

**MANAJEMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DI J&T EXPRESS
LAMNYONG CABANG SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

JOELIANDRA HERVIJA

NIM. 190403061

Prodi Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH**

2023 M / 1444 H

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah

Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh

JOELIANDRA HERVIJA

NIM. 190403061

جامعة الرانيري
Disetujui Oleh:

AR - RANIRY

Pembimbing I,



Dr. Jailani, M.Si.

NIP. 196010081995031001

Pembimbing II,



Raihan, S.Sos.I., MA.

NIP. 198111072006042003

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Dakwah Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

JOELIANDRA HERVIJA

NIM. 190403061

**Pada Hari/ Tanggal: Kamis, 03 Agustus 2023
16 Muharram 1445**

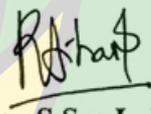
di

**Darussalam – Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi**

Ketua


Dr. Jailani, M.Si
NIP. 196010081995031001

Sekretaris


Raihan, S.Sos.I., M.A
NIP. 198111072006042003

Penguji I


Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA
NUPK. 201608200119821030

Penguji II


Fakhruddin, S.E., M.M
NIP.196406162014111002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP. 196412201984122001



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Joeliandra Hervija
NIM : 190403061
Tempat/Tanggal Lahir : Blangpidie/06 Juli 2001
Jenjang : Strata-1 (S1)
Program Studi : Manajemen Dakwah

Dengan ini,

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara umum tertera di dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 7 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Joeliandra Hervija

NIM. 190403061

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh”. J&T Express Lamnyong menjadi salah satu jasa pengiriman barang yang masih terbilang muda dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya. Namun J&T Express lah yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat. Permasalahannya adalah bagaimana pengelolaan manajemen, produk layanan yang ditawarkan serta bagaimana peluang yang diambil dan tantangan yang dikendalikan oleh pihak J&T Express Lamnyong untuk menarik perhatian masyarakat sehingga perusahaan tersebut berkembang hanya dalam waktu yang singkat. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah lebih mendasar bagaimana manajemen yang diterapkan oleh J&T Express Lamnyong, apa saja layanan yang ditawarkannya kepada pelanggan serta bagaimana pihak J&T Express Lamnyong mengendalikan peluang dan tantangan yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara (8 informan), dan kajian pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen yang ada di J&T Express Lamnyong sudah berjalan dengan cukup baik. Dengan memenuhi semua kriteria unsur manajemen yang dikenal dengan istilah 6 M yaitu man, money, materials, machine, methode, dan market. J&T Express Lamnyong yang menyediakan jasa pengiriman barang yang tentunya memerlukan sistem manajemen dalam proses pengelolaan pengiriman barang, sehingga dapat membantu proses tersebut agar lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan fungsi manajemen yang digunakan oleh J&T Expresss Lamnyong yaitu planning, organizing, actuating dan controlling. Layanan yang ditawarkan adalah J&T EZ, J&T ECO, J&T Super dan J&T Jemari. Sedangkan Peluang dan tantangan yang ada di J&T Express Lamnyong adalah tingkat kebutuhan masyarakat akan pengiriman yang tinggi dan respon positif dari pelanggan. Adapun tantangan yang dialami oleh J&T Express Lamnyong adalah cuaca buruk dan adanya saingan baru.

Kata Kunci: Manajemen, Jasa pengiriman Barang, J&T Express

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah, puji serta syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan kesehatan, umur panjang serta kemudahan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah bersusah payah mengembangkan agama Islam dari alam kebodohan menuju alam yang berilmu pengetahuan.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, sebagai mahasiswa berkewajiban untuk menyelesaikan skripsi dalam memenuhi beban studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang Manajemen Dakwah. Adapun pedoman penulisan skripsi ini berpedoman kepada buku panduan penulisan skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Alhamdulillah berkat Allah SWT, proses penulisan skripsi ini yang berjudul “**Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh**” dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga nilainya kepada kedua orang tua **ayahanda tercinta Wira Abdy dan Ibunda tersayang Suhermi** yang senantiasa mendoakan, menyemangati dan

mengorbankan siang malamnya untuk mencari nafkah agar mencukupi kebutuhan penulis selama kuliah. Kepada kakak Widya Oktimi Qianci, S.E. dan adik Muhammad Raffi Al-Farisyi yang telah memberikan semangat, motivasi dan inspirasi yang sangat besar bagi penulis, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dorongan motivasi yang tak ternilai bagi penulis.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak yang tak terhingga, kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Bapak Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Bapak Dr. Jailani, M. Si. Dan Ibu Raihan S.Sos.I. M.A. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Fakhruddin, S.E., M.M, selaku Penasehat Akademik saat ini.
5. Almarhum Bapak Maimun Fuadi, S. Ag., M. Ag., Selaku Penasehat Akademik pada tahun 2019-2022.
6. Seluruh Dosen serta staf pada Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry.
7. Terima kasih kepada seluruh pengelola J&T Express Lamnyong yang telah membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik Rahmatun Ikramah, Rizka Yunida, Fitri, Intan Wulandari, Radiatun Naima, Zulfani dan Siti

Nazifah yang telah menjadi rumah kedua di perantauan ini, selalu hadir disetiap suka maupun duka.

9. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang melewati semua ini dan mampu bertahan sampai dititik saat ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan sudah berusaha keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Harapan untuk menyajikan skripsi ini dengan baik dan sempurna telah penulis usahakan dengan sungguh-sungguh. Namun, penulis menyadari sepenuh hati, bahwa hasil yang diperoleh masih jauh dari harapan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis perlukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak orang dan semoga mendapatkan ridha-Nya. Amiin.

جامعة الرانيري Banda Aceh, 27 Juli 2023

Penulis,

AR - RANIRY

Joeliandra Hervija

NIM. 190403061

DAFTAR ISI

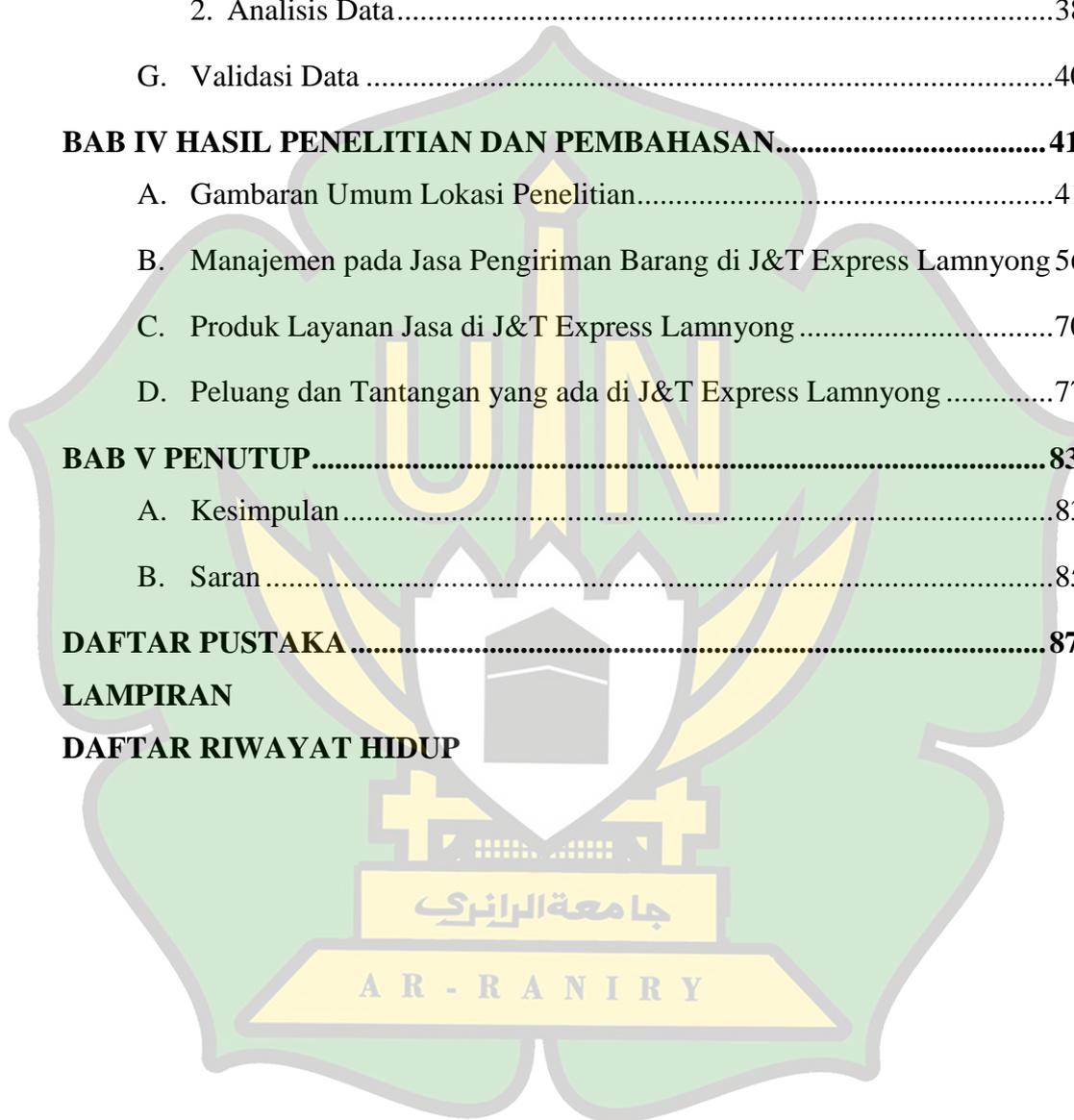
COVER

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Penjelasan Istilah | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| B. Teori yang Digunakan | 10 |
| 1. Manajemen..... | 10 |
| 2. Jasa Pengiriman Barang..... | 19 |
| 3. Teori Analisis SWOT | 25 |
| 4. Perusahaan J&T Express | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian | 34 |
| B. Ruang Lingkup Penelitian | 34 |
| C. Lokasi Penelitian | 35 |

| | |
|--|-----------|
| D. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data | 37 |
| 1. Teknik Pengolahan Data | 37 |
| 2. Analisis Data | 38 |
| G. Validasi Data | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 41 |
| B. Manajemen pada Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong | 56 |
| C. Produk Layanan Jasa di J&T Express Lamnyong | 70 |
| D. Peluang dan Tantangan yang ada di J&T Express Lamnyong | 77 |
| BAB V PENUTUP..... | 83 |
| A. Kesimpulan..... | 83 |
| B. Saran..... | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Kantor Cabang J&T Express di Kota Banda Aceh

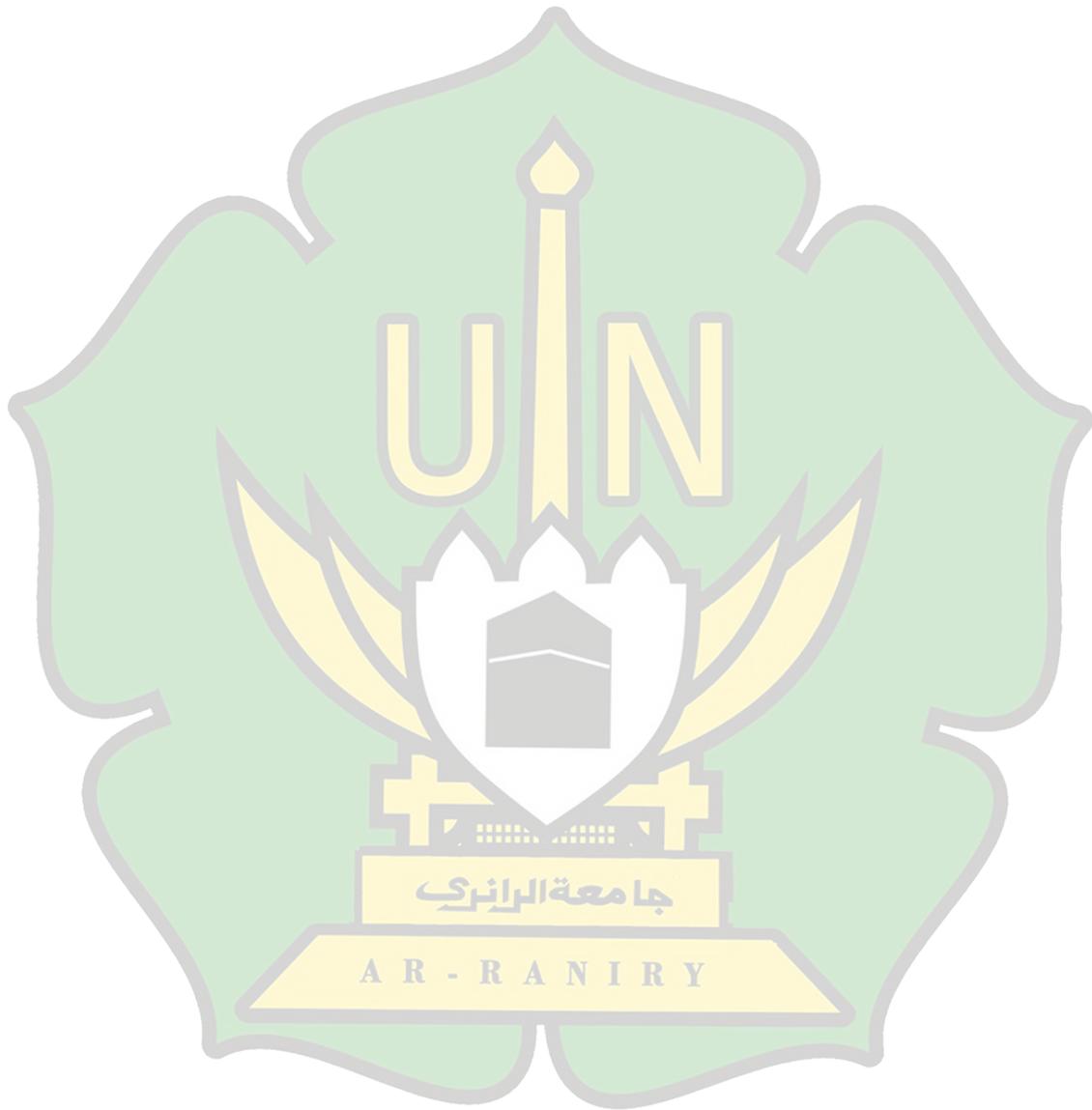
Tabel 4.2 Pengelola J&T Express Lamnyong

Tabel 4.3 Jam Operasional Kerja Pengelola J&T Express Lamnyong



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi J&T Express Lamnyong



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing (SK)

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian dari J&T Express

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Lampiran 5 Dokumentasi saat Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express banyak diminati masyarakat terutama dikalangan mahasiswa. Salah satu cabang nya yang berada di Aceh yaitu J&T Express Lamnyong yang berada di kawasan Syiah Kuala kota Banda Aceh. Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express merupakan jasa logistik yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman barang yang merupakan pengembangan dari sistem teknologi. J&T itu sendiri adalah kepanjangan dari Jet Lee & Toni Chen yang merupakan pendiri perusahaan pengiriman barang J&T Express. Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express didirikan pada tahun 2015. Menurut data yang diperoleh dari jtexpress.ae bahwa jaringan layanan Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express telah menjangkau 13 negara di seluruh dunia dan berkomitmen untuk menyediakan layanan logistik yang berkualitas tinggi, efisien, stabil, dan andal bagi pelanggan disetiap harinya. Sedangkan di Indonesia, Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express telah menjangkau 4.000 kantor cabang (Drop Point).¹

Pada dasarnya, setiap perusahaan jasa pengiriman barang berupaya untuk mencapai keberhasilan dengan mengelola perusahaan jasa nya dengan baik sesuai dengan sistem manajemennya. Manajemen jasa pengiriman barang merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirimkan barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat

¹ J&T Express, *informasi*, <https://www.jtexpress.ae/>. (Diakses pada 25 Februari 2023).

dipertanggungjawabkan. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, alat kecantikan, produk elektronik, alat rumah tangga dan lainnya.²

Setiap perusahaan harus bisa mengelola perusahaan miliknya, terutama dalam bidang manajemennya. Agar perusahaan yang dijalankan terus mengalami peningkatan dan berkembang dengan pesat. Namun, dengan banyaknya cabang yang tersedia hampir diseluruh Indonesia bagaimana Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express menerapkan sistem manajemen yang berkualitas, terutama di J&T Express Lamnyong. Karena itu, setiap perusahaan jasa terutama perusahaan jasa pengiriman barang sudah seharusnya merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengendalikan sistem kualitas jasanya dengan sedemikian rupa, sehingga pelayanan jasanya pun dapat memuaskan para pelanggan.³

Seperti halnya perusahaan swasta jasa pengiriman barang Jet lee & Tony Chen (J&T) Express Lamnyong, merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang menyediakan keistimewaan bagi pelanggan untuk cek harga ongkos kirim, cek resi serta menyediakan layanan jemput dan mengirimkan barang, sehingga Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express dapat mendukung perkembangan bisnis *e-commerce* (pembelian online) khususnya di wilayah Aceh Besar dan Kota Banda Aceh. Dengan begitu, Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express menawarkan produk layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, produk layanan tersebut adalah:

² Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung : Alfabeta, 2015). hlm.10-11.

³ Syahputri Pradana Deni, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.POS Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Lubuk Pakam*, (Jakarta: Journal of Management Science, 2019) Vol 2 No 4. hal 102-107.

1. J&T Super

Merupakan layanan pengiriman tercepat yang hanya membutuhkan waktu sekitar 1-2 hari maksimal 3 hari dengan cakupan hanya beberapa daerah tertentu saja.

2. J&T Ez (Reguler)

Layanan jasa ini dengan tarif ongkos standar biaya pengiriman dibawah J&T super lama pengiriman 2-7 hari dengan cakupan seluruh indonesia.

3. J&T Eco (Ekonomi)

Merupakan layanan pengiriman ekonomis dengan biaya termurah. Karena harga sangat murah, pengiriman J&T Eco jauh lebih lama dibandingkan dengan jenis layanan lainnya, lama pengiriman 7-17 hari dengan cakupan seluruh pulau jawa.⁴

Seiring dengan berkembangnya suatu perusahaan jasa pengiriman barang, tentunya ada beberapa peluang yang digunakan oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Peluang tersebut antara lain, adalah tingginya jumlah penduduk di Indonesia yang akan mempengaruhi tingginya tingkat permintaan dan kebutuhan masyarakat terhadap suatu jasa pengiriman barang. Kemudian, teknologi dan informasi yang semakin maju, memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan memudahkan perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk menangani pengiriman barang. Adapun yang menjadi tantangan bagi perusahaan jasa pengiriman barang adalah cuaca, musim, bencana alam dan situasi yang tidak menentu merupakan faktor eksternal yang tidak dapat diprediksi kapan datangnya, hal ini menyebabkan adanya pengiriman yang mengalami keterlambatan tiba.⁵

J&T Express Lamnyong menjadi salah satu jasa pengiriman barang yang masih terbilang muda dibandingkan dengan jasa pengiriman barang lainnya.

⁴ J&T Express, *Produk Layanan*, <https://jet.co.id/>. (Diakses pada 25 Februari 2023).

⁵ Prasetyo Agus, Adijati Utamingsih dan Paulus Wardoyo. *Strategi Bisnis Untuk Mempertahankan Penjualan Jasa Pengiriman Kargo Freight Forwarding Pada Masa Pandemi Covid-19*. (Semarang: Jurnal Magisma, 2023) Vol. XI No.1. hlm. 56-66.

Namun J&T Express lah yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat.⁶ Permasalahannya adalah bagaimana pengelolaan manajemen, produk layanan yang ditawarkan serta bagaimana peluang yang diambil dan tantangan yang dikendalikan oleh pihak J&T Express untuk menarik perhatian masyarakat sehingga perusahaan tersebut berkembang hanya dalam waktu yang singkat.

Berdasarkan pembahasan diatas bahwa manajemen jasa pengiriman barang, produk layanan serta peluang dan tantangan yang ada di perusahaan jasa pengiriman barang Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express Lamnyong perlu untuk ditelaah lebih rinci. Dikarenakan wilayah tersebut merupakan kawasan yang mayoritas nya mahasiswa dan masyarakat modern yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sehingga hal tersebut perlu diketahui untuk menjadi acuan bagi perusahaan tersebut agar dapat tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan manajemen jasa dan bagaimana mereka mengendalikan peluang dan tantangan yang ada sehingga bisa meningkatkan kepuasan konsumen yang berada di wilayah Lamnyong Kecamatan Syiah Kuala dan sekitarnya.

Berkaitan dengan pembahasan diatas, ada baiknya untuk dilakukan penelitian pada perusahaan jasa pengiriman barang Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express, karena terdapat pengelolaan manajemen yang harus ditelaah lebih mendalam dan perlu untuk diketahui apa saja layanan yang ditawarkan oleh Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express kepada pelanggan serta masih terdapat tantangan yang belum terkendali sepenuhnya. Karena itu, penelitian ini baik

⁶ Hasil observasi awal di J&T Express Lamnyong, pada 15 Maret 2023.

dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pengelolaan manajemen jasa yang dilakukan oleh Jet Lee & Tony Chen (J&T) Express beserta produk layanannya sekaligus ingin mengetahui apa saja yang menjadi peluang dan tantangan pada jasa pengiriman barang tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pada jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana produk layanan jasa yang ditawarkan oleh jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana peluang dan tantangan yang ada pada jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pada jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

2. Untuk mengetahui bagaimana produk layanan jasa yang ditawarkan oleh jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui bagaimana peluang dan tantangan yang ada pada jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian mengenai Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh, adalah:

1. Kegunaan Praktis

Dalam hal ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi dalam hal menyadari pentingnya menggunakan pengelolaan manajemen dalam sebuah perusahaan. Melalui penelitian ini, diharapkan juga dapat memberikan saran yang aplikatif bagi J&T Express Lamnyong dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan para pelanggannya.

2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau memberikan informasi tambahan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian yang sejenis. Dan memberikan kontribusi sebagai bahan masukan bagi ilmu sosial manajemen tentang segala hal yang timbul dari penelitian ini.

E. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan bagi para pembaca dalam memahami istilah yang ada dalam penelitian ini, maka penulis perlu untuk menjelaskan istilah-

istilah yang terdapat dalam penulisan penelitian ini. Adapun istilah yang dimaksud, yaitu :

1. Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama.⁷

2. Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya secara efektif dan efisien dengan aman serta dapat dipertanggungjawabkan. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lainnya.⁸

3. J&T Express

J&T adalah kepanjangan dari Jet Lee & Tony Chen yang merupakan pendiri dari perusahaan swasta ini. J&T Express merupakan salah satu contoh jasa pengiriman barang yang mampu melayani pengiriman dalam kota, antar kota maupun antar provinsi dengan aman cepat dan terpercaya.⁹

⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya*. (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2016). hlm 2.

⁸ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*,..... hlm. 10-11.

⁹ J&T Express, *informasi*, <https://www.jtexpress.ae/>. (diakses pada 25 Februari 2023).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan beberapa mahasiswa sebelumnya, maka ditemukan substansi hasil penelitian yang berbeda dengan masalah yang penulis angkat, diantaranya yaitu:

| NO | PENELITI, TAHUN DAN JADUL | METODE PENELITIAN | PERBEDAAN DAN PERSAMAAN | HASIL |
|----|---|-------------------|---|---|
| 1 | Putri Marlinda, mahasiswa Prodi Ilmu Ekonomi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh (2022). “Pengaruh <i>Brand Image</i> , Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa J&T Express Kota Banda Aceh”. | Kuantitatif | Perbedaan penelitian Putri Marlinda dengan penelitian saat ini adalah terletak pada metode yang digunakan dan permasalahan yang diangkat. Persamaan penelitian Putri Marlinda dengan penelitian saat ini adalah pada objek yang akan diteliti yaitu jasa pengiriman barang di J&T Express. | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan <i>brand image</i> , kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa di J&T Express Kota Banda Aceh. |

| NO | PENELITI, TAHUN DAN JADUL | METODE PENELITIAN | PERBEDAAN DAN PERSAMAAN | HASIL |
|----|--|-------------------|--|---|
| 2 | <p>Ferdian, mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi J&T Express di Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Islam”.</p> | Kuantitatif | <p>Perbedaan penelitian Ferdian dengan penelitian saat ini adalah terletak pada metode penelitian dan permasalahan yang diangkat. Persamaannya dengan penelitian saat ini adalah pada objek yang diteliti yaitu jasa pengiriman barang di J&T Express.</p> | <p>Hasil Penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan ketepatan pengiriman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p> |
| 3 | <p>Intan Sueni, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala Banda Aceh (2019).</p> | Kuantitatif | <p>Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah terletak pada</p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh</p> |

| NO | PENELITI, TAHUN DAN JADUL | METODE PENELITIAN | PERBEDAAN DAN PERSAMAAN | HASIL |
|----|---|-------------------|---|--|
| | “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren”. | | metode penelitian yang digunakan, permasalahan yang diangkat serta lokasi penelitian yang berbeda. Persamaan nya adalah terletak pada objek yang akan diteliti yaitu jasa pengiriman barang di J&T Express. | signifikan terhadap kepuasan konsumen. variabel harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. serta variabel kepuasan konsumen memediasi secara parsial antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan. |

Dari penelitian di atas, belum ada yang meneliti secara spesifik tentang manajemen jasa pengiriman barang pada Perusahaan Jasa J&T Express yang ada di Lamnyong Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

B. Teori yang Digunakan

1. Manajemen

Manajemen dalam bahasa Arab sering diartikan dengan kata *idaarah* diambil dari *adarta bihi* (perkataan), didasarkan juga pada kata *ad'dauran*.¹⁰

¹⁰ A.W. Munawwir. *Kamus Al-Munawwir Indonesia-Arab*. (Univ Negeri Semarang: Pustaka Progresif, 2007).

Namun istilah *idaarah* tidak ditemukan di dalam Al-Qur'an. Manajemen dalam ayat Al-Qur'an memiliki pengertian yaitu *At-Tadbir* yang artinya "pengaturan".¹¹ Hal ini dapat dilihat dalam Q.S As-Sajadah ayat 5:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ.

Artinya: "Dia mengatur urusan dari langit ke bumi kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu". (QS. As-Sajadah 32:5).¹²

Kandungan ayat ini menurut pandangan Quraish Shihab yang terdapat dalam tafsir al-Misbah adalah kata *dabbara yudabbir* terambil kata dari dubur yang berarti belakang. Kata ini merupakan alat untuk menjelaskan pemikiran atau pengaturan sedemikian rupa sehingga apa yang terjadi di belakang yakni kesudahan, dampak atau akibatnya telah di perhitungkan dengan matang, sehingga hasilnya sesuai dengan yang di kehendaki. Yang di maksud dengan *al-amr* adalah urusan kondisi sesuatu yang secara sifat dan ciri-cirinya sekaligus sistem yang mengaturnya. Sedangkan huruf *al* mengandung arti jenis, sedangkan kata *ya'ruju* (naik) yang dimaksud adalah kembalinya penentuan segala sesuatu kepada Allah.¹³ Penggunaan kata ini adalah sebagai ilustrasi sesuatu yang mempunyai kedudukan yang sangat terhormat,

¹¹ A.W. Munawwir. *Kamus Al-Munawwir Indonesia-Arab*. (Univ Negeri Semarang: Pustaka Progresif, 2007).

¹² Al-Quranul Karim.

¹³ Shihab, M. Quraish, 2005, *Pesan dan Kesan Dalam Al-Quran Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati), cetakan 2, 3, 7, dan 9.

dilukiskan sebagai tempat yang tinggi untuk juga tempat turun, itu Sebabnya Allah melukiskan al-Quran sebagai diturunkan oleh Allah.

Pada hakikatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini diperlukan suatu seni, bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama.¹⁴

Pengertian manajemen lainnya adalah suatu susunan proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia (*human resource capital*), modal (*financial, capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.¹⁵

Secara etimologis istilah manajemen berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”, dalam bahasa Italia *maneggiare* berarti “mengendalikan”, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

1. Schein memberi definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen adalah suatu profesi yang diharuskan untuk bekerja secara

¹⁴ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya*. (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2016). hlm 2.

¹⁵ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012). hlm 12.

profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.¹⁶

2. George Robert Terry memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.¹⁷
3. Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.¹⁸

a) Unsur-unsur Manajemen

Unsur manajemen adalah tindakan untuk membuat sekumpulan orang bisa mencapai tujuannya atau sesuai dengan target. Jadi, pada

¹⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya*,.... hlm. 13

¹⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya*,.... hlm. 15

¹⁸ Handoko Hani, T, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 1990) hlm 11.
<https://books.google.co.id/> (diakses pada 19 maret 2023).

dasarnya unsur manajemen merupakan aspek-aspek manajemen yang berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang biasanya disebut dengan 6 M. Menurut George Robert Terry, unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, “*The six M in Management*” yakni *Man, Money, Material, Machine, Methods* dan *Market*. Adapun yang menjadi unsur manajemen yang lebih dikenal dengan 6 M adalah:

1. *Man* (Manusia)

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Tanpa ada manusia maka tidak ada proses kerja.¹⁹ Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

2. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar (*cash flow*) dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, kebutuhan material atau bahan baku, pembelian dan

¹⁹ Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020) hlm 4. <https://books.google.co.id/>. (diakses pada 19 maret 2023).

perawatan peralatan yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.²⁰

3. *Materials* (Bahan/Barang)

Material terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia bisnis untuk mencapai hasil yang baik, juga harus dapat menggunakan bahan baku/material sebagai salah satu sarana dalam mencapai tujuan. Tanpa material tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki. Penentuan jumlah material juga menentukan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam aktivitas operasionalnya.²¹

4. *Machine* (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam proses menghasilkan barang atau jasa yang akan dijual. Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan memberikan kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya serta dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar, dan menciptakan efisiensi kerja.²²

²⁰ Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,....hlm 4.

²¹ Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,....hlm 4-5.

²² Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,....hlm 5.

5. *Methods* (Metode)

Dalam pelaksanaan kerja, diperlukan metode-metode kerja atau sistem-sistem kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Metode atau sistem ini bertindak sebagai pemandu sikap dan tingkah laku, serta tata cara dalam proses pekerjaan, sehingga diharapkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku di perusahaan tersebut.²³

6. *Market* (Pasar)

Dalam dunia bisnis, pasar memegang posisi yang cukup penting dan strategis. Pasar sebagai ujung tombak dalam aktivitas bisnis, karena disanalah bisnis mendapatkan keuntungan. Perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar akan tetap bertahan dan mampu bersaing dalam lingkungan persaingan yang kompetitif.²⁴ Pasar diperlukan untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi barang atau jasa agar sampai ke tangan pelanggan.

7. **Fungsi-fungsi Manajemen**

Sebuah perusahaan dibangun dengan suatu tujuan yang hendak dicapai oleh seluruh anggota organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Kesemuanya dari tujuan tersebut akan tercapai

²³ Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,....hlm 5-6.

²⁴ Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,....hlm 6.

apabila perusahaan mampu secara optimal memanfaatkan semua sumber daya yang dimilikinya. Oleh para ahli dalam ilmu manajemen dikenal dengan sebutan fungsi manajemen. George Robert Terry dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan). Yang lebih dikenal dengan singkatan POAC.²⁵ Berikut ini adalah fungsi-fungsi manajemen, yaitu:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Untuk mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi bisnis kedepan.²⁶

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya manusia dalam bentuk desain organisasi atau struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang didalam visi dan misi perusahaan,

²⁵ Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*. (Bandung: Mandar Maju, 2011), hlm 10. <https://books.google.co.id/>

²⁶ Aditama Angger Rony, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,.....hlm 6-7

sumber daya organisasi, dan lingkungan bisnis perusahaan tersebut.²⁷

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, sebuah pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah disusun sebelumnya, dalam rangka mencapai tujuan yaitu visi dan misi organisasi.²⁸

4. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini, guna memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun dan dijalankan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat. Selain itu, fungsi manajemen ini akan memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam praktik pelaksanaannya, sehingga bisa segera terdeteksi lebih awal untuk dapat dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan.²⁹

²⁷ Aditama Angger Rony, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,.....hlm 6-7

²⁸ Aditama Angger Rony, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,.....hlm 6-7

²⁹ Aditama Angger Rony, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*,.....hlm 6-7.

2. Jasa Pengiriman Barang

Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Menurut Kotler, jasa adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan atas sesuatu. Jasa merupakan aktivitas, layanan, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: pengiriman barang, kursus, bengkel mobil, salon kecantikan, hotel, lembaga pendidikan, dan lain-lain.³⁰

Jasa pengiriman barang merupakan bentuk pengelolaan pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya secara efektif dan efisien dengan aman serta dapat dipertanggungjawabkan. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lainnya. Jadi, manajemen jasa pengiriman barang adalah suatu proses kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu kelompok usaha kepada pihak lain tanpa perpindahan kepemilikan untuk mencapai tujuan bersama.³¹

a) Karakteristik Jasa

Karakteristik adalah tanda atau ciri yang bisa digunakan sebagai identifikasi. Karakteristik juga bisa diartikan sebagai sesuatu yang bisa

³⁰ Fatihudin Didin & Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019) hlm 2.

³¹ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*,.....hlm 10-11.

membedakan satu hal dengan lainnya. Ada 4 hal yang menjadi karakteristik jasa, yaitu:

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha yang menyebabkan jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi. Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami, merasakan atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli suatu jasa tertentu, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak dapat dikatakan memiliki jasa yang dibelinya.³²

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa bersifat *inseparability* artinya jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa di lain pihak, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara

³² Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*,..... hlm 2-3.

bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil (*out come*) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personnel*) merupakan unsur penting. Sebagai contoh, karyawan J&T tidak dapat memproses pengiriman jika tidak ada pelanggan yang datang. Selain datang secara fisik dan mental, pelanggan bersangkutan secara aktual juga berperan sebagai *co-producer* dalam operasi jasa, dengan jalan menjawab pertanyaan-pertanyaan karyawan dan menyampaikan keinginan atau kebutuhan spesifiknya.³³

3. *Varability/Heterogenity/Inconsistency* (Keanekaragaman)

Jasa bersifat sangat *Variability* karena merupakan *non-standarized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi atau dihasilkan. Para pembeli dan pemakai jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

Kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana

³³ Fatihudin Didin & Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, (Penerbit Deepublish: Yogyakarta, 2019) hlm 4.

mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh, dua orang yang datang ke J&T Express yang sama dan meminta layanan J&T Super Cepat tidak akan mendapatkan barang sampai dengan sekaligus (kecuali kalau barang keduanya berasal dari tempat yang sama).³⁴

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Untuk karakteristik ini menjelaskan bahwa jasa tidak dapat disimpan dan juga tidak tahan lama. Ini tidak akan menjadi masalah apabila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan permintaan tersebut sebelumnya. Apabila terjadi permintaan yang berfluktuasi, ini akan menyebabkan masalah yang akan berkaitan dengan kapasitas menganggur dan pelanggan tidak akan terlayani dengan baik. Ini akan menimbulkan risiko pelanggan akan merasa kecewa dan kemungkinan terburuknya adalah mereka akan beralih kepada penyedia jasa lainnya. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.³⁵

³⁴ Fatihudin Didin & Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*,...hlm 4-5.

³⁵ Fatihudin Didin & Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*,..... hlm 5.

b) Pelayanan Jasa

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.³⁶

Terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan *servqual* (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai pelayanan jasa di suatu perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan

³⁶ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm 208. <https://books.google.co.id/>. (diakses pada 21 maret 2023).

waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.³⁷

³⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2014) hlm 14-16.

3. Teori Analisis SWOT

a) Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu instrument analisis yang ampuh apabila digunakan dengan tepat telah diketahui pula secara luas bahwa “SWOT” merupakan penjelasan untuk kata-kata strengths (kekuatan), weaknesses (kelemahan), opportunities (peluang) dan threats (tantangan).³⁸

Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threat*) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal.³⁹

b) Faktor-faktor dalam Analisis SWOT

1. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan merupakan sumber daya/kapabilitas yang dikendalikan oleh perusahaan atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul dibanding dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi

³⁸ P.Siagian Sondang, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000) hal 172.

³⁹ Freddy Rangkuty, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*,.....hlm 19.

yang tersedia bagi perusahaan. Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dan pemasok dan faktor-faktor lain.⁴⁰

Faktor-faktor kekuatan yang dimiliki perusahaan atau organisasi adalah kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat dari pada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.⁴¹

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan merupakan keterbatasan/kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya/kapabilitas suatu perusahaan relatif terhadap pesaingnya, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Dalam praktek keterbatasan dan kelemahan-kelemahan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh

⁴⁰ P.Siagian Sondang, *Manajemen Strategik*,....hlm 172.

⁴¹ P.Siagian Sondang, *Manajemen Strategik*,....hlm 173.

konsumen atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.⁴²

Kekuatan dan kelemahan internal merupakan aktivitas terkontrol suatu organisasi yang mampu dijalankan dengan sangat baik atau buruk. Hal ini muncul dalam manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, produksi, penelitian dan pengembangan dan sebagainya.⁴³

3. Peluang (*Opportunity*)

Peluang merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Kecenderungan utama merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan dalam kondisi persaingan/regulasi, perubahan teknologi, dan membaiknya hubungan dengan pembeli/pemasok dapat menjadi peluang bagi perusahaan.⁴⁴

4. Tantangan (*Threats*)

Tantangan merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Tantangan

⁴² Pearce Robinson. *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, (Boston McGraw-Hill, 2007) hlm 239. <https://id.scribd.com/>. (diakses pada 21 maret 2023).

⁴³ Pearce Robinson, *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*,... hlm 239.

⁴⁴ Pearce Robinson. *Manajemen Strategik Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*,...hlm 230-231

merupakan penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lamban, meningkatnya kekuatan tawar-menawar dari pembeli/pemasok utama, perubahan teknologi, dan direvisinya atau pembaharuan peraturan, dapat menjadi penghalang bagi keberhasilan perusahaan.⁴⁵

Faktor kekuatan dan kelemahan ialah berasal dari lingkungan dalam suatu perusahaan, sedangkan peluang dan tantangan merupakan faktor yang berasal dari lingkungan luar perusahaan. Analisis SWOT merupakan instrument yang ampuh dalam melakukan analisis strategi, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga berperan sebagai alat untuk meminimalisir kelemahan yang terdapat dalam tubuh perusahaan dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.⁴⁶

4. Perusahaan J&T Express

a) J&T Express

J&T Express merupakan salah satu jasa pengiriman barang yang mampu melayani pengiriman dalam kota, antar kota maupun antar provinsi. J&T Express, merupakan jasa logistik yang bergerak di bidang

⁴⁵ Pearce Robinson. *Manajemen Stratejik Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*,...hlm 231.

⁴⁶ Pearce Robinson, *Manajemen Stratejik Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*,.... hlm 231.

pelayanan jasa pengiriman barang berdasarkan pengembangan dari sistem IT. Berdiri dan beroperasi sejak 1 November 2015 dan diresmikan pada 20 Agustus 2016. Saat ini J&T Express telah menjangkau 4.000 kantor cabang (*Drop Point*) di Indonesia.⁴⁷

J&T sendiri merupakan kepanjangan dari Jet Lee dan Tony Chen sebagai pendiri perusahaan ini. J&T Express adalah jasa pengiriman barang merupakan bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan. J&T Express merupakan salah satu contoh jasa pengiriman barang yang mampu melayani pengiriman dalam kota, antar kota maupun antar provinsi. J&T Express juga memiliki keunggulan, mulai dari jaminan perlindungan paket atau garansi tanpa biaya tambahan, layanan proses klaim dalam 1x24 jam, hingga pengembalian biaya kirim 100% uang kembali, memberikan kepercayaan kepada konsumen untuk sistem COD (*Cash On Delivery*) dan menawarkan kelebihan berupa jemput barang. Sehingga para konsumen tak perlu mendatangi kantor J&T jika ingin mengirimkan barang.

Menyediakan layanan mengantar dengan cepat ke konsumen dan pengambilan barang, dan juga mendukung perkembangan bisnis *e-commerce* (platform jual beli online). Ini adalah perusahaan jasa yang sama halnya dengan perusahaan jasa lain seperti Kantor POS Indonesia, TIKI, JNE dan lain-lain. Beberapa fitur yang terdapat di TIKI dan JNE

⁴⁷ J&T Express *informasi*. <https://www.jtexpress.ae>. (diakses pada 25 Februari 2023).

juga terdapat di J&T, seperti fitur cek harga ongkos kirim dan cek resi untuk mengetahui paket yang dikirim sudah sampai mana. Kepuasan yang diberikan oleh pelayanan di J&T Express berupa penggunaan teknologi yang memudahkan konsumen dalam mengakses sistem *tracking*, menciptakan inovasi pelayanan, serta membuat *good customer experience*, selain itu harga dari J&T yang kompetitif.

b) Syarat dan Ketentuan Pengiriman J&T Express

Adapun yang menjadi syarat dan ketentuan sebelum mengirimkan barang di J&T Express adalah sebagai berikut:

1. Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim.
2. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan biaya kirim adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar setelah pengemasan.
3. Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman.
4. J&T Express melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan

bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan UUD 45.

5. J&T Express berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku.
6. Dalam pelaksanaan pengiriman, J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T Express di wilayah yang dilalui transportasi J&T Express.
7. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku.
8. J&T Express tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (*Force Majeure*).
9. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
10. Pengaduan atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.
11. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi ini, J&T Express tidak dapat dituntut dan dibebani dengan

perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab J&T Express yang berwenang.

12. Saat menyerahkan barang kepada J&T Express, pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan J&T Express dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.⁴⁸

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses pengelolaan yang memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan menggunakan aspek-aspek produksi yang dikenal dengan 6 M *man* (manusia), *money* (uang), *market* (pasar), *material* (bahan), *machine* (mesin) dan *methode* (metode) agar mengatur proses produksi pengiriman lebih terstruktur, sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan) secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan manajemen jasa pengiriman barang adalah suatu proses pelayanan publik yang memberikan layanan kepada pelanggan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan aman, cepat dan mudah.

Perusahaan swasta jasa pengiriman barang sudah seharusnya menggunakan fungsi manajemen dengan baik agar proses pengiriman barang dapat berjalan

⁴⁸ J&T Express, *Syarat dan Ketentuan Pengiriman*, <https://jet.co.id>. (diakses pada 25 Februari 2023).

dengan efektif dan efisien, guna menarik perhatian pelanggan agar mereka tertarik untuk menggunakan jasa pengiriman di perusahaan tersebut. Perusahaan jasa pengiriman barang juga harus memberikan pelayanan terbaik mereka sehingga pelanggan merasa puas dan menjadikan perusahaan jasa tersebut sebagai satu-satunya jasa pengiriman barang yang mereka gunakan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Yaitu penelitian yang menghasilkan informasi berupa catatan dan data deskriptif yang terdapat di dalam teks yang diteliti. Dimana sumber data yang dihasilkan peneliti berasal dari pengarahannya teori kepada objek, wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan.⁴⁹

Jenis penelitian ini tergolong pada penelitian lapangan (*field research*) dalam penelitian ini penulis terjun langsung ke lokasi penelitian guna mendapatkan berbagai data primer, terutama perihal bagaimana pengelolaan manajemen di jasa pengiriman barang. Untuk mendukung pembahasan, peneliti menggunakan kajian pustaka (*library research*) dengan menelaah buku-buku atau bahan lainnya serta dokumentasi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini sebagai data sekunder.⁵⁰

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup yang akan diteliti pada penelitian ini adalah manajemen jasa pengiriman barang, produk layanan jasa pengiriman barang serta peluang dan

⁴⁹ Mantra Bagoes Ida, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. (Pustaka Belajar: Yogyakarta, 2008) hlm 30.

⁵⁰ Mantra Bagoes Ida, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*..... hlm 31.

tantangan yang ada pada jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor cabang jasa pengiriman barang J&T Express Lamnyong. Yang beralamat di JL. Teuku Nyak Arif No. 7, Lamgubog, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh (24415).

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam metode dan teknik pengumpulan data yang tepat.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan mengenai bagaimana proses pengiriman barang berlangsung. Dengan observasi, peneliti dapat memperoleh pengalaman secara langsung sehingga memungkinkan peneliti untuk menggunakan konsep induktif. Peneliti melakukan observasi berdasarkan pedoman observasi dan setiap informasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan.⁵¹ Catatan lapangan berfungsi sebagai bukti konkrit untuk menganalisis data. Sedangkan objek yang diteliti menggunakan teknik observasi adalah pihak J&T Express Lamnyong.

⁵¹ Laxy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosadakarya, 2018)

2) Wawancara

Wawancara adalah pertukaran percakapan dengan tatap muka dimana seseorang memperoleh informasi dari orang lain. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu.⁵²

Dalam penelitian ini wawancara dimaksudkan sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dari penelitian yang dilakukan dengan cara percakapan langsung antara peneliti dengan Koordinator J&T Express cabang Lamnyong. Untuk mendapat informasi yang akurat peneliti melakukan wawancara mendalam berbentuk terbuka dan secara bebas dengan menggunakan pedoman wawancara dalam mengajukan pertanyaan, Adapun yang diwawancarai adalah:

1. 1 orang Koordinator Cabang J&T Express Lamnyong
2. 2 orang Admin Drop Off J&T Express Lamnyong
3. 1 orang Admin Gudang J&T Express Lamnyong
4. 1 orang Kurir J&T Express Lamnyong
5. 1 orang Driver J&T Express Lamnyong
6. 2 orang Pelanggan J&T Express Lamnyong.

⁵² James Ablack dan Dean J. Champion, *Metode Penelitian dan Masalah Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm 306.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian seperti buku, majalah, agenda, petunjuk teknik sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.⁵³ Dokumentasi ini bertujuan untuk menghimpun data-data yang belum diperoleh melalui metode lainnya berupa data-data yang terkait dengan sejarah kelembagaan, sarana prasarana, keuangan serta foto-foto yang mengenai dengan manajemen jasa dan layanan-layanan yang ada di J&T Express Lamnyong.⁵⁴

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data secara:

- a. Editing, yaitu penulis meneliti dan memeriksa kembali kelengkapan, kejelasan dan kesempurnaan data yang diperoleh dari lapangan, sehingga didapatkan data yang valid.
- b. Klasifikasi, yaitu semua data yang terkumpul dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kronologis permasalahan yang diteliti.

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm 274.

⁵⁴ Heru Irinto dan Burhan Bungin, *Pokok-pokok Penting Tentang Wawancara Dalam Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm 56. <https://books.google.co.id/>. (diakses pada 10 Februari 2023).

- c. Diskripsi, yaitu menyajikan data dengan secara jelas dalam bentuk uraian dalam bentuk hasil penelitian.⁵⁵

2. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif⁵⁶

Analisis deskriptif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan mencatat sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya. Tujuan deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.⁵⁷ Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data ini meliputi:

- a. Reduksi data

⁵⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Buku Ajar untuk Perguruan tinggi*, (Yogyakarta: Pustaka Prisma, 2010), hlm. 22

⁵⁶ Laxy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosadakarya, 2018). hlm 172.

⁵⁷ Laxy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*.....hlm 173.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari dokumen pribadi berupa potongan-potongan catatan.⁵⁸ Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan polanya. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Setelah proses pemilihan data dan kemudian diinterpretasikan dengan teliti, sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang objektif dari suatu penelitian.⁵⁹

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁶⁰

c. Menarik kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas setelah diteliti sehingga menjadi jelas. Kesimpulan-kesimpulan final akan muncul bergantung pada besarnya

⁵⁸ Masrukhin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2017), hlm 17.

⁵⁹ Ahmad Rijali. *Analisis Data Kualitatif* (Banjarmasin: Jurnal Alhadharah Ilmu Dakwah, 2018). Vol 17 No 33. hlm. 81-95.

⁶⁰ Ahmad Rijali. *Analisis Data Kualitatif*.....hlm. 81-95.

kumpulan-kumpulan catatan lapang, dokumen pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan. Dengan demikian, data yang terkumpul tersebut dibahas dan diartikan sehingga dapat diberikan gambaran yang tepat mengenai hal-hal yang sebenarnya terjadi dan hal-hal yang seharusnya terjadi.⁶¹

Pada penelitian ini kesimpulan awal yang didapatkan adalah tentang adanya konsep manajemen yang digunakan oleh pihak J&T Express Lamnyong untuk mengatur proses pengiriman barang.

G. Validasi Data

Dalam penelitian kualitatif peneliti harus berusaha mendapatkan data yang valid, untuk itu dalam pengumpulan data peneliti perlu mengadakan validitas data agar data yang diperoleh tidak invalid (cacat). Triangulasi merupakan salah satu teknik validasi data sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah teknik triangulasi metode. Triangulasi metode digunakan untuk menguji valid atau tidaknya data, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode yang berbeda.⁶² Misalnya, data diperoleh dengan metode wawancara, lalu dicek lagi dengan metode observasi atau dengan dokumentasi. Apabila dengan metode tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus berdiskusi kembali dengan pihak J&T Express Lamnyong untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

⁶¹ Ahmad Rijali. *Analisis Data Kualitatif*.....hlm. 81-95.

⁶² Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Kuantitaif dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2013).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat J&T Express

J&T Express merupakan salah satu perusahaan multinasional penyedia jasa ekspedisi atau pengiriman barang yang berpusat di Pluit, Jakarta Utara, Indonesia. J&T Express diresmikan pada 20 Agustus 2015 dan bergerak dibawah naungan PT. Global Jet Express. Singkatan J&T diambil dari nama pendiri perusahaan tersebut yang bernama Jet Lee dan Tony Chen, Namun pada Oktober 2017, Jet Lee mempercayakan perusahaan J&T Express kepada Robin Lo untuk dikelola oleh nya, yang sebelumnya merupakan *managing director* pada perusahaan J&T Express.⁶³

J&T Express didirikan oleh Jet Lee dan Tony Chen karena mereka melihat bisnis pengiriman barang di Indonesia masih belum baik dan perlu adanya inovasi J&T Express beroperasi di Indonesia sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang berbasis teknologi. Teknologi *E-Commerce* atau platform jual beli online yang menggunakan sistem order via website, hotline dan aplikasi merupakan teknologi yang dimanfaatkan oleh J&T Express dalam melancarkan sistemnya untuk pengembangan jasa pengiriman barang.⁶⁴

⁶³ Hasil data yang diolah dari website resmi J&T Express. (<https://www.jtexpress.ae/>).

⁶⁴ Hasil data yang diolah dari profil J&T Express Lamnyong.

Untuk menunjang perusahaan agar dikenal oleh banyak orang, J&T Express menggandeng relasi dari beberapa pihak dalam membangun infrastrukturnya. Beberapa contoh kerja sama J&T Express dengan perusahaan lainnya adalah:

- a) Berafiliasi dengan Garuda Indonesia Cargo untuk pengiriman barang udara udara atau pesawat
- b) Menggandeng *Indonesian E-commerce Association* (IdEA) sebagai asosiasi *E-commerce* di Indonesia
- c) Menggandeng Asperindo yaitu asosiasi perusahaan jasa pengiriman express Indonesia
- d) Membangun kerja sama dengan Shopee dan *marketplace* lainnya seperti OPPO, Tokopedia, Bukalapak, Hijab Benka, Berrybenka, Akulaku, Shopintar, K-Link, Titipaja, Shipper, Jet Commerce dan lain sebagainya untuk mendongkrak pertumbuhan jasa pengiriman J&T Express di Indonesia.⁶⁵

Pengenalan perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express kepada masyarakat sekitar tidak begitu sulit, dikarenakan layanan yang ditawarkan oleh pihak J&T Express dapat menarik perhatian dan minat pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express. Karena itu, dalam waktu singkat J&T Express mampu mensejajarkan diri dengan perusahaan ekspedisi lainnya yang ada di Indonesia.

⁶⁵ Hasil data yang diolah dari profil J&T Express Lamnyong.

Pada tahun 2015 J&T Express hadir pertama kali di Indonesia dengan menghadirkan layanan pionir operasional 365 hari tanpa libur. Pada tahun 2016, J&T Express sudah mampu menjangkau seluruh Indonesia tanpa pihak ketiga. Pada tahun 2017, J&T Express menjadi brand pertama yang meluncurkan slogan “*Express Your Business*”. Pada tahun 2018, J&T Express sukses meraih Top Brand dan berekspansi ke Negara Asia Tenggara yaitu Malaysia dan Vietnam. Kemudian pada tahun 2019, J&T Express meraih penghargaan Go Asean Champion dan berhasil berekspansi ke 4 negara Asia Tenggara lainnya yaitu Filipina, Thailand, Singapura dan Kamboja.⁶⁶

Selanjutnya, pada tahun 2020 J&T Express raih penghargaan TOP Brand sebagai courier service di Indonesia yang diselenggarakan oleh Frontier Group dan Majalah Marketing. Pada tahun 2021, J&T Express meraih tiga penghargaan Indonesia Most Engage Delivery Service Brand 2021 dengan kategori ekspedisi, kurir parcel dan kargo. Yang di gelar oleh MIX MarComm diberikan berdasarkan brand engagement merek-merek jasa delivery service di media sosial. Pada tahun 2022, J&T Express meraih penghargaan Marketeers Editor’s Choice Award (MECA) 2022 pada kategori Marketing Campaign of The Year, yang berlangsung di CGV FX Sudirman, Jakarta.⁶⁷

Pada tahun 2023, baru-baru ini J&T Express meraih Indonesia WOW Brand Award 2023 pada kategori Courier Service yang diselenggarakan oleh

⁶⁶ Hasil data yang diolah dari website resmi J&T Express. (<https://www.jtexpress.ae/>)

⁶⁷ Hasil data yang diolah dari website resmi J&T Express. (<https://www.jtexpress.ae/>)

MarkPlus Inc. Malam penghargaan tersebut berlangsung di The Westin Jakarta dalam rangkaian acara Wow Brand Festive Day 2023 pada 11 Mei. Dengan riwayat prestasi yang didapat oleh J&T Express, menjadikan ekspedisi ini dikenal oleh orang banyak dengan waktu yang terbilang cepat.⁶⁸

Kelebihan J&T Express dibanding dengan ekspedisi lainnya adalah, J&T Express siap melayani pengiriman paket ke seluruh Indonesia bahkan ke luar Negeri. J&T Express berkomitmen untuk memanfaatkan sistem teknologi yang canggih untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi bagi pelanggan melalui operasional 365 hari tanpa libur, 24 jam layanan keluhan pelanggan, sistem pantauan yang *real time* atau tepat waktu dan sistem klaim yang cepat tanggap. Perusahaan J&T Express juga memiliki cakupan yang luas di seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket dengan peralatan yang profesional, selain itu juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, memiliki 30.000 sumber daya manusia yang terlatih dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi, lintas pulau maupun antar negara.⁶⁹

J&T Express telah berhasil mengembangkan cabang nya ke seluruh Indonesia, khusus nya setiap kecamatan terdapat 1 cabang ataupun lebih. Di Kota Banda Aceh, J&T Express memiliki 1 kantor pusat dan 6 kantor cabang. Berikut daftar kantor J&T Express di Kota Banda Aceh:

⁶⁸ Hasil data yang diolah dari website resmi J&T Express. (<https://www.jtexpress.ae/>).

⁶⁹ Hasil data yang diolah dari data profil J&T Express Lamnyong.

Tabel 4.1

Daftar Kantor Cabang J&T Express di Kota Banda Aceh

| NO | NAMA | ALAMAT |
|----|-------------------------------------|--|
| 1 | Kantor Pusat J&T Express Banda Aceh | Jl. Medan Banda Aceh (Pango), Meunasah Manyang Pagar Air, Kec. Ingin Jaya. |
| 2 | J&T Express Peunayong | Jl. TWK Moch Daudsyah No. 2, Peunayong, Kec. Kuta Alam. |
| 3 | J&T Express Kp. Laksana | Jl. Dharma No. 38, Kp. Laksana, Kec. Kuta Alam. |
| 4 | J&T Express Lamteumen | Jl. Cut Nyak Dhien, Lamteumen Timur, Kec. Jaya Baru. |
| 5 | J&T Express Lamnyong | Jl. Teuku Nyak Arief No.07, Lamgugob, Kec. Syiah Kuala. |
| 6 | J&T Express Lambhuk | Jl. Teuku Iskandar No. Km 2 No. 10, Lmabhuk, Kec. Kuta Alam. |
| 7 | J&T Express Ulee Kareng | Jl. Ilie No. 01, Lamteh, Kec. Ulee Kareng |

Sumber: Website J&T Express 2022.

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa J&T Express memiliki 1 kantor pusat dan 6 cabang yang berada di Kota Banda Aceh. Salah satu nya adalah J&T Express Lamnyong berlokasi di Jl. Teuku Nyak Arief No.07, Lamgugob, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, yang beroperasi pada 2 Januari 2021. Dengan beroperasi nya J&T Express di kawasan Lamnyong, semakin memudahkan masyarakat sekitar untuk melakukan aktivitas jual beli online atau hanya sekedar mengirimkan barang ke rekan yang berada di luar kota.

Penulis memilih lokasi penelitian di J&T Express Lamnyong dikarenakan lokasi tersebut merupakan lokasi yang efektif dan efisien bagi

penulis untuk melakukan penelitian di salah satu cabang J&T Express. Dan juga berdasarkan data awal penelitian dilapangan bahwa J&T Express Lamnyong merupakan salah satu cabang yang memiliki peminat paling banyak dibandingkan cabang lainnya, terutama dikalangan mahasiswa.

2. Visi dan Misi J&T Express Lamnyong

Visi dan misi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan, dengan adanya visi dan misi tujuan pembentukan suatu organisasi atau perusahaan akan lebih terarah. Adapun yang menjadi visi dan misi J&T Express Lamnyong adalah sebagai berikut:

a) Visi:

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa pengiriman barang dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia serta ingin mensejahterakan masyarakat kurang mampu.⁷⁰

b) Misi:

1. Menyediakan produk layanan jasa pengiriman barang ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
2. Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
3. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.

⁷⁰ Hasil data dari data profil J&T Express Lamnyong.

4. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
5. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.
6. Membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.⁷¹

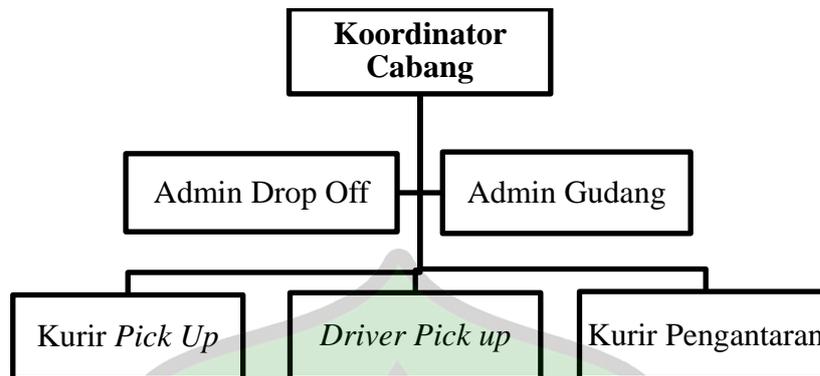
3. Struktur Organisasi J&T Express Lamnyong

Pada suatu organisasi, sebuah struktur sangat menentukan berjalan atau tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan sebelumnya. Arah tujuan tersebut sangat bergantung kepada kemampuan pengelola untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan sebelumnya, sesuai dengan jabatan dan tugas masing-masing pengelola, begitu juga pada J&T Express Lamnyong. Berikut struktur organisasi yang ada di J&T Express:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi J&T Express Lamnyong

⁷¹ Hasil data dari data profil J&T Express Lamnyong.



Berdasarkan gambar 4.1 diatas proses pelaksanaan tim kerja pada J&T Express Lamnyong di pimpin oleh seorang koordinator, yang dibantu oleh Admin Drop Off dan Admin Gudang, serta beberapa Kurir *Pick Up*, *Driver Pick Up* dan Kurir Pengantaran.

Pengelola J&T Express Lamnyong yang berlokasi di Jl. Teuku Nyak Arief No.07, Lamgugob, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Pengelola J&T Express Lamnyong

| NO | NAMA | JABATAN |
|----|---------------|----------------|
| 1 | Hasmizan | Koordinator |
| 2 | Irma | Admin Drop Off |
| 3 | Muzammil | Admin Drop Off |
| 4 | Rauzia Rizal | Admin Gudang |
| 5 | Maulana Fajri | Admin Gudang |
| 6 | Fakhrulrazi | Admin Gudang |
| 7 | Muhajir | Admin Gudang |
| 8 | Edi Saputra | Admin Gudang |
| 9 | Muharil | Kurir Pick Up |
| 10 | Riko | Kurir Pick Up |

| NO | NAMA | JABATAN |
|----|----------------|-------------------|
| 11 | Misbahul Rida | Kurir Pick Up |
| 12 | Andi Saputra | Driver Pick Up |
| 13 | Dede Almansyah | Driver Pick Up |
| 14 | M. Akbar | Driver Pick Up |
| 15 | Yudistia | Kurir Pengantaran |
| 16 | Riskyandi | Kurir Pengantaran |
| 17 | Ilham | Kurir Pengantaran |

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, pengoperasian sistem pengiriman barang memiliki tugas nya masing-masing. Adapun tugas dari setiap jabatan di unit J&T Express Lamnyong, yaitu:

1. Koordinator

Koordinator harus dapat mengatasi berbagai kendala ataupun hambatan yang terjadi baik dari segi teknis dan non teknis serta memastikan dari totalitas operasional bisa berlangsung dengan efektif dan efisien. Berikut tanggung jawab dari koordinator adalah :

- a) Memastikan alur kerja operasional berjalan secara maksimal dan efisien secara prosedur.
- b) Memberikan support atau dukungan kepada seluruh tim dengan berbagai keragaman administrasi serta operasional.
- c) Memonitor segala pengeluaran operasional dan menangani segala permasalahan teknik di operasional.
- d) Memonitoring seluruh aktivitas karyawan.

- e) Mengumpulkan pendapatan setoran pick up dari admin dan driver serta menyetorkanya langsung melalui Bank.

2. Admin Drop Off

Admin Drop Off adalah orang yang berwenang melakukan tata kelola administrasi kantor cabang. Tugasnya adalah:

- a) Menangani keluhan pelanggan
- b) Melayani pelanggan yang datang ke kantor cabang
- c) Bertanggungjawab untuk menerima, memasukkan serta memproses barang pelanggan
- d) Memastikan barang yang diinput ke sistem komputer sesuai dengan data yang diberikan pelanggan
- e) Membuat laporan harian terkait barang dan uang dari pelanggan untuk diserahkan ke koordinator cabang.

3. Admin Gudang

Admin gudang merupakan orang yang bertanggungjawab atas pendataan keluar masuknya barang dari atau menuju gudang.

Tugasnya adalah:

- a) Mengecek dan mencatat barang masuk dan keluar sesuai dengan resi yang diberikan oleh admin drop off
- b) Memeriksa kondisi barang yang masuk dan barang yang akan dikirimkan
- c) Melakukan packing tambahan jika diperlukan

d) Melakukan penginputan data inventory dengan cepat dan tepat.

4. Kurir *Pick Up*

Kurir *pick up* bertugas melakukan pengambilan atau penjemputan paket dari pelanggan dengan menggunakan transportasi sepeda motor.

5. *Driver Pick Up*

Tugas dari *driver pick up* sama halnya dengan kurir *pick up* yakni bertugas melakukan penjemputan paket dari pelanggan, yang menjadi bedanya adalah *driver pick up* ditugaskan untuk menjemput paket yang berukuran besar yang tidak bisa dibawa dengan sepeda motor atau sering disebut paket barang *cargo*. *Driver pick up* menjemput paket menggunakan transportasi truk kecil mobil box kecil khusus untuk *pick up* barang.

6. Kurir Pengantaran

Kurir pengantaran atau sering disebut *sprinter* bertugas untuk mengantarkan paket sesuai alamat yang tertera dipaket. Status paket akan tertulis “telah diterima” pada sistem aplikasi apabila paket berhasil diantarkan ke pelanggan yang sesungguhnya.⁷²

⁷² Hasil data primer yang diolah dari wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

4. Kegiatan Pengiriman J&T Express Lamnyong

J&T Express Lamnyong merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di kota Banda Aceh. Para pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express adalah para pelaku bisnis online atau hanya sekedar mengirimkan atau menerima barang dari rekan yang berada diluar kota. Para pelanggan menggunakan jasa pengiriman barang dikarenakan mereka memiliki keterbatasan alat transportasi dan juga untuk mempermudah proses distribusi barang kepada rekan mereka, dengan alur pengiriman yang telah ditetapkan oleh pihak J&T Express. Berdasarkan dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa alur pengiriman J&T Express Lamnyong yaitu sebagai berikut:

- a) Pelanggan datang ke kantor cabang dengan membawa paket yang telah di *packing* rapi dan sesuai dengan standar pengiriman barang
- b) Menyerahkan paket ke admin drop off
- c) Admin drop off akan menimbang berat paket yang akan dikirimkan
- d) Kemudian admin drop off melakukan pengiputan data barang ke *database* komputer sesuai dengan nama dan alamat yang diberikan oleh pelanggan
- e) Admin drop off menyerahkan kertas *AWB Tracking* (resi) kepada pelanggan
- f) Apabila pelanggan memilih menggunakan metode pembayaran *Cash On Delivery (COD)* atau bayar ditempat, maka admin drop

off tidak melakukan penagihan biaya kirim ke pelanggan, begitupun sebaliknya

- g) Setelah proses pengiputan selesai, maka paket akan menunggu jemputan barang untuk proses pengiriman selanjutnya.⁷³

Proses pengiriman barang atau paket di J&T Express Lamnyong ada dua jalur pengiriman, yaitu pengiriman melalui jalur darat dan pengiriman melalui jalur udara. Kegiatan penerimaan dan pengiriman barang di J&T Express Lamnyong cukup ramai, perharinya bisa mencapai lebih dari 300 paket. J&T Express menetapkan kapasitas paket yang dikirimkan perharinya adalah 500 paket. Jika perhari nya melebihi kapasitas maka resiko nya adalah paket bisa mengalami keterlambatan pada proses pengiriman, karena terjadi overload yang menyebabkan proses penyortiran barang akan berlangsung sedikit lebih lama,⁷⁴

Jam operasional kerja dari koordinator cabang dan karyawan yang bekerja pada bagian pengiriman barang dapat ditunjukkan dalam Tabel dibawah ini :

Tabel 4.3

Jam Operasional Kerja Pengelola J&T Express Lamnyong

| NO | JABATAN | JAM KERJA |
|----|--------------------|---------------------|
| 1 | Koordinator Cabang | 08.00 s/d 17.00 WIB |
| 2 | Admin Drop Off | 08.00 s/d 18.00 WIB |
| 3 | Admin Gudang | 08.00 s/d 18.00 WIB |

⁷³ Hasil observasi di J&T Express Lamnyong pada 19 Maret 2023.

⁷⁴ Hasil data yang diolah dari wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

| | | |
|---|----------------|---------------------|
| 4 | Driver Pick Up | 09.00 s/d 18.00 WIB |
| 5 | Kurir Pick Up | 09.00 s/d 18.00 WIB |
| 6 | Kurir Antar | 10.00 s/d 18.00 WIB |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat dilihat bahwa jam kerja dari setiap karyawan berbeda. Hal ini dikarenakan tugas dan tanggungjawab dari setiap jabatannya juga berbeda. Seperti koordinator cabang yang memonitoring pekerjaan seluruh karyawan bekerja dari pukul 08.00 WIB pagi sampai dengan pukul 17.00 WIB sore. Admin Drop Off yang melayani dan menginput data barang pelanggan bekerja dari pukul 08.00 WIB pagi sampai dengan pukul 18.00 WIB sore. Admin gudang yang bertanggungjawab atas masuk dan keluarnya barang kiriman bekerja dari pukul 08.00 WIB pagi sampai dengan pukul 18.00 WIB sore. Driver Pick Up dan Kurir Pick Up yang bertugas untuk menjemput barang dari gudang ke kantor cabang bekerja dari pukul 09.00 WIB pagi sampai dengan pukul 18.00 WIB sore. Begitu juga dengan Kurir antar yang bertugas untuk mengantarkan barang yang sampai di kantor cabang ke alamat pelanggan bekerja dari pukul 10.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB sore.

5. Larangan Kiriman di J&T Express Lamnyong

Untuk menjaga keamanan dalam pengiriman barang serta menjaga nama baik perusahaan pengiriman barang biasanya pihak J&T Express Lamnyong menetapkan benda-benda terlarang untuk dikirimkan, adapun benda tersebut sebagai berikut:

- a) Barang yang mudah terbakar seperti cat, minyak tanah, bensin, gas, pemantik api, parfum, alkohol, eter, kuteks dan lain-lain.
- b) Barang yang mudah meledak, seperti petasan atau kembang api, senyawa kimia, bahan peledak, kemasan kaleng bertekanan seperti hair spray, semprotan nyamuk dan lain-lain.
- c) Benda cair seperti aerosol maupun semua jenis minuman beralkohol.
- d) Pistol dan senjata tajam. Segala peralatan militer dan kepolisian dalam bentuk apapun, termasuk replika dan aksesoris, serta senjata tajam lainnya seperti, pedang, panah, dan senjata pengejut.
- e) Obat medis dan obat-obatan terlarang.
- f) Benda, surat dan logam berharga, seperti uang, wesel, peranko, benda curian, logam mulia, surat berharga, lukisan dan barang antik.
- g) Hewan dan tumbuhan hidup.
- h) Barang-barang langka.
- i) Barang pecah belah.⁷⁵

Apabila ada pelanggan yang mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan pihak J&T Express, maka perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan ataupun biaya yang mungkin akan timbul serta tuntutan dari pihak manapun yang terjadi dalam proses pengiriman barang. J&T Express berhak untuk mengambil tindakan-tindakan yang dianggap perlu segera setelah mengetahui adanya pelanggaran. Namun, benda-benda yang

⁷⁵ Hasil data yang diolah dari data dokumentasi di J&T Express Lamnyong.

tidak disebutkan diatas maka diperbolehkan untuk dikirimkan melalui jasa pengiriman J&T Express.

B. Manajemen pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Lamnyong

Saat ini, pergeseran dari pasar tradisional ke pasar digital melalui media internet menjadikan kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi akan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik yang bertujuan untuk membantu pelanggan agar barang yang ingin dikirimkan sampai ke tujuan sesuai dengan yang diharapkan, baik dari segi keamanannya, keselamatannya, maupun ketepatan waktunya.

Karena itu, konsep manajemen sangat diperlukan di suatu perusahaan jasa agar dapat mengelola sistem pengiriman barang dengan efektif dan efisien, sehingga sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk pengembangan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator mengemukakan bahwa :

“Dari awal beroperasi nya J&T Express sudah memakai sistem manajemen dalam pengelolaannya. Ya supaya pengelolaan pengiriman barang ini dapat berjalan dengan lancar dan teratur tentunya. Tapi untuk J&T Express Lamnyong sebagai perusahaan cabang, ya pengelolaannya hanya mengikuti arahan dan aturan dari J&T Pusat yang berwenang”.⁷⁶

Penggunaan konsep manajemen pada jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong berjalan dengan cukup baik. Dilihat dari awal proses beroperasinya, J&T Express Lamnyong berkomitmen untuk menggunakan konsep

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada tanggal 18 Maret 2023.

manajemen sesuai dengan aturan dan arahan dari Kantor Pusat J&T Express, agar sistem pengelolaan pengiriman barang berjalan dengan teratur dan terkendali.

Mereka mewujudkan nya dengan menciptakan visi misi yang menjadi tujuan beroperasinya J&T Express Lamnyong ini. Mereka menyadari bahwa penerapan konsep manajemen sangat penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan, terutama perusahaan swasta. Karena itu, J&T Express berusaha agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan agar tetap mampu bertahan di era yang saat ini banyak sekali ekspedisi baru yang menjadi saingan dalam jasa pengiriman barang.

1. Unsur-unsur Manajamen di J&T Express Lamnyong

Dari hasil tanya jawab yang peneliti lakukan dengan pihak J&T Express, dalam mengatur sistem jasa pengiriman barang J&T Express Lamnyong sudah termasuk ke dalam ekspedisi yang menggunakan konsep manajemen dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segi unsur-unsur manajemen yang telah dipenuhi oleh pihak J&T Express Lamnyong dalam menjalankan kegiatan pengiriman barang dengan menggunakan unsur-unsur *man* (manusia), *money* (uang), *market* (pasar), *material* (bahan), *machine* (mesin/alat) dan *methode* (metode), agar dalam mencapai tujuan lebih rapi dan terstruktur. Adapun pembahasan unsur-unsur manajemen yang telah terpenuhi oleh pihak J&T Express Lamnyong adalah sebagai berikut:

a) *Man* (Manusia)

Manusia diperlukan untuk mengatur tujuan dan yang menjalankan tujuan tersebut. Manusia juga berperan penting dalam proses pengambilan keputusan yang ada di perusahaan tersebut. Di J&T Express manusia diperlukan sebagai pengelola jasa pengiriman barang sesuai dengan jabatan dan tugasnya masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator mengemukakan bahwa

“Untuk pengelola yang ada di J&T Express Lamnyong ini sekitar 17 orang pekerja termasuk saya sebagai koordinator, ada admin drop off, admin gudang, kurir dan driver. Kalau untuk cabang hanya itu saja jabatan-jabatan nya”.⁷⁷

J&T Express Pusat dipimpin oleh seorang Koordinator Wilayah yang mempunyai kendali penuh terhadap perkembangan perusahaan pusat dan memimpin seluruh cabang yang ada di sekitaran Kota Banda Aceh dan Aceh Besar, dengan bantuan para karyawannya. Adapun yang menjadi penanggung jawab di sebuah perusahaan cabang di J&T Express Lamnyong ini adalah seorang koordinator dengan dibantu oleh beberapa karyawannya, seperti admin drop off, admin gudang, driver dan kurir.

Agar proses pengiriman barang dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya pengelola, maka proses pengiriman barang akan

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

lebih teratur dan tentunya lebih efektif dan efisien. Karena mereka bekerja sesuai dengan tugas dan jabatannya.

b) Money (Uang)

Uang menjadi suatu hal yang tidak bisa diabaikan dalam perusahaan. Uang menjadi hal yang sensitif bila tidak di kelola dengan baik. Karena itu, dibutuhkan seseorang yang bisa bertanggung jawab mengatur keuangan dengan jujur. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator mengemukakan bahwa

“Untuk keuangan disini, saya sendiri yang bertanggungjawab untuk menyetorkan pemasukan itu langsung ke Bank. Pemasukan itu bisa kita dapat dari pelanggan yang mengantarkan barang ke kantor, sama kita dapat dari kurir atau driver yang menitipkan barang pelanggan ke kantor”.⁷⁸

Keuangan di J&T Express Lamnyong dikelola langsung oleh koordinator, untuk mengatur pendataan pemasukan kas dari kantor cabang. Pemasukan kas di J&T Express Lamnyong didapat dari pelanggan yang mengirimkan atau mengambil barang, kurir yang menitipkan dan mengantarkan barang ke pelanggan, dan driver pick up yang mengirimkan barang pelanggan ke gudang pusat.

Untuk setoran pelanggan yang COD akan direkap oleh kurir yang kemudian akan diserahkan ke admin drop off untuk dicocokkan dengan sistem yang ada di komputer. Dan untuk keseluruhan kas yang masuk akan di rekap oleh koordinator dan disetor

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong pada 18 Maret 2023.

langsung ke Bank rekening perusahaan dan laporan keuangan yang telah dibuat oleh admin drop off diserahkan oleh koordinator ke kantor pusat J&T Express.

c) *Materials* (Bahan/Perlengkapan)

Bahan/perlengkapan merupakan salah satu sarana dalam mencapai tujuan. Bahan/perlengkapan diperlukan untuk melengkapi atau mendukung suatu proses perencanaan. Di J&T Express Lamnyong bahan/perlengkapan menjadi hal yang dapat membantu dalam proses pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Admin Drop Off mengemukakan bahwa

“Perlengkapannya yang biasanya kami pakai ada kertas AWB, plastik bubble wrap, isolasi packing, kemudian ada lakban fragile untuk barang yang mudah pecah”⁷⁹.

Dalam hal ini, yang termasuk kedalam bahan/perlengkapan yang mendukung proses pengiriman barang di J&T Express Lamnyong adalah kertas *AWB Tracking* (resi) digunakan untuk mencetak barcode atau kode pengiriman yang akan diserahkan ke pelanggan sebagai bukti bahwa barang akan di proses ke tahap selanjutnya. Kedua, plastik *bubble wrap* untuk mempacking barang pelanggan yang belum sesuai dengan standar pengiriman.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Irma sebagai admin Drop Off di J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023

Ketiga, isolasi packing dan gunting untuk merekatkan packingan barang pelanggan. Keempat lakban fragile yang berwarna merah, umumnya memiliki tulisan berupa peringatan dan digunakan khusus untuk kebutuhan packing barang yang rentan mengalami kerusakan yang diakibatkan oleh guncangan.

Bahan-bahan tersebut sangat dibutuhkan dalam proses pengiriman barang di J&T Express Lamnyong, agar barang yang akan dikirimkan dalam keadaan yang sangat aman dan tidak mengalami kerusakan saat proses pengiriman.

d) *Machine* (Mesin)

Mesin menjadi unsur terpenting dalam suatu jasa pengiriman barang. Penggunaan mesin akan memudahkan proses pengiriman barang dan menciptakan efisiensi kerja. Mesin disini sebagai alat produksi sebagai pendukung proses pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Admin Drop Off mengemukakan bahwa

“Mesin-mesin yang kami gunakan disini ada komputer, timbangan untuk mengukur berat barang, ada scanner barcode untuk cek resi pelanggan, dan mesin termal untuk mencetak kertas AWB, juga ada kendaraan sebagai alat transportasi pengiriman barang”.⁸⁰

Berarti dalam hal ini mesin yang di gunakan untuk mendukung proses pengiriman barang di J&T Express yang paling penting

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Irma sebagai Admin Drp Off di J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

adalah Komputer, digunakan untuk menginput data pelanggan yang mengirimkan barang serta untuk menyimpan data-data perusahaan. Kedua, Timbangan digunakan untuk menimbang berat barang yang akan dikirimkan agar dapat disesuaikan dengan biaya pengiriman.

Ketiga, *scanner barcode* digunakan untuk mengscan barcode yang ada di resi pelanggan agar mengetahui informasi seputar paket yang dikirimkan. Keempat, mesin termal digunakan untuk mencetak kertas *AWB Tracking* (resi) yang akan diserahkan ke pelanggan. Kelima, kendaraan yang digunakan untuk mendukung proses pengiriman barang, seperti mobil box, motor dan pesawat untuk mengirimkan barang antar pulau. Yang termasuk mesin-mesin tersebut sangat diperlukan dalam proses pengiriman barang untuk memudahkan pekerjaan karyawan.

e) **Methods (Metode)**

Metode berguna sebagai tata cara dalam proses pekerjaan, sehingga diharapkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku di perusahaan tersebut. Di J&T Express Lamnyong tentunya memiliki tata cara atau prosedur dalam proses pengiriman barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Admin Gudang mengemukakan bahwa

“Metode atau tata cara yang kami gunakan biasanya untuk memastikan keamanan dari pengirim barang atau seperti alur pengiriman, kami meminta KTP dan alamat yang jelas serta nomor HP yang bisa dihubungi, agar kurir tidak kerepotan

nantinya saat pengantaran barang, tidak mengirimkan barang terlarang dan membungkus barang sesuai dengan standar pengiriman yang ada disini”⁸¹.

Dalam proses pengiriman ada beberapa metode yang dipakai oleh J&T Express untuk memastikan keamanan pelanggan yang mengirimkan barang. Antara lain adanya tanda pengenal pengirim barang seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kedua, alamat yang dituju harus alamat sesuai atau benar untuk menghindari resiko barang yang dikirimkan mendapat alamat yang kurang jelas. Ketiga, packingan barang yang harus sesuai standar agar barang yang dikirimkan tidak mengalami kerusakan. Keempat, tidak boleh mengirimkan barang-barang yang dilarang untuk dikirimkan. Kelima, no HP yang menerima paket harus nomor HP yang aktif.

Hal-hal tersebut merupakan cara yang digunakan oleh pihak J&T Express Lamnyong dalam menjaga keamanan pengiriman barang, agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

f) *Market (Pasar)* جامعة الرازي

Pasar merupakan tempat penyebaran hasil barang atau jasa yang sudah di produksi untuk ditawarkan ke pelanggan, karena dipasarlah bisnis akan mendapatkan keuntungan. Perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar akan tetap bertahan dan mampu bersaing dalam lingkungan persaingan yang

⁸¹ Hasil wawancara dengan Rauzia Rijal sebagai Admin Gudang di J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

kompetitif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator mengemukakan bahwa

“J&T Express Lamnyong biasanya melakukan promosi di media sosial seperti memberikan potongan harga ongkir pada hari-hari tertentu untuk menarik perhatian pelanggan, biasanya hanya itu”.⁸²

J&T Express Lamnyong hadir dengan memanfaatkan sosial media sebagai media pemasaran yang akan banyak diminati oleh para pelaku bisnis online. Terbukti bahwa saat ini hampir semua kalangan masyarakat menggunakan teknologi internet untuk melakukan jual beli online di *e-commerce* sebagai pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Selain itu, strategi pemasaran yang juga dilakukan oleh pihak J&T Express Lamnyong untuk menarik perhatian pasar adalah dengan memberikan *discount* atau potongan harga ongkos kirim barang sebesar 10% sampai dengan 25% melalui aplikasi resmi J&T Express.

Dengan begitu, target pasar bukan hanya para pelaku bisnis online saja akan tetapi semua kalangan seperti remaja dan ibu-ibu rumah tangga juga ikut tertarik menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat di pahami bahwa J&T Express Lamnyong termasuk ekspedisi jasa pengiriman barang yang menggunakan konsep manajemen dari segi aspek-aspek manajemen agar

⁸² Hasil wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator di J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

penerapan atau pengelolaan sistemnya lebih terarah dan teratur. Sebab itu, manajemen sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan terutama perusahaan yang cukup besar sehingga diperlukan manusia yang ahli dibidangnya untuk mengelola perusahaan tersebut dengan benar sesuai dengan konsep manajemen yang ada.

2. Fungsi Manajemen di J&T Express Lamnyong

Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah *managing* atau pengelolaan, sedangkan pelaksananya disebut *manager* atau pengelola. Karena itu, dibutuhkan tenaga ahli dibidang manajemen yang mampu mengelola suatu perusahaan dengan manajemen yang baik. Suatu perusahaan yang berkembang dapat dilihat dari segi pengelolaan pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Sudah seharusnya suatu perusahaan menggunakan fungsi manajemen agar tujuan yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai alurnya.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, bahwa J&T Express Lamnyong melakukan fungsi manajemen sebagai acuan dalam mengelola proses pengiriman barang. Fungsi tersebut ialah *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan) dan *controlling* (pengawasan).

a) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan proses penentuan arah yang akan ditempuh atau penyusunan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan menjadi

kunci keberhasilan sebuah program baik oleh instansi pemerintah maupun instansi swasta. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator mengemukakan bahwa

“Perencanaan yang sudah itu ditetapkan oleh Kantor Pusat J&T yang ada di Pango dan dilaksanakan secara menyeluruh di Kabupaten Aceh Besar, Kota Banda Aceh dan sekitarnya”.⁸³

Perencanaan tersebut ditetapkan langsung oleh Koordinator Wilayah yang berada di kantor pusat dan dilaksanakan oleh seluruh kantor cabang yang berada di kawasan kabupaten Aceh Besar dan Kota Banda Aceh. Artinya, perencanaan yang dilakukan di kantor cabang J&T Express Lamnyong merupakan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya di kantor pusat J&T Express Banda Aceh yang kemudian di arahkan kepada kantor cabang yang ada di kawasan Kota Banda Aceh dan sekitarnya.

Perencanaan yang disusun meliputi pembuatan program kerja, seperti merencanakan kapan dan bagaimana barang itu dikirim, memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan serta menyediakan transportasi yang layak untuk mengantarkan barang kepada pelanggan. Semua perencanaan tersebut dilakukan untuk kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahap selanjutnya adalah melakukan pengorganisasian tujuannya adalah supaya pengelompokan jabatan tertata dengan

⁸³ Hasil wawancara dengan Amizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

jelas antara tugas, wewenang, dan tanggungjawab serta hubungan kerja dengan sebaik mungkin dalam bidangnya masing-masing.

Pengorganisasian di J&T Express Lamnyong sudah terstruktur dengan baik, dilihat dari bagan organisasi dan tugas masing-masing pengelola yang dijalankan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya. Serta hubungan kerja sama yang terjalin antara pihak J&T Express dengan instansi swasta lainnya yang berjalan dengan baik. Namun, untuk perekrutan karyawan merupakan tanggungjawab penuh pihak J&T Express Pusat. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator mengemukakan bahwa

“Kami tidak dapat merekrut karyawan, kami hanya melaporkan ke bagian HRD Kantor Pusat jika ada yang melamar pekerjaan di J&T Express Lamnyong ini. Selanjutnya untuk mempekerjakan atau tidaknya itu menjadi tanggungjawab pihak Kantor Pusat”.⁸⁴

Untuk perekrutan pegawai serta pelatihan pegawai baru menjadi tanggungjawab penuh pihak Kantor J&T Express Pusat. Pihak Kantor Cabang J&T Express Lamnyong hanya melaporkan ke bagian *Human Resource Development* (HRD) J&T Express Pusat Banda Aceh jika ada lamaran kerja yang masuk. Selanjutnya, untuk pelatihan serta penempatan kerja ditetapkan langsung oleh pihak *Human Resource Development* (HRD) Kantor J&T Express Pusat Banda Aceh.

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada tanggal 18 Maret 2023.

c) Actuating (Penggerakan)

Tahap selanjutnya yaitu penggerakan. Dalam menjalankan organisasi para pemimpin atau manajer harus menggerakkan pegawainya untuk mengerjakan pekerjaan yang telah ditetapkan dengan cara memberi perintah, memberi motivasi serta memberikan *reward* untuk pegawainya agar tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Penggerakan pekerjaan dilakukan dengan berpedoman pada rencana yang telah disusun sebelumnya. Seperti yang dilakukan oleh Koordinator Cabang J&T Express Lamnyong, dengan memberi pengarahan kepada karyawan mengenai tugas apa yang harus dikerjakan dalam menjalankan pengelolaan jasa pengiriman barang dan apa yang tidak perlu dikerjakan sesuai dengan jabatan dan tugasnya masing-masing.

Proses pengiriman barang pun dilakukan sesuai dengan alur pengiriman, agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

d) Controlling (Pengawasan)

Tahap terakhir yaitu pengawasan. Pengawasan dilakukan pemimpin untuk mengetahui dan menilai pelaksanaan tugas apakah telah sesuai dengan rencana sebelumnya atau tidak. Jika dalam

proses tersebut terjadi kendala atau penyimpangan, maka akan segera dikendalikan sesuai dengan rencana yang disusun sebelumnya.

Koordinator Cabang J&T Express Lamnyong selalu mengawasi setiap proses pengelolaan jasa pengiriman barang, mulai dari proses awal sampai dengan barang tersebut sampai kepelanggan. Agar proses pengiriman barang tersebut dapat terkontrol dengan baik dan mencapai target sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator mengemukakan bahwa

“Untuk mengawasi barang pelanggan, saya sebagai koordinator biasanya melakukan monitoring dengan 2 cara. Yaitu dengan cara mengawasi secara langsung dan mengawasi melalui aplikasi web yang ada di komputer kantor J&T Lamnyong”.⁸⁵

Koordinator Cabang J&T Express Lamnyong mengawasi dengan 2 cara, yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung dilakukan Koordinator Cabang J&T Express Lamnyong saat jam kerja pegawai dimulai, yaitu pada saat admin drop off menginput data pelanggan dan saat driver pick up mengelompokkan barang untuk diserahkan ke gudang pusat. Kedua, pengawasan secara tidak langsung dilakukan Koordinator Cabang dengan cara memonitoring barang yang sudah dikirim melalui aplikasi resmi J&T Express. Pengawasan tersebut

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada tanggal 18 Maret 2023.

dilakukan agar menghindari terjadinya hal-hal yang dapat merugikan perusahaan serta agar tercapainya tujuan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jika terjadi kerusakan di barang pelanggan hal tersebut menjadi tanggungjawab si pengirim barang, karena pihak J&T Express pasti selalu mensortir barang-barang yang tidak sesuai standar agar di packing sesuai dengan standar pengiriman. Namun, jika terjadi kerusakan di barang pelanggan pihak J&T Express akan mengganti rugi jika barang tersebut sudah di asuransikan sebelumnya oleh si pengirim, jika tidak maka hal tersebut diluar tanggungjawab pihak J&T Express dan merupakan urusan antara si pengirim barang dan si penerima barang.⁸⁶

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa J&T Express Lamnyong telah memanfaatkan ilmu manajemen untuk menjalankan perusahaan jasa nya. Karena itu, proses pengiriman barang di J&T Express Lamnyong berjalan sesuai dengan tujuan bersama secara efektif dan efisien serta memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong.

C. Produk Layanan Jasa di J&T Express Lamnyong

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Layanan merupakan hal yang

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator J&T Express Lamnyong, pada tanggal 18 Maret 2023.

penting diperhatikan dalam menarik perhatian pelanggan untuk menggunakan jasa di J&T Express Lamnyong. Produk Layanan J&T Express Lamnyong yang berbeda dari ekspedisi lainnya membuat perusahaan jasa pengiriman barang ini semakin berkembang dan dikenal dikalangan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan salah satu Admin Drop Off mengatakan bahwa

“Produk layanan yang ada di J&T Express Lamnyong ini merupakan pelayanan yang akan dipilih oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Di J&T Express Lamnyong sendiri itu ada layanan EZ, layanan ECO, layanan Super dan ada layanan terbaru juga dari kami yaitu layanan Jemari, layanan Jemari itu singkatan dari jemput paket mandiri. Pelanggan bisa memilih agen J&T di daerah masing-masing untuk menerima barang tanpa bantuan dari kurir, jadi pelanggan bisa mengambil barang nya sendiri ke agen”.⁸⁷

Beberapa produk layanan jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong yang ditawarkan kepada pelanggan yaitu layanan EZ, ECO, Super dan Jemari, semua layanan yang ada dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan saat itu. Sehingga memudahkan pelanggan untuk memilih sesuai dengan keinginannya.

1. Layanan J&T EZ (Reguler)

Layanan pengiriman ini merupakan layanan standar dari J&T Express. Layanan J&T EZ ini tersedia di seluruh kantor cabang yang ada di Kota Banda Aceh bahkan diseluruh kantor cabang J&T Express yang ada di Indonesia. Layanan J&T EZ ini memiliki biaya kirim yang relatif murah yaitu dimulai dari Rp.10.000/kg. Untuk estimasi pengiriman barang yang menggunakan layanan ini barang bisa sampai ke tujuan sekitar

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Irma sebagai Admin Drop Off di J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

kurang lebih 3 sampai 5 hari sejak barang pelanggan diterima di kantor cabang.⁸⁸

Layanan J&T EZ merupakan layanan yang paling sering digunakan oleh pelanggan di J&T Express Lamnyong, terutama oleh pelaku bisnis online dikarenakan layanan ini memiliki cakupan wilayah yang luas dan harga yang terjangkau dengan durasi pengiriman yang tidak begitu lama karena layanan ini menggunakan sistem pengiriman jalur udara.

Kelebihan dari layanan J&T EZ ini adalah dapat menjangkau seluruh wilayah pengiriman di Indonesia dan setiap kantor cabang J&T Express sudah dipastikan menyediakan jasa layanan ini. Kedua, layanan J&T EZ ini menawarkan biaya kirim yang relatif murah dibandingkan dengan layanan J&T Super. Sedangkan kekurangan yang dimiliki oleh layanan ini hanya dari kecepatan pengiriman yang bisa mencapai 2-5 hari, lebih lama dibandingkan dengan layanan J&T Super.

2. Layanan J&T ECO (Ekonomi)

Layanan J&T ECO ini merupakan layanan dengan biaya kirim yang lebih ekonomis, sekitar Rp.7.000/kg. Namun, untuk kecepatan pengirimannya layanan J&T ECO ini bisa memakan waktu 5 sampai 10 hari sejak barang diterima oleh pihak kantor cabang, karena layanan ini menggunakan pengiriman jalur darat.⁸⁹

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Muzammil sebagai Admin Drop Off di J&T Express Lamnyong, pada 20 Maret 2023.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Muzammil sebagai Admin Drop Off di J&T Express Lamnyong, pada 20 Maret 2023.

Layanan ini biasa digunakan untuk mengirimkan barang-barang yang tidak sensitif terhadap waktu seperti peralatan dapur, peralatan makan dan sebagainya. Layanan ini tidak cocok digunakan untuk mengirimkan makanan, karena estimasi pengirimannya yang cukup lama dikhawatirkan makanan tersebut basi.

Kelebihan dari layanan J&T ECO ini adalah memiliki biaya kirim yang cukup murah dibandingkan dengan Layanan J&T lainnya, sehingga layanan J&T ECO ini cocok bagi pelanggan yang ingin menghemat biaya pengiriman barang. Kekurangan yang dimiliki oleh Layanan J&T ECO ini adalah pada waktu pengiriman yang tergolong cukup lama. Kedua, cakupan wilayah dari layanan J&T ECO ini masih relatif terbatas, hanya mencakup pulau Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Jawa dan Bali. Ketiga, Layanan J&T ECO ini memiliki batasan terhadap berat barang yang akan dikirim, layanan J&T ECO ini hanya melayani pengiriman barang yang beratnya dibawah 50kg saja.

3. Layanan J&T Super (Cepat)

Layanan ini merupakan layanan yang memiliki estimasi pengiriman paling cepat dibandingkan layanan J&T yang lainnya. Pengiriman yang super cepat ini berkisar antara 1 sampai 2 hari saja (khusus wilayah dalam dan antar kota), sejak barang pelanggan diterima di kantor cabang. Sesuai dengan kecepatan pengiriman dari layanan ini,

biaya pengirimannya pun juga terbilang cukup tinggi berkisar sekitar Rp25.000/kg.⁹⁰

Biasanya pelanggan menggunakan layanan ini untuk mengirimkan barang yang sensitif terhadap waktu, seperti mengirimkan makanan, kue basah ataupun produk olahan susu dan lain sebagainya. Namun layanan ini memiliki cakupan wilayah yang terbatas, sehingga hanya beberapa wilayah saja yang bisa menggunakan layanan ini.

Kelebihan dari layanan J&T Super ini adalah kecepatan pengiriman yang ditawarkan kepada pelanggan, yaitu sekitar 1 sampai 3 hari saja dihitung sejak barang pelanggan diterima di kantor cabang. Kekurangan dari layanan ini adalah biaya pengiriman yang cukup tinggi dibandingkan dengan layanan J&T lainnya. Kedua, cakupan wilayah dari layanan ini masih sangat terbatas yaitu Sumatera, Batam, Jawa, Bali, Sulawesi dan Kalimantan.

4. Layanan J&T Jemari (Jemput Paket Mandiri)

Layanan ini adalah layanan yang ada di J&T Express hadir dengan tipe layanan pengiriman reguler (J&T EZ) yang memungkinkan pelanggan mengambil barang pesannya sendiri di Agen J&T Express bukan di kantor cabang. Dengan menggunakan layanan ini barang pesanan akan

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Muzammil sebagai Admin Drop Off di J&T Express Lamnyong, pada 20 Maret 2023.

lebih cepat sampai ke pelanggan, karena pelanggan tidak harus menunggu kurir untuk mengantarkan barang tersebut.⁹¹

Pemilihan layanan ini biasanya tersedia di *e-commerce* saat melakukan pembelian online. Untuk biaya kirim layanan ini berkisar antara Rp.3.000 sampai Rp.9.000 per kg, sehingga termasuk harga yang terjangkau. Estimasi pengirimannya hampir sama seperti layanan J&T EZ yang berkisar antara 3 sampai 5 hari saja sejak barang pelanggan diterima di kantor cabang. Namun karena layanan ini tidak menggunakan kurir antar maka bisa dipastikan barang pelanggan akan lebih cepat sampai ke lokasi tujuan. Saat pengambilan barang, pelanggan bisa memilih sendiri lokasi counter agen (tempat pengambilan barang) sesuai dengan domisili pelanggan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat diketahui bahwa layanan J&T Express Lamnyong yang banyak digunakan oleh pelanggan adalah layanan J&T EZ (Reguler) dikarenakan layanan ini menawarkan harga yang terjangkau untuk semua kalangan dan memiliki estimasi pengiriman yang tidak terlalu lama. Disamping itu, layanan J&T EZ (Reguler) ini memiliki cakupan wilayah yang luas yaitu mencakup seluruh Indonesia. Sehingga pelanggan dengan bebas mengirimkan barang tanpa khawatir barang tersebut akan ditolak oleh ekspedisi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan mengemukakan bahwa

⁹¹ Hasil wawancara dengan Muzammil sebagai Admin Drop Off di J&T Express Lamnyong, pada 20 Maret 2023.

“Saya sebagai pelanggan tetap lah di J&T Lamnyog ini, layanan yang sering saya gunakan adalah layanan J&T EZ (Reguler). Karena, selain biaya kirim nya yang murah waktu pengirimannya juga termasuk cepat. Tapi saya tidak mengetahui bahwa J&T Express Lamnyong memiliki layanan yang lainnya. Menurut saya layanan EZ ini sudah cukup terjangkau ya untuk masyarakat apalagi untuk ibu rumah tangga seperti saya ini”.⁹²

Sebab itu, layanan yang paling banyak digunakan di J&T Express Lamnyong adalah J&T EZ (Reguler) ini. Kurangnya promosi yang dilakukan J&T Express Lamnyong dalam memperkenalkan layanan kepada pelanggan, menyebabkan sebagian pelanggan hanya mengetahui layanan J&T EZ (Reguler) untuk mengirimkan barang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Driver Pick Up, mengatakan bahwa:

“Layanan yang paling banyak digunakan disini adalah layanan J&T EZ yang menggunakan jalur pesawat, jadi pengirimannya cepat sampai”.⁹³

J&T Express Lamnyong dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas atas kualitas pelayanan tersebut tentunya tertarik untuk terus menerus menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan mengatakan bahwa

⁹² Hasil wawancara dengan Fitri Yulita sebagai Pelanggan di J&T Express Lamnyong, pada tanggal 19 Maret 2023.

⁹³ Hasil wawancara dengan Andi Saputra sebagai Driver Pick Up di J&T Express Lamnyong, pada tanggal 19 Maret 2023.

“Saya tidak tau apa-apa saja layanan yang ada di J&T Express ini. Tapi setiap mau kirim barang saya selalu bilang pengiriman yang sampainya cepat, ya walaupun harga nya lumayan tinggi yang penting sampainya cepat gitu, karena takut basi jika makanan terlalu lama di perjalanan”.⁹⁴

Secara umum dapat dikatakan bahwa kegiatan dasar dari pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman adalah mengharapkan kualitas pelayanan yang baik, bermanfaat, serta cepat dan amannya barang yang dikirim tersebut. J&T Express Lamnyong menyadari bahwa setidaknya enam aspek kebutuhan pelanggan terhadap jasa pengiriman yaitu biaya kirim, kecepatan, keamanan, layanan yang jelas, *real time tracking*, dan sistem klaim yang cepat. Hal inilah yang menjadi landasan J&T Express Lamnyong sebagai keunggulannya dalam bersaing. Disamping itu J&T Express hanya memiliki 4 layanan saja, sehingga J&T Express Lamnyong lebih fokus dalam memaksimalkan kualitas jasanya agar pelanggan merasa puas dalam menggunakan layanan yang ada di J&T Express Lamnyong.

D. Peluang dan Tantangan di J&T Express Lamnyong

Dalam mendirikan sebuah perusahaan tentunya hal yang perlu diperhatikan pertama kali adalah peluang dalam mendirikan perusahaan tersebut, terutama pada perusahaan jasa pengiriman barang. Peluang merupakan suatu hal positif berasal dari lingkungan eksternal yang mendukung berdirinya suatu perusahaan tersebut. Jika peluang tidak ditemukan maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut tidak akan bertahan lama. Namun, disaat perusahaan sudah

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Maya Sucita sebagai pelanggan di J&T Express Lamnyong, pada tanggal 20 Maret 2023.

berjalan sebaik mungkin tentu terdapat tantangan yang menjadikan perusahaan tersebut mengalami kendala dalam pengoperasiannya.

Tantangan merupakan suatu hal dari lingkungan eksternal yang dapat menghambat proses berkembangnya sebuah perusahaan. Namun jika tantangan bisa diatasi dengan cepat dan tanggap, maka perusahaan tersebut dapat bertahan dengan waktu yang lama.

Begitu juga dengan J&T Express Lamnyong yang memiliki peluang dan tantangan dalam mendirikan perusahaan jasa pengiriman barang tersebut. Ada hal yang membuat J&T Express Lamnyong berkembang dan ada juga hal yang mungkin saja akan memengaruhi proses pengelolaan jasa tersebut. Dengan segala hal yang ada sangat dibutuhkan strategi dalam menangani hal tersebut, terutama dalam mengatasi suatu kendala yang ada di J&T Express Lamnyong.

1. Peluang

Saat mendirikan sebuah perusahaan, tentunya terdapat hal-hal positif yang menjadikan perusahaan itu berkembang dan bertahan. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai peluang. Peluang merupakan keadaan dimana suatu perusahaan diuntungkan dari pihak luar untuk melakukan pilihan atau kebijakan yang akan menguntungkan perusahaan tersebut.

Dalam mengembangkan perusahaan nya, J&T Express tentu sudah memperkirakan apa saja yang menjadi peluang agar perusahaan jasa nya dapat diterima oleh masyarakat. Faktor pertama, yaitu meningkatnya penjualan *e-commerce* yang mengakibatkan tingginya permintaan pasar akan jasa pengiriman barang yang nantinya akan memudahkan masyarakat

dalam melakukan jual beli online. Keadaan yang demikian dimanfaatkan oleh pihak J&T Express dalam memberikan pelayanan jasa pengiriman barang kepada masyarakat atau pelanggan yang membutuhkan jasa pengiriman dalam melakukan jual beli online.

Faktor kedua, dengan menyediakan produk layanan yang dapat digunakan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya serta memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, sehingga pelanggan merasa puas dengan memberikan respon atau komentarnya di website online J&T Express dengan ulasan yang positif. Hal yang demikian menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan peluang kepada J&T Express untuk mempertahankan pelayanan jasanya di bidang pengiriman barang. Seperti yang dikatakan oleh Koordinator J&T Express Lamnyong. Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator, mengemukakan bahwa:

“J&T Express Lamnyong ini banyak mendapatkan respon positif dari pelanggannya, baik itu dari segi pelayanannya dan proses pengirimannya yang cepat. Karena itulah J&T Express Lamnyong ini banyak digunakan jasanya oleh masyarakat sekitar”.⁹⁵

Dengan memberikan pelayanan dan kualitas pengiriman yang terbaik, J&T Express Lamnyong mampu bersaing dengan ekspedisi lain dan bertahan sejauh ini. Karena itu J&T Express Lamnyong berusaha agar jasa pengirimannya tetap digunakan oleh masyarakat dengan menyediakan layanan yang terbaik sehingga memuaskan pelanggan yang memakai jasanya.

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Hasmizan sebagai Koordinator di J&T Express Lamnyong, pada 18 Maret 2023.

2. Tantangan

Dalam melakukan suatu usaha, sebuah perusahaan sudah pasti tidak terlepas dari yang namanya kendala yang mungkin saja akan memengaruhi hasil dari proses pengelolaan jasa pengiriman barang. Hal demikian sering dikatakan sebagai tantangan. Tantangan merupakan hal-hal negatif yang tidak menguntungkan perusahaan dikarenakan adanya masalah dari lingkungan luar. J&T Express Lamnyong sudah beroperasi sekitar 2 tahun yang lalu, tentunya sudah mengalami berbagai kendala atau tantangan dalam menjalani bisnis nya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kurir Pick up mengemukakan bahwa:

“Kendala yang kami hadapi dalam proses pengiriman barang yang pertama itu adalah cuaca yang tidak menentu berakibat pada keterlambatan pengiriman sehingga barang pelanggan telat sampai ketujuan, kemudian saat ini sudah banyak ekspedisi baru yang muncul dengan memberikan layanan yang serupa dengan J&T Express, itu juga merupakan kendala yang dirasakan oleh kami selaku pihak J&T Express yang juga menjalankan jasa pengiriman barang”.⁹⁶

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor kendala yang dialami oleh perusahaan J&T Express Lamnyong adalah cuaca. Perubahan cuaca atau musim seringkali memengaruhi proses pengiriman barang, contohnya hujan yang deras mengakibatkan kurir tidak bisa mengantarkan barang ke pelanggan sehingga pengiriman terjadi keterlambatan. Hal tersebut di atasi oleh pihak J&T Express dengan

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Muharil sebagai Kurir Pick Up di J&T Express Lamnyong, pada tanggal 20 Maret 2023.

menghubungi pelanggan bahwa barang akan diantar pada hari berikutnya agar pelanggan tidak khawatir dengan keadaan barang nya.

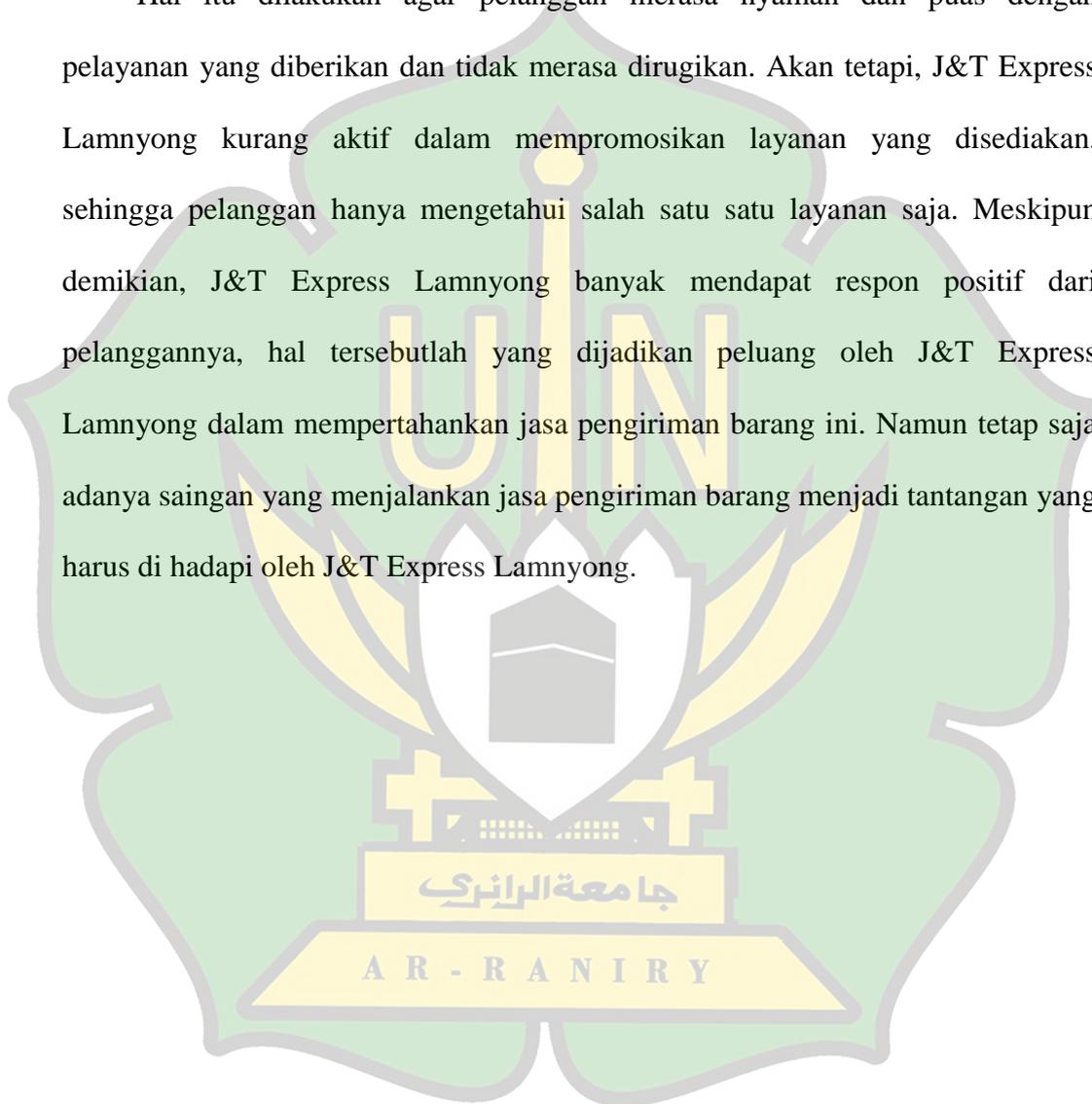
Faktor kedua adalah saingan. Saat ini terus bermunculan berbagai ekspedisi pengiriman barang yang juga melayani pengiriman barang keluar kota. Hal ini membuat J&T Express terus mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas pengirimannya agar pelanggan tetap menggunakan jasa J&T Express dan tidak berpaling ke ekspedisi lainnya. Keadaan ini diatasi dengan pihak J&T Express Lamnyong melakukan promosi jasanya, agar jasanya lebih banyak dikenal oleh masyarakat luar.

Dari kendala-kendala atau tantangan-tantangan tersebut dapat dilihat, bahwa dalam melakukan usaha harus selalu memberikan yang terbaik kepada para pelanggan. Selain itu juga diatur bagaimana cara untuk menghadapi berbagai macam kendala yang dihadapi, sehingga usaha tetap berjalan dan pelanggan tidak berpindah. Dengan demikian perusahaan tidak mengalami kerugian yang besar.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian diatas dapat diketahui bahwa manajemen pengelolaan jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong sudah termasuk ke konsep manajemen yang kita ketahui saat ini. Namun untuk penyusunan perencanaan perusahaan dan susunan organisasi tetap dipegang kendali penuh oleh J&T Express Pusat, dengan mengikuti seluruh aspek dan fungsi dari manajemen itu sendiri. Untuk proses pengiriman barang dan pengawasan pengiriman akan di dijalankan oleh J&T Express Lamnyong selaku salah satu kantor cabang yang ada di Kota Banda Aceh. J&T Express Lamnyong

juga menawarkan produk layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga memberikan dampak positif terhadap perkembangan J&T Express Lamnyong.

Hal itu dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa dirugikan. Akan tetapi, J&T Express Lamnyong kurang aktif dalam mempromosikan layanan yang disediakan, sehingga pelanggan hanya mengetahui salah satu layanan saja. Meskipun demikian, J&T Express Lamnyong banyak mendapat respon positif dari pelanggannya, hal tersebutlah yang dijadikan peluang oleh J&T Express Lamnyong dalam mempertahankan jasa pengiriman barang ini. Namun tetap saja adanya saingan yang menjalankan jasa pengiriman barang menjadi tantangan yang harus di hadapi oleh J&T Express Lamnyong.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melalui pembahasan maka berdasarkan uraian mengenai Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh, yang telah dikemukakan dari bab-bab sebelumnya yang didukung oleh data lapangan dan teori yang ada maka dapat diambil kesimpulan bahwa Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong secara teoritis dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen yang ada di J&T Express Lamnyong sudah berjalan dengan cukup baik. Dengan memenuhi semua kriteria unsur manajemen yang dikenal dengan istilah 6 M yaitu *man, money, materials, machine, methode, dan market*. J&T Express Lamnyong yang menyediakan jasa pengiriman barang yang tentunya memerlukan sistem manajemen dalam proses pengelolaan pengiriman barang, sehingga dapat membantu proses tersebut agar lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan fungsi manajemen yang digunakan oleh J&T Express Lamnyong yaitu *planning, organizing, actuating dan controlling*. Walaupun pada tahap perencanaan, J&T Express Lamnyong tetap harus mengikuti keputusan dari J&T Express Pusat, karena J&T Express Lamnyong sebagai kantor cabang hanya melayani pengiriman barang pelanggan, untuk kebijakan lain sepenuhnya adalah tanggungjawab dari J&T Express Pusat. Namun, sejauh ini belum ada keganjalan atau kendala yang berasal dari

lingkungan internal yang menghambat proses pengiriman barang di J&T Express Lamnyong, hal tersebut terjadi karena sistem manajemen yang dikelola berjalan sesuai dengan kesepakatan dan tujuan bersama.

2. J&T Express Lamnyong menawarkan produk layanan dengan 4 pilihan layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Layanan J&T EZ (Reguler) biaya kirim yang standar dengan waktu pengiriman sekitar 3-5 hari. Layanan J&T ECO (Ekonomis) biaya kirim yang cukup murah dengan waktu pengiriman yang cukup lama sekitar 5-10 hari. Layanan J&T Super dengan biaya kirim yang lumayan tinggi dan waktu pengiriman yang cepat sekitar 2-3 hari. Layanan Jemari (Jemput Paket Mandiri) dengan membebaskan pelanggan memilih agen yang sesuai dengan domisilinya untuk mengambil paketnya sendiri tanpa menunggu kurir pengantaran. Layanan yang diberikan oleh J&T Express Lamnyong tidak banyak pilihan, sehingga mereka bisa lebih fokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Walaupun masih ada beberapa pelanggan yang belum mengetahui layanan-layanan yang ada di J&T Express Lamnyong. Sehingga, beberapa pelanggan hanya terpaku pada satu pilihan layanan saja.

3. Peluang dan tantangan yang dirasakan oleh J&T Express Lamnyong dalam menjalankan jasa pengiriman barang, menjadikan mereka

ekspedisi yang cepat dikenal oleh masyarakat sekitar. Pergeseran dari pasar tradisional ke pasar online mengakibatkan tingginya permintaan pelanggan akan jasa pengiriman barang serta selama beroperasinya J&T Express Lamnyong mendapatkan banyak ulasan positif dari pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong. Hal tersebut merupakan peluang yang dimanfaatkan oleh J&T Express Lamnyong untuk tetap menjalankan perusahaan jasanya. Namun, yang menjadi tantangan dalam menjalankan jasa pengiriman barang di J&T Express Lamnyong ini adalah cuaca yang berubah sewaktu-waktu yang dapat menghambat proses pengiriman barang serta banyak nya saingan jasa ekspedisi lainnya yang bermunculan dengan memberikan layanan yang hampir sama dengan J&T Express Lamnyong. Hal demikian yang merupakan tantangan yang dialami oleh J&T Express Lamnyong dalam menjalankan jasa pengiriman barangnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada J&T Express Lamnyong untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kembali sistem pengelolaan pengiriman barang agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Diharapkan kepada J&T Express Lamnyong untuk dapat lebih aktif dalam melakukan promosi atau memberikan informasi lebih lengkap

kepada pelanggan mengenai pelayanan yang ada di J&T Express Lamnyong.

3. Diharapkan kepada J&T Express Lamnyong agar bisa mengendalikan tantangan yang ada, sehingga jasa pengiriman barang di Lamnyong dapat terus beroperasi dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan tidak berpindah hati ke jasa ekspedisi lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Angger Roni, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, Malang: AE Publishing, 2020.
- Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Banjarmasin: Jurnal Alhadharah Ilmu Dakwah, Vol 17 No 33, 2018.
- A.W. Munawwir. *Kamus Al-Munawwir Indonesia-Arab*. Universitas Negeri Semarang: Pustaka Progresif, 2007.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Tafsirnya*, Jakarta: 2011.
- Fatihudin Didin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019.
- Freddy Rangkuty, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- George R, Terry, *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1992.
- Handoko Hani, T, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 1990.
- Heru Iranto dan Burhan Bungin, *Pokok-pokok Penting Tentang Wawancara Dalam Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press, 2011
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012.

James Ablack dan Dean J. Champion, *Metode Penelitian dan Masalah Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama, 2009.

Laxy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosadakarya, 2018.

Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2016.

Mantra Bagoes Ida, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008.

Mohamed, Z.M., Abdul Majid, A.H. dan Ahmad N, *Penelitian Kualitatif Dalam Akuntansi*, Malaysia: Penerbit University Kebangsaan Malaysia, 2010.

Muhaimin, *Metode Penelitian Buku Ajar untuk Perguruan Tinggi*, Yogyakarta: Pustaka Prisma, 2010.

Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Munawaroh Siti Khoirul, *Manajemen Dalam Perspektif Al-Qur'an*, IAIN Ponorogo: Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, Vol 2 No 8, 2021.

P.Siagian Sondang, *Manajemen Strategik*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2000.

Pearce Robinson, *Manajemen Stratejik Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, Boston: McGraw-Hill, 2007.

Prasetyo Agus, Adijati Utamingsih dan Paulus Wardoyo, *Strategi Bisnis Untuk Mempertahankan Penjualan Jasa Pengiriman Kargo Freight Forwarding Pada Masa Pandemi Covid-19*, Semarang: Jurnal Magisma, Vol. XI No.1. 2023.

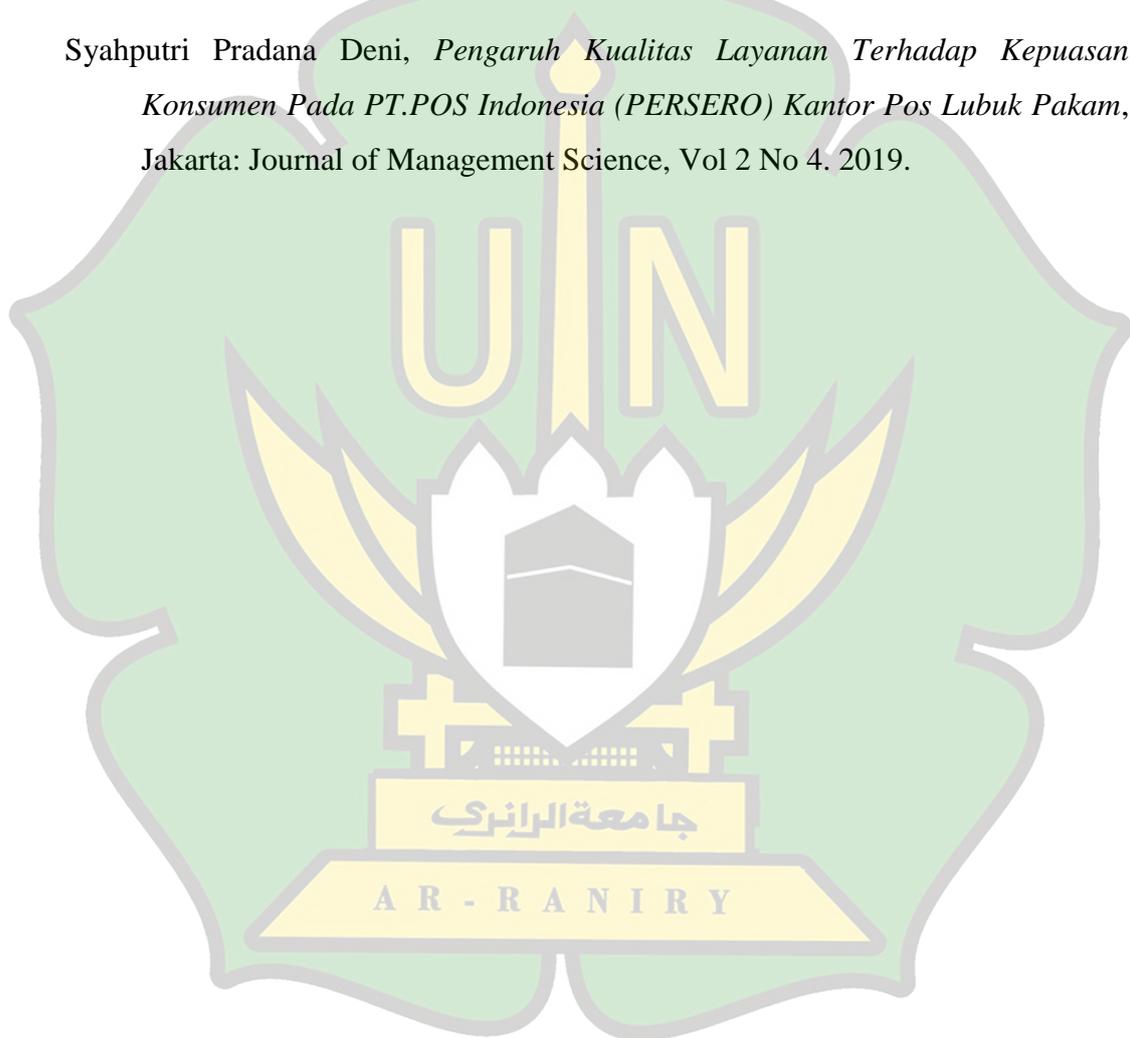
Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Kuantitaif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.

Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Mandar Maju, 2011.

Shihab, M. Quraish, 2005, *Pesan dan Kesan Dalam Al-Quran Tafsir la- Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati), cetakan 2, 3, 7, dan 9.

Syahputri Pradana Deni, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.POS Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Lubuk Pakam*, Jakarta: Journal of Management Science, Vol 2 No 4. 2019.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.522/Un.08/FDK/Kp.00.4/1/2023

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 November 2022.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Jailani, M.Si (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Raihan, S.Sos.I, MA (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Joeliandra Hervija
NIM/Jurusan : 190403061/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Lamnyong DP. Syiah Kuala Kota Banda Aceh
- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

جامعة الرانيري

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 31 Januari 2023 M
9 Rajab 1444 H

AR - RANIRY

Dekan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dekan

Kusmawati Hatta

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 31 Januari 2024 M



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI AR-RANIRY FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.1072/Un.08/FDK-I/PP.00.9/03/2023
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,

Koordinator J&T Express Cabang Lamnyong

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Joeliandra hervija / 190403061**

Semester/Jurusan : / Manajemen Dakwah

Alamat sekarang : Gampong Lamreung Meunasah Bak Trieng

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Cabang Lamyong Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 16 Maret 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 10 Juli 2023

Dr. Mahmuddin, M.Si.

J&T EXPRESS
PT. BERSAMA SUKSES BAHAGIA
Jl. Banda Aceh – Medan
Desa Meunasah Pagar Air Kec. Ingin Jaya
ACEH BESAR - KODE POS 24451

J&T EXPRESS
EXPRESS YOUR ONLINE BUSINESS

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini koordinator JNT EXPRESS Cabang Lamnyong menerangkan bahwa :

Nama/NIM : Joeliandra hervija / 190403061
Semester/Jurusan : Manajemen Dakwah
Alamat Sekarang : Gampong Lamreung Meunasah Bak Trieng

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul Manajemen Jasa Pengiriman Barang di *JNT EXPRESS Cabang Lamnyong Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.*

Demikian Surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh 16 Maret 2023
an. Koordinator
JNT EXPRESS Cabang Lamnyong


HASMIZAN, Amd

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Joeliandra Hervija

Nim : 190403061

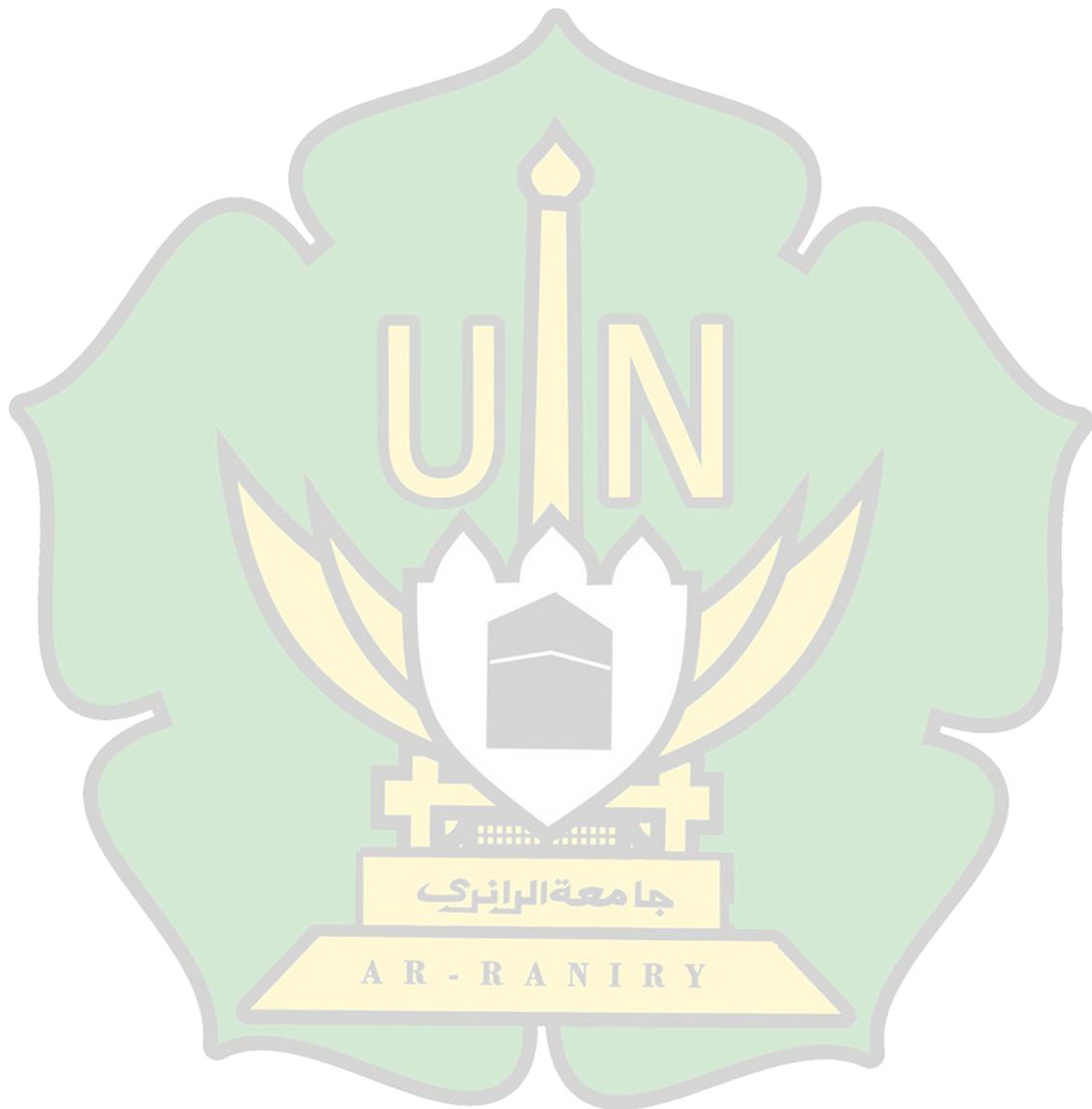
Prodi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Manajemen Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Cabang
Lamnyong Kecamatan Syiah Kuala Koata Banda Aceh

Pertanyaan Wawancara :

1. Tahun berapa J&T Express Cabang Lamnyong ini berdiri?
2. Apa visi dan misi dari J&T Express Cabang Lamnyong ini?
3. Bagaimana struktur pengurus di J&T Express cabang Lamnyong?
4. Fasilitas apa saja yang ada di kantor J&T Express Cabang Lamnyong?
5. Ada berapa karyawan yang bekerja di J&T Express Cabang Lamnyong?
6. Apa saja tugas dari masing-masing karyawan tersebut?
7. Bagaimana pengelolaan keuangan di J&T Express cabang Lamnyong?
8. Apa saja layanan yang ada di J&T Express cabang Lamnyong?
9. Layanan apa saja yang banyak diminati pelanggan?
10. Bagaimana strategi J&T Express cabang Lamnyong dalam mempromosikan produk layanannya?
11. Alat apa saja yang digunakan dalam memperlancar proses pengiriman barang?
12. Bagaimana prosedur/alur pelanggan dalam mengirimkan barang?
13. Apa saja syarat dan ketentuan dalam mengirimkan barang?
14. Bagaimana perencanaan dilakukan oleh J&T Express cabang Lamnyong?
15. Bagaimana J&T Express cabang Lamnyong dalam merekrut karyawannya?
16. Bagaimana prosedur J&T Express dalam melakukan proses pengiriman barang?
17. Bagaimana J&T Express mengawasi proses pengiriman barang tersebut?
18. Hal positif apa saja berasal dari luar yang dapat memajukan proses pengiriman barang di J&T Express?

19. Hal negatif apa saja dari luar yang dapat menghambat proses pengiriman barang di J&T Express?
20. Bagaimana solusi dari J&T Express cabang Lamnyong dalam menangani hal negatif tersebut?



DOKUMENTASI



Observasi Lokasi Penelitian



Wawancara dengan Koordinator J&T Express Lamnyong



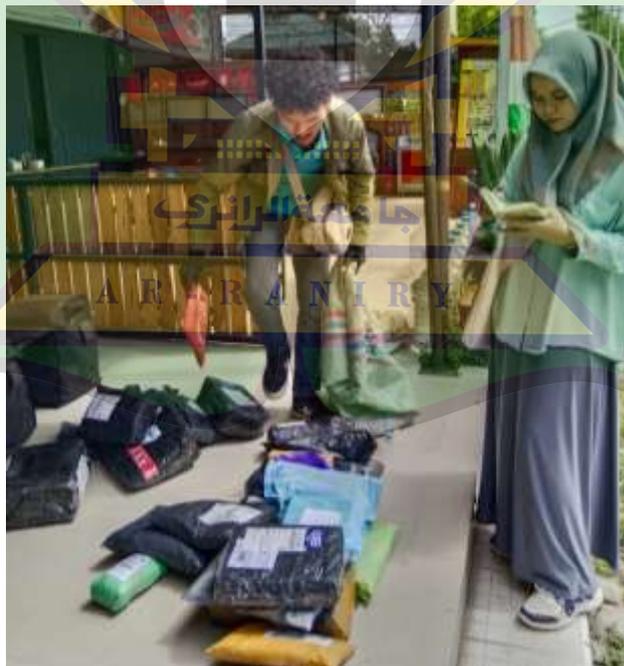
Wawancara dengan salah satu Admin Drop Off J&T Express Lamnyong



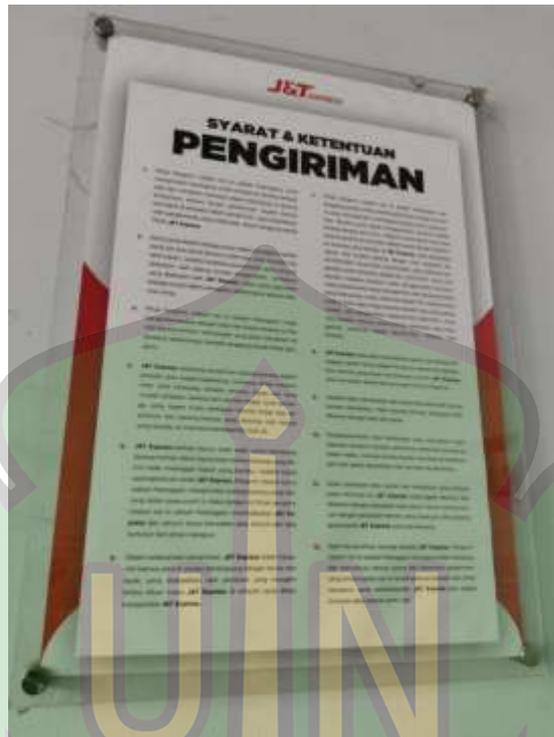
Wawancara dengan salah satu Driver Pengiriman J&T Express Lamnyong



Wawancara dengan salah satu pelanggan J&T Express Lamnyong



Wawancara dengan salah satu kurir Pengantaran J&T Express Lamnyong



Promosi diskon gratis ongkos kirim dari J&T Express

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Joeliandra Hervija
2. Tempat Tanggal Lahir : Blangpidie, 06 Juli 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 190403061
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat
 - a. Desa : Kuta-Tuha
 - b. Kecamatan : Blangpidie
 - c. Kabupaten : Aceh Barat Daya
 - d. Provinsi : Aceh
8. Telp/Hp : 082259049515
9. E-Mail : joeliandra.hervija2001@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

10. SD : SDN 3 Blangpidie
11. SMP : SMPN 1 Blangpidie
12. SMA : SMAN Unggul Harapan Persada
13. Perguruan Tinggi
 - a. Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 - b. Jurusan : Manajemen Dakwah

C. Data Orang Tua

14. Nama Ayah : Wira Abdya
15. Nama Ibu : Suhermi
16. Pekerjaan
 - a. Ayah : Wiraswasta
 - b. Ibu : IRT
17. Alamat : Jl. Tgk. Budiman, Desa Kuta Tuha.