

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

1. Sejarah perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) singkat

Pada tanggal 26 November 1990, H. Soeprapto Soeparno yang juga merintis salah satu ekspedisi TIKI, resmi mendirikan PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir. Dirintis dengan modal seadanya dan 8 orang karyawan, JNE awalnya hanya menangani kegiatan kepabeanan dari impor kiriman barang atau dokumen sekaligus distribusinya ke kota-kota destinasi di Indonesia dengan memanfaatkan jaringan TIKI. Pada tahun 1993, H. Soeprapto Soeparno telah memisahkan manajemen dan tata kelola JNE dari TIKI sepenuhnya, sehingga JNE dimungkinkan mengembangkan arah dan tujuan perusahaan secara mandiri, bahkan bersaing secara sehat dengan TIKI.⁹⁹

Pada tahun 1994, JNE mulai merintis layanan pengiriman domestik dengan membuka gerai penjualan di Jl. Tomang Raya No. 3, Jakarta Barat. Alhasil, JNE yang awalnya dirancang menjadi divisi yang menangani kiriman internasional dari TIKI, masuk ke dalam pasar kiriman domestik yang telah didominasi oleh perusahaan-perusahaan yang lebih mapan seperti Pos Indonesia dan juga induknya sendiri yaitu TIKI. Untuk memperkuat jaringan penjualan, JNE pada tahun 1995 memperkenalkan sistem *drop point* atau agen pengiriman yang disebut "*Takuhaibin*". JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur pada waktu itu untuk membuka *Takuhaibin*, dan ini yang menjadi cikal bakal Agen JNE yang

⁹⁹Sejarah JNE, <https://id.wikipedia.org/wiki/JNE> (akses 24 Februari 2024)

jumlahnya mencapai lebih dari 8,000 titik di seluruh Indonesia pada 2022. Sampai tahun 2000, JNE masih menggunakan merek dagang atau brand TIKI JNE. Di tahun yang sama, JNE tidak lagi mencantumkan nama "TIKI" sebagai merek dagang atau brand, dan merilis logo baru dengan brand "JNE EXPRESS". Reputasi JNE EXPRESS mulai mencuat sebagai perusahaan ekspedisi terdepan di Indonesia di paruh kedua tahun 2000-an, seiring dengan tumbuhnya tren pemanfaatan internet untuk transaksi perdagangan dan jual beli secara daring di platform seperti Kaskus dan *E-commerce Multiplay*. Sebaran Agen JNE yang mudah ditemukan di kota-kota besar dan jam operasional dengan layanan 24 jam membuat JNE populer di kalangan pelaku bisnis online.

Sejak tahun 2013, JNE fokus memperbesar kapasitas dan kapabilitas infrastruktur fisik dan teknologinya untuk mengantisipasi pesatnya pertumbuhan transaksi belanja daring melalui *E-commerce* dan tren gaya hidup digital di Indonesia. Pada tahun 2014, JNE meluncurkan aplikasi MY JNE, yaitu aplikasi serba-guna berbasis android yang membantu pelanggan untuk mengecek tarif kiriman, menelusuri posisi paket, lokasi konter terdekat, sekaligus tempat transaksi jual-beli antara penjual dan pembeli individual.

Pada tahun 2017, JNE membangun *E-fulfillment* di beberapa cabang sebagai solusi bisnis terpadu bagi para pelaku Usaha Kecil, Mikro dan Menengah (UMKM), khususnya pemilik nama dagang, yang berjualan secara daring. Idenya, *E-fulfillment* membantu para pelaku UMKM fokus pada pengembangan produk dan marketing digital, sedangkan aktivitas logistiknya, mulai dari manajemen pergudangan, stok barang, pemilahan

dan pengemasan sampai pengantaran barang ke tangan pelanggan, ditangani oleh JNE. Di tahun 2020, JNE merintis pembangunan pusat sortir otomatis berskala besar yang disebut Mega Hub di Bandara Mas, Cengkareng, Tangerang. Mega Hub diproyeksikan bisa memproses 1 juta paket dalam sehari. Sejalan dengan tren gaya hidup digital yang semakin pesat, tuntutan akan pengiriman yang super-cepat, yang sampai dalam hitungan jam, semakin tinggi. Di tahun 2022, JNE merilis Raket Indonesia, yaitu layanan kurir instan berbasis aplikasi yang menjamin estimasi pengantaran sampai dalam waktu 1 jam. Layanan ini sudah tersedia di 54 kota atau Cabang JNE.

2. Sejarah singkat JNE hingga menjadi andalan UMKM Indonesia

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Didirikan tahun 1990, tepatnya 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno yang ditujukan untuk melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanean dengan alamat Kantor Pusat Jalan Tomang Raya No.11 Jakarta Barat 11440 Indonesia. Hingga kini 31 tahun sudah JNE melayani kebutuhan masyarakat Indonesia dalam urusan kepabeanean dengan membawa visi Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang Berdaya Saing Global, dan juga dengan Misi: Untuk Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten. Sesuai dengan visi dan misi yang diemban JNE terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. ¹⁰⁰

¹⁰⁰*Sejarah Singkat JNE hingga Menjadi Andalan UMKM Indonesia*, <https://www.kompasiana.com/lubersitanggangii9148/61e34c5e4b660d77530a5>

Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang. Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi online, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen. Hal inilah yang membuat para pelanggan mengandalkan JNE dalam pengiriman barangnya ke seluruh Indonesia. Satu hal yang harus disadari, jika kita memposisikan diri sebagai pelanggan baik itu pengirim ataupun yang membeli barang dari *E-commerce*, yang paling utama yang kita harapkan adalah kepastian pengiriman, kecepatan sampai tujuan dan kemudian barang sampai pada penerima dalam keadaan yang tidak rusak. Dengan pelayanan yang memuaskan tersebut kemungkinan pelanggan akan melakukan transaksi kembali sangat besar yang berdampak pada peningkatan penjualan produk UMKM yang ada di Indonesia.

Beberapa pemilik toko di Tangerang utamanya dalam 2 tahun terakhir saat dunia termasuk Indonesia dilanda bencana wabah Covid-19 yang mengharuskan masyarakat tidak boleh melakukan aktivitas yang menciptakan kerumunan, banyak melakukan transisi dari transaksi jual beli offline ke online. Diantaranya toko penjual produk pakaian, konveksi bahkan juga hasil industri rumah tangga diperjual belikan secara online kepada pelanggan. Banyak pedagang yang mengakui penjualan produknya lewat online malah meningkat drastis dalam dua tahun terakhir atau selama masa

pandemi dengan alasan pembeli puas dengan proses pengiriman barang oleh pihak ekspedisi sehingga para konsumen berulang kali beli lagi dilakukannya. Ternyata saat ditanya jasa pengiriman ekspedisi apa yang paling diminati oleh konsumennya dan diketahui Kebanyakan konsumen minta dikirim lewat JNE. Pengiriman lewat JNE dirasakan lebih cepat sampai ke konsumen daripada jasa pengiriman lainnya sehingga konsumen banyak yang memberikan respon positif.

Bahwa apa yang disampaikan oleh para pedagang / pemilik lapak sejalan dengan peningkatan jumlah pengiriman oleh JNE hingga 30 persen selama pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Dikutip dari m.bisnis.com yang tayang pada 14 agustus 2021 silam, VP Marketing JNE Eri Palgunadi mengatakan peningkatan tersebut dipicu oleh pertumbuhan E-commerce serta terjadinya perubahan daya beli masyarakat yang berubah drastis di masa pandemi Covid-19 dari offline ke online. Menurutnya Peningkatan jumlah kiriman JNE kini lebih dari 20-30 persen dibandingkan tahun sebelumnya.

B. Visi dan Misi

Visi dan misi merupakan dasar yang dirumuskan oleh setiap perusahaan sehingga mereka memiliki tujuan masing-masing agar dapat berkembang dan menjadi lebih baik dari sebelum-sebelumnya. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir juga memiliki visi dan misi yang mereka rumuskan sendiri sebagai acuan bagi setiap perangkat perusahaan mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik.¹⁰¹

¹⁰¹Paulus Christian Banurea, *Pengaruh Brand Image dan Negatif Elecktronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE*
Di Kota Semarang

1. Visi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

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

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

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

2. Misi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Misi ialah langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka meraih visi dari suatu perusahaan. Visi dari PT JNE Indonesia sendiri didukung pula oleh suatu misi, yaitu

“Untuk Memberi Pengalaman Terbaik Kepada Pelanggan Secara Konsisten.”

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

- a. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres
- b. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama

dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.

- c. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

C. Filosofi Logo

Logo adalah gambar yang memiliki maksud tertentu. Logo sendiri mewakili nilai-nilai dari suatu perusahaan,¹⁰² karena setiap perusahaan harus memiliki logo sebagai identitas dari diri mereka sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang tertentu. Logo juga memudahkan konsumen dalam mencari dan membedakan suatu perusahaan dari perusahaan lainnya

Gambar 1.3. logo PT. JNE



Arti dan makna logo PT. JNE Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Warna merah memberikan tanda kekuatan, dinamis, semangat, dan ambisi. Sedangkan warna biru mencerminkan ketenangan dan kecerdasan.
2. Font yang berjenis huruf italic pada logo JNE, memiliki arti bahwa perusahaan mengutamakan kecepatan dalam pelayanan demi terciptanya pengalaman terbaik bagi pelanggan.

¹⁰²Paulus Christian Banurea, *Pengaruh Brand Image dan Negatif Elektronik Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE* Di Kota Semarang
<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14380/3/BAB%20II.pdf> (akses 24 Februari 2024)

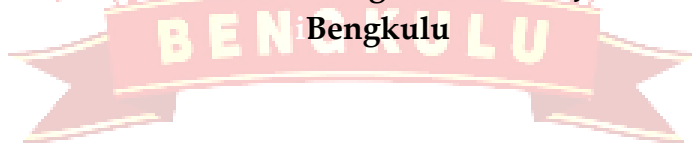
3. Bentuk garis melengkung dari ukuran kecil ke besar, merupakan tanda bahwa misi perusahaan memiliki efisiensi, efektifitas, dan fleksibilitas.

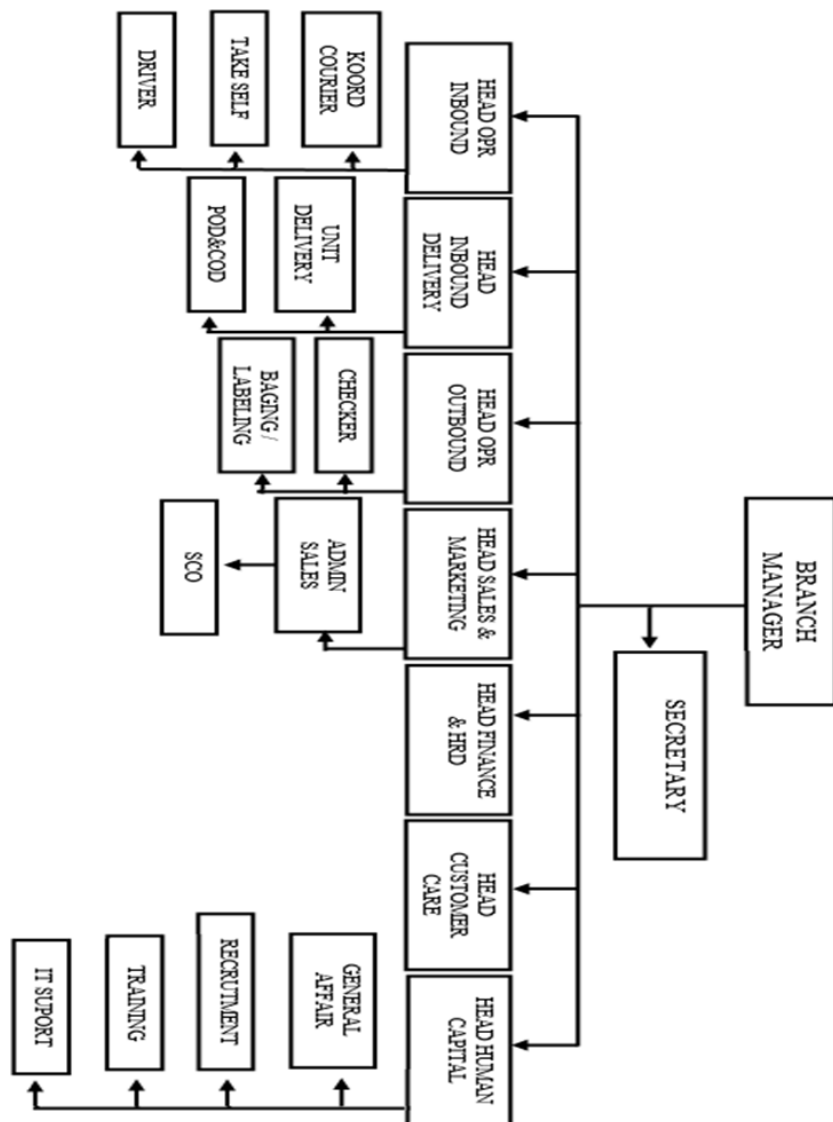
D.Struktur Organisasi PT. JNE Cabang Bengkulu

Organisasi merupakan salah satu sarana untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan, sehingga dengan adanya suatu organisasi yang baik diharapkan perusahaan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Selain itu, organisasi juga mengkoordinasikan antara atasan dan karyawan serta pelaksanaannya.

Struktur yang dianut di perusahaan ini adalah struktur organisasi garis, dimana tanggungjawab perusahaan pada garis langsung dan perintah langsung dari pimpinan perusahaan. Dalam mengatur perusahaan pimpinan memberikan perintah langsung pada bagian yang akan dimintai tolong untuk mengerjakan suatu hal dalam pekerjaan karena tidak adanya pengawasan, disamping itu pimpinan juga mengawasi jalannya perusahaan. Susunan organisasi PT. JNE Cabang Bengkulu sebagai berikut:

Gambar 1.4. Struktur Organisasi PT. JNE Cabang Bengkulu





Mengenai penjelasan tugas, wewenang serta tanggungjawab dari masing-masing divisi akan diuraikan sebagai berikut:

a. Branch Manager

Bertanggungjawab atas perusahaan dan yang mempunyai wewenang atas perusahaan serta yang

mengeluarkan kebijakan- kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan.

b. *Head Inbound*

Tugas dan tanggungjawab *head inbound*:

1. Mengawasi kelancaran pengiriman barang *inbound*
2. Membina dan memberikan motivasi kepada staff *operasional inbound* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja.
3. Melakukan evaluasi, efisiensi dan efektifitas kerja di lingkup *operasional inbound*.
4. Memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
5. Memeriksa dan memastikan kiriman yang diterima dari petugas JNE Cabang Bengkulu.
6. Melakukan pengecekan data atau barang yang akan dikirim dengan memastikan bagian atau kemasan dalam keadaan utuh dan baik.
7. Bertanggungjawab atas barang kiriman selama dalam perjalanan.
8. Melakukan langkah-langkah antisipasi apabila terjadi masalah dalam perjalanan.

Head inbound memiliki bawahan, diantaranya :

a) *Koord courier*

Tugas dan tanggungjawab *koord Courier* :

1. Bertanggungjawab terhadap proses kelancaran, kecepatan, ketepatan, kemanan, dan keberhasilan pengantaran kiriman.
2. Membina dan meningkatkan kemampuan bawahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya

b) *Take self*

Tugas dan tanggungjawab *Take self* :

1. Bertanggungjawab terhadap pelayanan kiriman diambil sendiri.
2. Memonitor kelancaran pengiriman diambil sendiri oleh penerima.
3. Menginformasikan kepada penerima dan melakukan koordinasi dengan petugas yang terkait mengenai instruksi khusus kiriman diambil sendiri.
4. Melakukan update data mengenai status kiriman diambil sendiri.
5. Membuat laporan harian terkait dengan kegiatan kerja pada unit *take self*

c) *Rider (courier)/Driver*

Tugas dan tanggungjawab *rider/driver* :

1. Mengantarkan barang sampai ke tempat penerima
2. Melaporkan barang yang tidak dapat terhantar karena kesulitan alamat, tutup atau nama penerima tidak dikenal kepada *koord courier*.

c. *Head inbound delivery*

Tugas dan kewajiban *head inbound delivery*:

1. Melakukan proses *inbound* dan *sortir* area *delivery*
2. Mengecek kesesuaian fisik barang kiriman dengan *delivery rusheet*
3. Pengecekan kelengkapan data dokumentasi dan pengecekan kesesuaian area
4. Menjaga keamanan kiriman, menjaga keamanan berkendara dan melakukan *delivery* sesuai waktu (ketetapan tujuan, serah terima, dan lain lain) serta menyerahkan paket dan setoran kiriman *collect*.

d. *Head Outbound*

Tugas dan tanggungjawab *head outbound* :

1. Mengawasi kelancaran pengiriman barang *outbound*.

2. Membina dan memberikan motivasi kepada staff *operasional outbound* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja.
 3. Melakukan evaluasi, efisiensi dan efektifitas kerja di lingkup *operasional outbound*.
 4. Memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
 5. Melakukan penerimaan barang (*receiving*) hasil penjualan SCO atau dari petugas *pick up*.
 6. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan atas barang Hvs dan *packing* apabila diperlukan.
 7. Memastikan data dan barang yang akan dikirim telah sesuai.
 8. Menandatangani *pick up order* sebagai bukti serah terima barang.
- e. *Head Sales dan Marketing*
Tugas dan tanggungjawab *Head Sales dan Marketing*:
1. Bertanggungjawab dalam pertumbuhan dan perkembangan penjualan perusahaan.
 2. Bertanggungjawab dalam pengembangan konter dengan memilih lokasi strategis dan berpotensi yang sesuai dengan ketentuan kantor cabang.
 3. Bertanggungjawab dalam kenyamanan ruang *cash counter* dan *branding* di setiap konter.
 4. Memonitoring aktivitas konter meliputi pelayanan terhadap pelanggan, pelaksanaan penerimaan barang dan target penjualan.
 5. Bertanggungjawab dalam memasarkan produk perusahaan.
 6. Aktif dalam mengenalkan dan mempromosikan produk perusahaan.
- f. *Head Finance dan HRD*
Tugas dan tanggungjawab *Finance* :

1. Bertanggungjawab dalam semua laporan keuangan.
2. Bertanggungjawab dalam pencapaian target penjualan yang ditetapkan oleh *sales*.
3. Membuat laporan harian, sepuluh harian dan bulanan atas penjualan dan *fee delivery*.
4. Melakukan pengecekan *invoice* sebelum dilakukan penagihan kepada kantor pusat
5. Melakukan koordinasi dengan departemen terkait dengan kantor pusat.

Tugas dan tanggungjawab *HRD* :

1. Bertanggungjawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia.
2. Bertanggungjawab penuh terhadap proses rekrutmen karyawan.
3. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan SOP.
4. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

g. *Head Customer Care*

Tugas dan tanggungjawab *Customer Care* :

1. Bertanggungjawab dan menerima semua keluhan dari pelanggan.
2. Bertugas menerima telepon masuk atau keluar.
3. Melakukan *tracing/traking*.
4. Sebagai *customer consultant*.
5. Menerima *order pick up* dari pelanggan.

h. *Head human capital*

Tugas dan tanggungjawab *Human capital* :

1. Memfasilitasi dan mengelola seluruh kebutuhan pengembangan karyawan serta peningkatan kesejahteraan karyawan melalui minat masing-masing

E. Produk dan Layanan JNE

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, prestise perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Kemudian produk sendiri diklasifikasikan menjadi 2, yaitu jasa dan barang. Produk jasa hanya dapat dirasakan (*intangibile*), sedangkan produk barang bisa dilihat dan dirasakan (*tangible*).¹⁰³

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan oranglain.¹⁰⁴ Kasmir mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota¹⁰⁵ Ada beberapa macam produk dan layanan JNE:

1. JNE Express

Menyediakan layanan pengiriman paket dan dokumen dalam negeri melalui lebih dari 8.000 titik layanan eksklusif di seluruh Indonesia, dari penjemputan hingga pengantaran tujuan. Layanan JNE Express:

¹⁰³Arief Rakhman Kurniawan, *Total Marketing*, (Yogyakarta: Kobis, 2014), h. 18

¹⁰⁴Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h. 245

¹⁰⁵Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 15

- a. REG (*Reguler Service*), Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan waktu penyampaian sesuai estimasi waktu pengantaran yang telah diberikan
 - b. YES (Yakin Esok Sampai), Pengiriman dengan waktu penyampaian di tujuan esok hari
 - c. OKE, Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis.
 - d. *Super Speed*, Layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakati
 - e. Diplomat, Layanan pengiriman yang dibawa langsung oleh petugas JNE (*hand carry*) dengan mengutamakan kepastian, keamanan dan kecepatan kiriman.
 - f. *International Express*, Layanan pengiriman dengan tujuan ke luar negeri.
 - g. JTR, JTR adalah solusi pengirim andalan jumlah besar dengan menggunakan moda transportasi darat (truk) dan laut antar kota/wilayah dengan tarif yang lebih ekonomis.
2. JNE Logistics
- Menawarkan solusi transportasi dan gudang terintegrasi dengan kemampuan layanan yang menyeluruh
- a. *Warehouse and Fulfillment Service*, Mengatur dan memonitor stok keluar masuk barang dengan didukung *Warehouse Management System (WMS)*.
 - b. *Distribution Service*, Melayani pengiriman barang dalam satu armada penuh maupun pindahan rumah, gedung, dan apartemen
3. JNE Freight

Melayani kiriman *door to door* untuk memenuhi kebutuhan kiriman ekspor internasional Anda, mencakup lebih 220 negara.

- a. *Custome Service*, Layanan Jasa Kepabeanan untuk pengiriman anda dengan memastikan proses bea cukai yang mudah dan aman, baik jasa kepabeanan impor ataupun ekspor.
- b. *Air Freight*, Pihak kami bekerja sama dengan semua operator penerbangan yang beroperasi ke semua rute yang ada di dunia
- c. *Ocean Freight*, Dengan layanan produk kami yang komprehensif untuk kebutuhan *export* / import kargo anda tiba di tempat yang tepat dan dengan cara yang hemat biaya.

4. JNE International

JNEI adalah mitra usaha digital JNE Express. Sebagai perusahaan digital, JNEI telah mengembangkan platform penjualan digital baru untuk layanan keuangan berbasis AI dengan salah perusahaan besar Indonesia di bidang inklusi keuangan.

- a. *Innovative Didital Sales Platfrom For Financial Services With AI*, Platfrom penjualan digital akan mengintegrasikan ekosistem layanan keuangan dengan jaringan offline logistic JNE yang luas, didukung oleh platform digital yang aman dan terukur
- b. *Cutting Edge Technology Blend*, Teknologi dapat membantu membedakan bisnis kita dan menciptakan nilai baru bagi pelanggan kami
- c. *Delivering Businnes Value Using Big Data, analytics, machine learning*, seluruh data pengiriman pelanggan anda akan diamankan dengan enkripsi terpercaya dan banyak lagi

5. Roket Indonesia

Layanan pengiriman instan dalam kota

F. Macam-Macam Layanan JNE Express

Mengenai pendistribusian barang perusahaan menggunakan jasa tenaga kurir yang akan mengantar barang tersebut sampai tempat penerima. Di dalam perusahaan ini, perusahaan JNE menyediakan beberapa macam jenis layanan, diantaranya sebagai berikut :

1. Layanan Kurir Intra Kota (*Courier Intra City*)

Layanan ini adalah layanan penjemputan dan pengiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup hanya dalam satu kota saja, jenis layanan yang diberikan:

- a. CTC
- b. CTC YES
- c. CTC OKE

2. Layanan Kurir Dalam Negeri (*Domestic Courier*)

Layanan ini adalah layanan penjemputan dan pengiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup seluruh wilayah Indonesia, dengan jenis layanan

a. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Layanan ini merupakan jenis layanan kiriman dengan harga yang sangat ekonomis dengan estimasi waktu penyampaian 4-5 hari kerja atau lebih tergantung tujuannya dan tidak melayani pengantaran hari minggu ataupun hari libur layanan ini khusus kiriman dengan ukuran besar atau berat, layanan ini dengan harga ekonomis ini memanfaatkan moda transportasi cargo udara dan angkutan darat.

b. *Express Regular*

Layanan ini merupakan jenis layanan dengan estimasi waktu penyampaian 2-3 hari kerja untuk tujuan kota-kota yang dapat dilayani dengan

penerbangan langsung, layanan ini tidak melayani pada hari minggu dan hari libur.

c. YES (Yakin Esok Sampai)

Layanan ini merupakan layanan kiriman yang melayani pengiriman ke beberapa kota tujuan, waktu penyampaian barang keesokan harinya maksimal jam 24.00 waktu setempat. Dalam layanan ini memberikan tanggung jawab atas kualitas layanan ini jika kiriman tidak terantar pada keesokan harinya maka JNE memberikan jaminan uang kembali (biaya kirim) kiriman ini juga melayani pengantaran hari minggu dan hari libur.¹⁰⁶

d. *Special Services* (SS)

Layanan ini merupakan layanan kiriman yang melayani pengiriman dengan waktu penyampaian dilakukan pada hari yang sama atau paling lambat keesokan harinya sebelum jam 10.00 waktu setempat, layanan ini berlaku untuk tujuan yang mempunyai penerbangan langsung. Layanan ini menggunakan moda transportasi udara (*direct flight*) atau darat langsung ke tujuan.

e. *Diplomat Services*

Layanan ini merupakan layanan dengan penekanan utama pada faktor pengamanan pengiriman, karena proses pengirimannya dilakukan dengan diantar sendiri dengan kurir khusus yang menumpang pesawat bersama paket yang dikirim.

3. Layanan Kurir Internasional (*International Courier*)

Layanan ini merupakan layanan pengiriman barang dan penjemputan kiriman yang diberikan kepada

¹⁰⁶ Sejarah JNE, <https://id.wikipedia.org/wiki/JNE> (akses 24 Februari 2024)

pelanggan dengan meliputi wilayah berbagai negara tujuan di seluruh dunia.

4. Logistik dan Distribusi (*Logistic and Distribution*)

Layanan ini merupakan layanan antara pergudangan (*Warehouse*), pencatatan (*Inventory*), dan sekaligus pengantarannya (*Distribution*)

5. Jasa Layanan Kepabeanan (*Customs Clearance*)

Layanan ini merupakan layanan yang diberikan *customer* guna mengantisipasi dan menghindari keterlambatan dalam proses pengurusan kepabeanan untuk proyek-proyek yang bernilai bisnis tinggi sehingga konsumen bisa mendapatkan kirimannya tepat pada waktunya.

6. Jasa Penjemputan Bandara (*Airport Escort*)

Layanan ini merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menghindari antrian panjang dan memastikan kenyamanan pada proses kedatangan, transit dan keberangkatan di seluruh bandara Indonesia. Divisi JNE Express menyediakan jasa pendampingan dan penjemputan yang akan membantu pelanggan melalui proses imigrasi, kepabeanan, dan kepengurusan bagasi. Selain itu JNE dapat membantu pengaturan perjalanan bagi pelanggan, mulai dari pembelian tiket pesawat dalam dalam dan luar negeri, transportasi di kota tujuan, pemesanan kamar penginapa, sampai dengan reservasi dokter di negara tujuan (*Medical Travel Service*).

7. Jasa Pengiriman Uang (*Money transferring*)

Terhitung pada bulan Oktober 2006 JNE bekerjasama dengan perusahaan kelas dunia di bidang pengiriman uang, Divisi *Money Remittance*, JNE saat ini mampu melayani pengiriman uang dalam waktu 24 jam setiap harinya. Hanya dalam hitungan menit, dana dapat dikirim dan diterima melalui jaringan *Western Union* di

seluruh dunia termasuk jaringan JNE di seluruh Indonesia, walaupun pelayanannya masih sangat terbatas dan baru beberapa counter saja tetapi JNE terus berusaha memperbanyak counter-counternya dengan memanfaatkan jaringan kerja JNE.

8. Layanan Perpindahan-angkutan Darat dan Pergudangan (*Moving and Trucking*)

Layanan ini merupakan layanan perpindahan dan pengepakan barang-barang isi baik rumah, pabrik, kantor, atau galeri dan memindahkannya ke lokasi yang baru serta membuka pengepakan dimana sebelumnya JNE mengadakan survei untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai ke tujuan. Kendaraan JNE dilengkapi dengan alat pemantau GPS, memudahkan pelacakan dan mengurangi resiko. Bagi barang atau kiriman yang membutuhkan pengelolaan dan penyimpanan, JNE menyiapkan gudang dan depot di lebih 100 lokasi di Indonesia yang telah terhubung secara on-line lengkap dengan CCTV

9. Layanan Kargo Laut (*Sea Cargo Service*)

Layanan ini merupakan layanan kargo yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup pengantaran ke seluruh wilayah Indonesia dengan menggunakan sarana ekspedisi laut.¹⁰⁷

G. Daftar Kantor JNE Bengkulu

Kantor (serapan dari bahasa Belanda *kantoor*, yang diturunkan dari bahasa Prancis *comptoir*) adalah sebutan untuk tempat yang digunakan untuk perniagaan atau perusahaan yang dijalankan secara rutin. Kantor bisa hanya berupa suatu kamar atau ruangan kecil maupun bangunan bertingkat tinggi. Kantor sering dibagi kepada

¹⁰⁷Website JNE.Co.Id.

dua jenis; kantor yang terbesar dan terpenting biasanya dijadikan kantor pusat, sedangkan kantor-kantor lainnya dinamakan kantor cabang.

NO	Kantor Cabang Kota Bengkulu	Alamat
1	Bintang JNE	Simpang SLB (Bintang Jaya CCTV, Jl. Mangga Raya No.19, Lkr. Tim., Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu 38229, Indonesia
2	JNE Perwakilan Bhayangkara	Jl. Bhayangkara, Sido Mulyo, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38211, Indonesia
3	JNE Soeprapto	Jl. Soeprapto No.109, Anggut Dalam, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu, Bengkulu 38221, Indonesia
4	JNE KM 7 BENGKULU	Depan RBTV, Jl. Pangeran Natadirja No.Km 7, Jl. Gedang, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38225, Indonesia
5	Kantor JNE	Jl. Pangeran Natadirja No.244, Jl. Gedang, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38225, Indonesia
6	JNE Kapten Tendean	Jl. Kapten Tendean No.6 Rt 03 Jl.Gedang, Dusun Besar, Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu 38224, Indonesia
7	Kantor Agen JNE Perumdam	Jl. RE. Martadinata No.22a, Kandang Mas, Kec. Kp. Melayu, Kota Bengkulu, Bengkulu 38216, Indonesia
8	JNE P Natadirja	Jl. P Natadirja Km 7.5 No.01, Bengkulu 38211, Indonesia
9	JNE Agen -	Jl. Semangka Raya No.Raya, Panorama,

	MITRA KREATIF-	Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu 38226, Indonesia
10	JNE optikmart Simpang Kandis	Jl. RE. Martadinata, Sumber Jaya, Kec. Kp. Melayu, Kota Bengkulu, Bengkulu 38216, Indonesia
11	JNE Kalimantan	Jl. Kalimantan No.45, Rw. Makmur Permai, Bengkulu, Kota Bengkulu, Bengkulu 38119, Indonesia
12	JNE Jend Sudirman	Jl. Jendral. Sudirman, Pintu Batu, Bengkulu, Kota Bengkulu, Bengkulu 38611, Indonesia
13	JNE Soekarno Hatta	Jl. Soekarno Hatta, Anggut Dalam, Bengkulu, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222, Indonesia
14	JNE Pagar Dewa	584C+JQ7, Pagar Dewa, Kec. Selebar, Kota Bengkulu, Bengkulu 38216, Indonesia
15	JNE Salak Raya	Jl. Salak Raya No.108, Lkr. Tim., Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu 38226, Indonesia
16	JNE Agen Utama Bengkulu	Jl. Flamboyan Raya No.19, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38223, Indonesia
17	JNE Kapuas Raya	Jl. Kapuas Raya No.7, RW.9, Padang Harapan, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38225, Indonesia
18	JNE DELTA (BETUNGAN)	49F2+RFC, Jl. Depati Payung Negara, Pekan Sabtu, Kec. Selebar, Kota Bengkulu, Bengkulu 38877, Indonesia
19	JNE Perwakilan & JTR (JNE Trucking) Bengkulu	5887+75R, Jl. Bhayangkara, Sido Mulyo, Kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38211, Indonesia

20	JNE Sawah Lebar	674G+9P7, Sawah Lebar Baru, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222, Indonesia
----	-----------------	---

H. Tanggung Jawab JNE

Tanggung jawab PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) sebagai perusahaan ekspedisi pengiriman barang, di antaranya:

1. Menanggung kerugian akibat kehilangan paket kiriman yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan.
2. Mengganti kerugian sampai dengan 10 kali dari nilai biaya pengiriman jika paket kiriman tidak diasuransikan.
3. Mengganti kerusakan barang yang dialami oleh pelanggan.
4. Mendata setiap barang yang akan dikirimkan secara jelas.
5. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Perusahaan jasa berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur

kesalahan (*fault liability principle*).

Contoh tanggung jawab JNE berdasarkan prinsip *fault liability* adalah ketika JNE bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat pelanggaran perjanjian pengangkutan barang.

2. Prinsip *fault liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menyatakan bahwa tanggung jawab tidak akan muncul tanpa adanya kesalahan (*fault*). Dalam kasus ini, JNE

wajib mengganti kerugian konsumen secara penuh, baik secara *materiil* maupun *non-materiil*.

3. Dalam hukum pengangkutan, terdapat tiga prinsip tanggung jawab, yaitu: Tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), Tanggung jawab karena praduga (*presumption liability*), Tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).
4. Jika konsumen mengalami sengketa dengan pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan penyelesaian melalui jalur nonlitigasi atau litigasi.
5. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*presumption of liability principle*).
6. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption of liability*) adalah prinsip yang menyatakan bahwa pengangkut selalu bertanggung jawab, namun tetap dibutuhkan pembuktian terlebih dahulu. Prinsip ini menekankan bahwa beban pembuktian ada pada pengangkut dalam kerangka perjanjian pengangkutan.
7. Selain prinsip *presumption of liability*, ada juga beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu:
8. *Presumption of non liability*, yaitu prinsip yang menyatakan bahwa pengangkut selalu tidak bertanggung jawab untuk barang bawaan yang berada di dalam pengawasan penumpang
9. *Based on fault*, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata
10. *Absolute* atau *strict liability*, yaitu prinsip yang menyatakan bahwa pengangkut harus bertanggung jawab, dengan tidak ada beban pembuktian
11. *Limitation of liability*, yaitu prinsip yang memiliki hubungan dengan semua prinsip tanggung jawab yang ada
12. Prinsip tanggungjawab mutlak (*absolute liability principle*)

13. Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) adalah prinsip yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan adanya kesalahan.
14. Contoh penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dalam jasa pengiriman barang, yaitu:
15. Pengangkut harus memberikan ganti rugi kepada konsumen tanpa harus membuktikan adanya kesalahan.
16. Prinsip tanggung jawab mutlak ini berlaku dalam kegiatan yang dianggap luar biasa berbahaya, meskipun pelaku telah bertindak hati-hati untuk mencegah kerugian.
17. Selain prinsip tanggung jawab mutlak, ada juga prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*) dan tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*).

Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan pihak JNE Agen Utama Bengkulu adalah dengan mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal sampai Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) jika pengirim tidak mengasuransikan barang kirimannya. Sebagai contoh, jika biaya pengiriman barang sebesar Rp 16.000 (enam belas ribu rupiah) maka besar dana yang dikembalikan sebagai bentuk ganti rugi adalah senilai Rp 160.000 (seratus enam puluh ribu rupiah), bukan sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).

I. Asuransi dan Ganti Rugi JNE

1. Asuransi JNE

Asuransi JNE adalah layanan yang melindungi pemilik barang dari kerugian jika barang rusak atau hilang saat dikirim menggunakan JNE. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui tentang asuransi JNE

2. Biaya asuransi JNE adalah 0,2% dari harga barang yang dideklarasikan oleh pengirim, ditambah biaya administrasi Rp5.000.

Apabila barang yang akan dikirim melebihi harga 10 kali biaya kirim maka dianjurkan untuk mengasuransikan barangnya, agar barang tersebut lebih aman, dan apabila hilang maka akan diganti penuh dengan dengan biaya asuransi sebesar 0.2 % dari harga barang + administrasi Rp 5000,-, dengan syarat:

- 1) Bukti *airway bill*/resi yang asli
- 2) Bukti asuransi (apabila menggunakan asuransi)
- 3) Surat klaim (yang dilengkapi identitas)
- 4) *Invoice*/faktur pembelian barang. Klaim paling lambat diserahkan 1x24 jam setelah barang diterima dan dilaporkan pada petugas *costumer service*
3. Asuransi JNE wajib dibayar untuk barang-barang dengan spesifikasi tertentu.
4. Untuk melakukan klaim, Anda perlu membawa syarat-syarat berikut ke kantor atau agen JNE di kota Anda:
 - a. Surat pernyataan kehilangan atau kerusakan
 - b. Fotokopi kartu identitas
 - c. Bukti pengiriman resi
 - d. Klaim asuransi harus dilakukan selambat-lambatnya 14 hari setelah barang diterima.
5. Barang atau dokumen yang mempunyai harga/nilai di atas 10 (sepuluh) kali biaya kirim disarankan untuk diasuransikan oleh Pengirim.
6. Perhitungan besaran nilai premi dan klaim barang atau dokumen yang dikirimkan diatur terpisah dari SSP ini.
7. Asuransi hanya diberikan oleh JNE berdasarkan instruksi dari Pengirim kepada JNE secara tertulis.

Gambar 1.5. Paket Asuransi PT.JNE



Perhitungan Asuransi :
 $0,2\% \times \text{Harga Barang} + \text{Biaya Admin (Rp 5000)}$

PAKET ASURANSI :

1. Asuransi	1 Juta	= Rp 7.000
2. Asuransi	1,5 Juta	= Rp 8.000
3. Asuransi	2 Juta	= Rp 9.000
4. Asuransi	2,5 Juta	= Rp 10.000
5. Asuransi	3 Juta	= Rp 11.000
6. Asuransi	3,5 Juta	= Rp 12.000
7. Asuransi	4 Juta	= Rp 13.000
8. Asuransi	4,5 Juta	= Rp 14.000
9. Asuransi	5 Juta	= Rp 15.000

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwasanya, Berdasarkan hukum positif dijelaskan ganti rugi yang diberikan harus secara penuh, tetapi ganti rugi yang diberikan oleh PT. JNE hanya sebagian yaitu dengan maksimal 10 kali biaya kirim, apabila konsumen (penitip) tidak menggunakan asuransi. Sebenarnya pihak JNE akan mengganti penuh apabila pihak *costumer* memilih untuk mengasuransikan barang/dokumennya, tetapi apabila pihak *coustumer* memilih tidak mengasuransikan barang/dokumennya, maka ganti rugi yang diberikan yaitu dengan maksimal 10 kali biaya pengiriman

1. Ganti Rugi JNE

JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat Keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.

- a. Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan
- b. Tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
- c. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali Kiriman yang diasuransikan.
- d. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau *Super Speed*.
- e. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau *Super Speed* dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim

J. Asuransi barang dan kiriman yang dilarang

1. Asuransi untuk barang bernilai tinggi

Di dalam pengiriman barang pihak pengirim dianjurkan oleh pihak Jalur Nugraha Ekakurir untuk mengasuransikan barang yang bernilai tinggi sebelum

dilakukan pengiriman. Hal tersebut dapat dilakukan sebagaimana di jelaskan di bawah ini.

- a. Informasikan nilai kiriman anda pada saat transaksi dihadapan petugas
- b. Barang kiriman yang bernilai tinggi dari 10 kali biaya kiriman wajib di asuransikan
- c. Adapun biaya asuransi yang menjadi tanggungan pengirim adalah: $0,2 \times \text{nilai barang} + \text{Rp. 5.000}$ (biaya administrasi).

Barang kiriman bernilai tinggi ialah telepon gengam, voucher isi ulang, arloji, kamera, barang elektronik, dan barang kiriman yang bernilai tinggi lainnya

2. Kiriman yang dilarang dan biaya tambahan

Pihak JNE melarang barang kiriman yang di jelaskan dibawah ini sebagaimana di jelaskan pada website resmi dari JNE.

- a. Surat, Warkat Pos dan atau Kartu Pos.
- b. Barang yang dapat dan atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
- c. Narkotika dan atau obat-obat terlarang lainnya.
- d. Pornografi, barang cetakan/benda yang menyinggung kesusilaan.
- e. Barang cetakan/rekaman yang isinya yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban serta stabilitas nasional.
- f. Alkohol, minuman keras dan makanan basah.
- g. Tanaman & hewan.
- h. Senjata api, pisau & petasan.
- i. Perhiasan, batu akik/batu-batu berharga, peranko & uang tunai.
- j. Perlengkapan dan peralatan judi.

Mengenai biaya pengiriman telah ditentukan sesuai pemilihan layanan, jarak tempuh dan berat barang tersebut.

K. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki banyak informasi (data) mengenai objek yang sedang diteliti, sehingga dapat memberikan keterangan yang relevan dan mendalam terkait permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Purposive sampling merupakan teknik pemilihan informan yang didasarkan pada pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling mengetahui informasi yang dibutuhkan peneliti, atau memiliki kewenangan dan keterlibatan langsung terhadap objek yang diteliti. Dengan demikian, informan yang dipilih benar-benar memahami situasi dan kondisi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa informan memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti, baik sebagai pihak internal perusahaan maupun sebagai pihak eksternal (pengguna jasa). Informan terdiri atas informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci merupakan pihak yang memiliki kewenangan dan peran strategis dalam pelaksanaan pelayanan, sedangkan informan pendukung adalah pihak yang terlibat langsung dalam operasional atau merasakan dampak dari pelayanan jasa pengiriman.

Adapun daftar informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Nama Informan	Jabatan/Status	Jenis Informan	Keterangan
1	Bapak Novan	Head Sales & Marketing PT. JNE Cabang Agen Utama Bengkulu	Informan Kunci (Internal)	Memberikan informasi mengenai kebijakan, sistem pelayanan, dan strategi pemasaran perusahaan
2	Bapak Ibnu	Karyawan PT. JNE Cabang Agen Utama Bengkulu	Informan Pendukung (Internal)	Memberikan informasi terkait pelaksanaan pelayanan dan operasional perusahaan
3	Ibu Lidya	Karyawan PT. JNE Cabang Agen Utama Bengkulu	Informan Pendukung (Internal)	Memberikan keterangan tambahan mengenai proses pelayanan kepada konsumen
4	Yand Ardliynata	Pengguna Jasa PT. JNE Cabang Agen Utama Bengkulu	Informan Pendukung (Eksternal)	Memberikan informasi berdasarkan pengalaman langsung menggunakan jasa pengiriman
5	Fransisca	Pengguna Jasa	Informan	Memberikan

	Dewi	PT. JNE Cabang Agen Utama Bengkulu	Pendukung (Eksternal)	pandangan terkait kepuasan dan permasalahan yang dialami sebagai konsumen
--	------	--	--------------------------	---

