalagi jika ingin dilakukan prinsip peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana yang diinginkan, maka diperlukan kebijakan untuk memperbaiki manajemen dan penempatan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis pelayanan dan strategi komunikasi pada PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP (Kantor Perwakilan) 37 Soekarno Hatta Bandar menunjukkan bahwa dengan kualitas kinerja karyawan yang berkualitas mampu menghasilkan kerjasama yang baik dengan pelanggan dengan memperhatikan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menjalankan tugas sebagai SCO (*Sales Counter Officer*) dan juga dituntut untuk bisa menjadi customer service. walaupun belum optimal karena masih banyak faktor-faktor yang relatif cukup kuat pengaruhnya dari pada faktor kinerja karyawan. Namun dengan adanya upaya-upaya yang dapat dilakukan perusahaan dalam menghadapi permasalahan juga dapat membuat perusahaan mempertahankan kesehatan perusahaannya. Hal ini sangat memungkinkan terjadi karena sesuai data yang diperoleh di lapangan bahwa penyebab terjadinya kesalahan pengiriman barang melalui input data juga dapat disebabkan oleh pihak pelanggan itu sendiri sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari pada PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP 37 Soekarno Hatta Bandar Lampung.

#### **4.2 Pembahasan**

Dalam pembahasan pada sub bab ini membahas mengenai pentingnya memperhatikan penghitungan atas hasil penjualan demi mengoptimalkan hasil penjualan berjumlah sesuai yang didapat dari penjualan juga memperhatikan uang yang diterima dari pelanggan agar tidak mengalami pengurangan (selisih). Tiap-tiap individu perlu memperhatikan SOP yang diterapkan perusahaan dan menjalankannya secara hati-hati agar perusahaan tetap terjaga kesehatannya, terutama faktor yang disebabkan oleh pihak customer itu sendiri karena merupakan suatu hal yang sulit diprediksi sehingga dibutuhkan kejelian dari kinerja karyawan

dalam menganalisa pelanggan tersebut agar tidak menjadi masalah dikemudian hari.

Dan kemudian saya akan membahas terkait aspek-aspek yang dapat dilakukan dalam penginputan data pelanggan. Yakni pegawai SCO sekiranya harus mampu dalam menyikapi berbagai jenis pelanggan yang berbeda, dan Adapun aspek-aspek yang dapat ditempuh oleh pihak pegawai SCO yakni:

1. Para calon pelanggan disarankan untuk dapat menuliskan terlebih dahulu data pengirim dan penerima barang yang akan dikirim guna menghindari kesalahan pada input data.
2. Pegawai SCO tak jarang mengalami gangguan pada situs web dari PT JNE yang digunakan untuk menginput data pelepasan, maka dari itu mungkin pegawai SCO dapat melaporkan masalah yang dialaminya kepada pihak IT perusahaan JNE yang ditempati.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan beberapa hal yang didasarkan dari hasil Kerja Praktek (KP) di JNE KP 37 Soekarno Hatta Bandar Lampung selama 1 bulan adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang sudah didapatkan selama perkuliahan, seperti cara menyambungkan kabel LAN yang tidak terhubung dengan komputer, cara untuk melayani *customer* dengan baik dan benar agar *customer* merasakan dan mendapatkan pelayanan yang terbaik, dapat mengatasi komputer yang sering *error*.
2. Mahasiswa dapat menambah wawasan mengenai bagaimana cara bersikap dan berbicara didunia kerja, seperti bersikap dan berbicara sopan santun kepada rekan sesama pekerja dan kepada pimpinan perusahaan.
3. Dapat memahami pentingnya bekerja secara disiplin seperti datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam yang ditentukan dan melakukan pekerjaan sebaik mungkin agar tidak terjadi kesalahan.
4. Mendapatkan banyak manfaat, baik itu pengalaman contohnya dalam menghadapi *customer* secara langsung saat melakukan transaksi pengiriman barang. Pengetahuan yang penulis dapatkan yaitu mengetahui bagaimana alur proses atau aktivitas yang terjadi di PT TIKI JNE Cabang Utama Lampung terutama pada bagian *Sales Counter Officer* dan *Finance Accounting*, dan semua yang terkait dalam dunia kerja.

Saya menyimpulkan bahwa koordinasi pelayanan dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai SCO (Sales Counter Officer) pada PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung

memiliki peran penting bagi perusahaan dalam melaksanakan suatu tugas dan kegiatan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Koordinasi dalam kegiatan pelayanan dan komunikasi pegawai SCO (Sales Counter Officer) PT TIKI JNE KP 37 Kota Bandar Lampung, perlu ditingkatkan kembali khususnya dalam koordinasi hasil penjualan.
2. Koordinasi dalam Kegiatan pelayanan dan komunikasi SCO (Sales Counter Officer) PT TIKI JNE KP 37 Soekarno Hatta Kota Bandar Lampung, dapat tercapai sesuai dengan rencana dengan adanya komunikasi yang baik yang terjalin dalam Koordinasi pegawai SCO tentang keuangan dan memaksimalkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. PT TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), Jalur Nugraha Ekakurir (2015). Diakses pada 21 Agustus 2023 dari <https://www.jne.co.id/id/beranda>
2. A Hamid UII (Universitas Islam Indonesia), LANDASAN TEORI Kualitas Pelayanan (2018). Diakses pada 23 Agustus 2023 <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11565/05%20BAB%200II%20LANDASAN%20TEORI.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
3. Universitas Teknokrat Indonesia, LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) di PT JNE (2019). Diakses pada 26 Agustus 2023 dari <http://repository.teknokrat.ac.id/2706/4/Gabung.pdf>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**Gambar. 3 Kegiatan packing paket dokumen**



**Gambar 4. Kegiatan input data customer**



**Gambar.6 Kegiatan packing paket barang**



**Gambar.7 Kegiatan melakukan HO (Handover Courier)**



**Gambar.5 Kegiatan kemerdekaan Indonesia 17 Agustus**

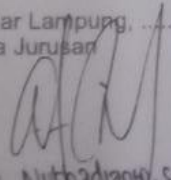


**FORMULIR BIMBINGAN PENULISAN  
LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Nama : Ira Rahmawati  
NPM : 20121700028  
Instansi : PT Tiki JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)  
Nama Pembimbing : Hidayatullah, SE, Msci., M. Kom., CA., CPA  
Judul Laporan : Analisis kualitas Pelayanan dan Strategi komunikasi  
SCO (Sales Counter Officer) Pada PT JNE - Bandar Lampung

NO	TANGGAL	MATERI	PARAF PEMBIMBING
1.	08 Agustus 2023	Pengajuan judul laporan KP	gh
2.	10 Agustus 2023	Pengajuan Laporan KP Bab 1	gh
3.	13 Agustus 2023	konsultasi isi Bab 1 dan perbaikan	gh
4.	18 Agustus 2023	Pengajuan laporan KP Bab 2	gh
5.	23 Agustus 2023	konsultasi isi Bab 2	gh
6.	28 Agustus 2023	Pengajuan laporan KP Bab 3	gh
7.	29 Agustus 2023	konsultasi isi dan perbaikan Bab 3	gh
8.	31 Agustus 2023	Pengajuan Bab 4 dan Bab 5	gh
9.	02 September 2023	konsultasi keseluruhan isi laporan	gh

Bandar Lampung, .....  
Ketua Jurusan

  
Toni Nuthadianto, S.E., M.Sc  
NPM. 140300219



**FORMULIR**

**DAFTAR NILAI PESERTA KERJA PRAKTEK**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : *ASUNO PUTRA*  
 Jabatan : *Head Unit f/c*  
 Perusahaan : *PT JNE*

Memberikan penilaian atas prestasi kerja selama melakukan kegiatan kerja praktek kepada mahasiswa :

Nama : *Ira Rahmawan*  
 NPM : *800010108*

Dengan hasil yang dicapai :

NO.	Komponen	Nilai	BobotNilai	NilaiTotal
1.	Kemampuan (kualitas) kerja	<i>85</i>	20%	<i>17</i>
2.	Kecepatankerja	<i>85</i>	10%	<i>8.5</i>
3.	Disiplin/ketepatan kerja	<i>90</i>	15%	<i>13.5</i>
4.	Daya Tangkap	<i>85</i>	10%	<i>8.5</i>
5.	Kejujuran	<i>90</i>	10%	<i>9</i>
6.	Motivasi Diri	<i>90</i>	5%	<i>4.5</i>
7.	Tanggung Jawab kerja	<i>90</i>	10%	<i>9</i>
8.	Koordinasi/hubungan dengan atasan	<i>85</i>	10%	<i>8.5</i>
9.	Kemampuan Berkomunikasi	<i>85</i>	10%	<i>8.5</i>
<b>Total Nilai</b>				<b><i>87</i></b>
<b>HurufMutu</b>				

Bandar Lampung, *12 September 2023*  
 Pembimbing Instansi

( *ASUNO PUTRA* )  
 NIK. *TK615H19A2708*

Tabel Nilai :

Range	Nilai	Sebutan	Keterangan
80 - 100	A	Sangat Memuaskan	Lulus
68 - 79.99	B	Memuaskan	Lulus
55 - 67.99	C	Cukup	Lulus
45 - 54.99	D(tidak lulus)	Kurang	Mengulang
0 - 44.99	E(tidak lulus)	Sangat Kurang	Tidak Lulus



**FORMULIR****NILAI PROSES BIMBINGAN KERJA PRAKTEK**

Nama : Ira Rahmawan  
NPM : 2012120028  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Kerja Praktek : Analisis Kualitas Pelayanan dan Strategi Komunikasi SCQ (Sales Counter Officer) Pada PT JNE - Bandar Lampung

## Tabel Penilaian

NO	KOMPONEN	BOBOT NILAI	NILAI
1.	Ketelitian dan Kerapihan	20%	80
2.	Motivasi dan Kerajinan	20%	85
3.	Penguasaan materi dan kedalaman pembahasan	20%	80
4.	Inisiatif dan Kreatifitas (Inovasi)	40%	80
TOTAL NILAI :			325 (81)

Bandar Lampung, 12 September 2023  
Dosen Pembimbing,

Hidayatullah SE-Msi-MKom-Ak-CPA  
NIK.



**FORMULIR**

**REKAPITULASI NILAI KERJA PRAKTEK**

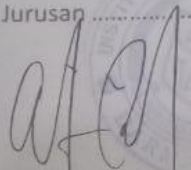
Nama : Ira Rahmawan  
 NPM : 2012120028  
 Program Studi : Akuntansi  
 Judul Kerja Praktek : Analisis kualitas Pelayanan dan Strategi Komunikasi SCO (Sales Counter Officer) Pada PT JWE - Bandar Lampung

Label Penilaian:

NO.	Komponen	Bobot Nilai	Nilai	
			Angka	Huruf
1.	Nilai dari Instansi tempat Kerja Praktek	40%	80	A
2.	Nilai Proses Bimbingan	60%	81	A
<b>Total Nilai</b>				

KESIMPULAN : LULUS dengan predikat A / B / C \*)  
 : TIDAK LULUS dengan predikat D / E \*) karena (tuliskan alasannya)

Bandar Lampung, .....  
 Mengetahui,  
 Ketua Jurusan



Toni Nurhidianto, S.E., M.Sc.  
 NIK. 14900319

Dosen Pembimbing,



Hidayatullah SE.Msi.Mkom.Ak.CPA  
 NIK. 42080321

Label Nilai

Nilai	Range
A	80 - 100
B	68 - 79.99
C	55 - 67.99
D (tidak lulus)	45 - 54.99
E (tidak lulus)	0 - 44.99