



**PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR
PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

REDI ARIF SANTANA

NIM 160803101048

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR
PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan dan mencapai gelar Ahli Madya

Oleh :

REDI ARIF SANTANA

NIM 160803101048

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**THE IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURES AT PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR BRANCH
OF JEMBER**

REAL WORK PRACTICES REPORT

*Submitted to company manajement department, Faculty of Economic and
Bussiness, Jember University, as one of requirements to obtain Associate's degree*

By :

REDI ARIF SANTANA

NIM 160803101048

STUDY PROGRAM OF COMPANY MANAGEMENT

DEPARTMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITY OF JEMBER

2019

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA
PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
CABANG JEMBER**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Redi Arif Santana
Nim : 160803101048
Program studi : DIII Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

18 Juli 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Muhammad Syaharudin, M.M.
NIP. 19550919 198503 1 003

Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001

Anggota,

Foto
4 x 6

Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M.
NIP. 19691007 199902 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M., Ak., CA.
NIP. 19710727 199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : REDI ARIF SANTANA
NIM : 160803101048
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL LAPORAN : PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL
STANDAR PADA PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR CABANG JEMBER

Jember, 10 Juli 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui Dosen
Pembimbing

Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001

Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.
NIP. 19830912 200812 2 001

MOTTO

“Barangsiapa yang memberi kemudharatan kepada seorang muslim, maka Allah akan memberi kemudharatan kepadanya, barang siapa yang merepotkan (menyusahkan) seorang muslim maka Allah akan menyusahkan dia”
(HR. Riwayat Abu Dawud)

“Tidak ada kesuksesan bagiku melainkan dengan pertolongan Allah”
(Q.S. Huud : 88)

“Allah akan menolong seorang hamba selama hamba itu senantiasa menolong saudaranya”
(HR. Muslim)

“Akan ada solusi untuk setiap masalah, hidup terlalu singkat jika hanya untuk mengeluh. Berusaha, percaya diri dan berdoa”
(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim.....

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang
Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua, ibu Huriah dan bapak Hormadi yang telah membesarkan, mendidik, serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan tulus.
2. Keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan.
3. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Diploma III Manajemen Perusahaan angkatan 2016.
4. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
5. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Pelaksanaan Prosedur Operasional Standar Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M, Ak, CA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA,Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Drs. Mochamad Syaharudin, M.M. selaku Dosen Wali yang telah membimbing saya dari semester satu hingga akhir.
4. Pihak dari PT. TIKI JNE Cabang Jember kepada Kepala Cabang Mas Agung Deri Krisyanto yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktek Kerja Nyata serta membantu dan mendukung dalam proses pembuatan Laporan
5. Untuk kedua orang tua saya yang senantiasa mendukung setiap langkah saya dengan doa yang tak henti-hentinya, selalu membimbing dan memberikan motivasi serta semangat.

6. Kepada teman seperjuanganku Mahasiswa Diploma III Manajemen Perusahaan 2016 terimakasih atas dukungan dan doanya.
7. Kepada keluarga UKMO JUKC yang selalu memberikan support dan dukungannya.
8. Kepada Novia Pandu Bella Mega Amir Putri yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk mengerjakan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Tim penguji yang telah meluangka waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan laporan Praktek Kerja Nyata.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan, membimbing, membantu dan memberikan dorongan kepada penulis selama kuliah dan menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini sangat jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 18 juli 2019

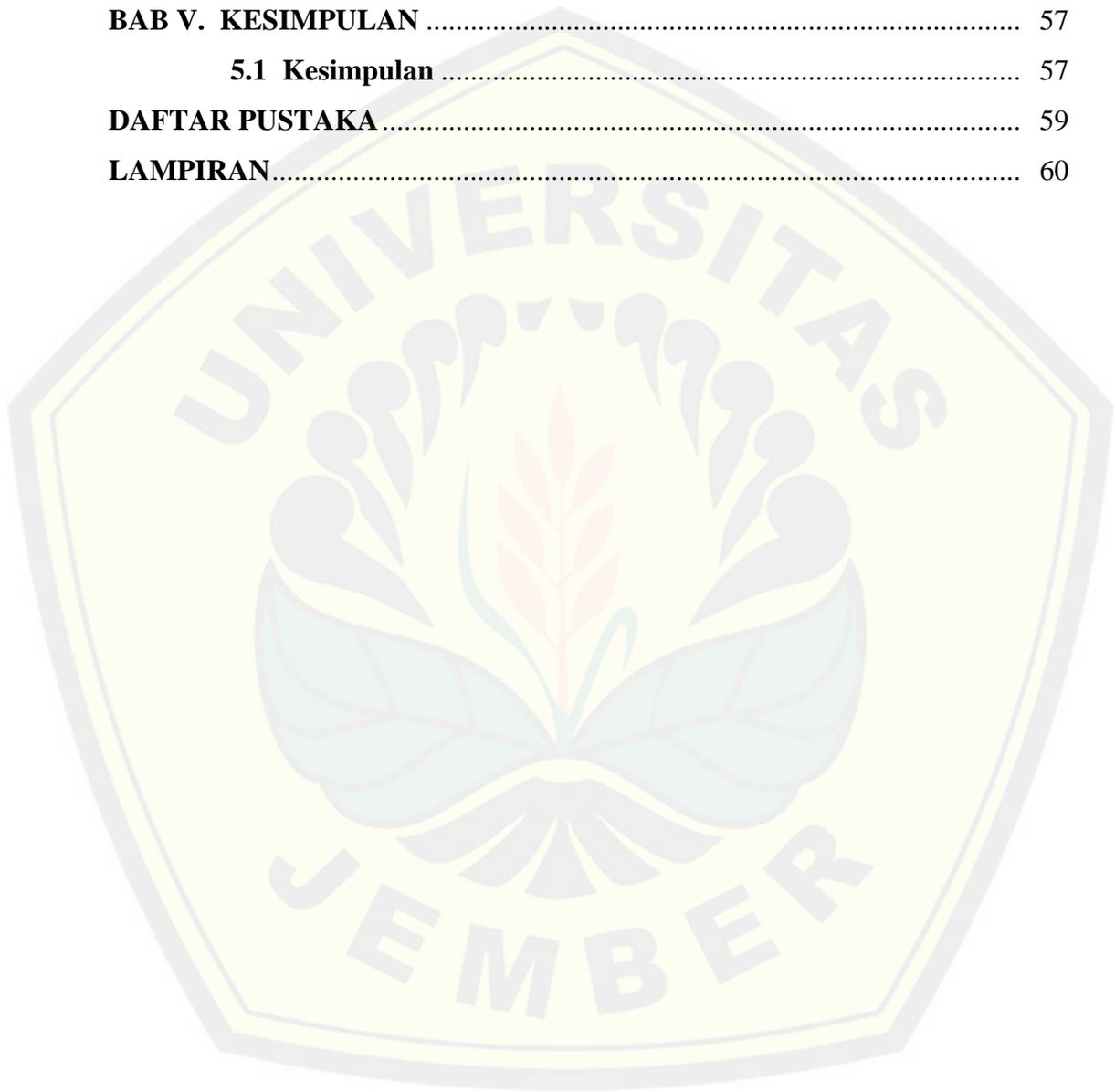
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN.....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Manajemen	5
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	5
2.1.2 Pentingnya Manajemen Bagi Perusahaan	6
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusiian	7
2.2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.3 Pengertian Prosedur Operasional Standar	9
2.3.1 Fungsi dan Tujuan Prosedur Operasional Standar	10

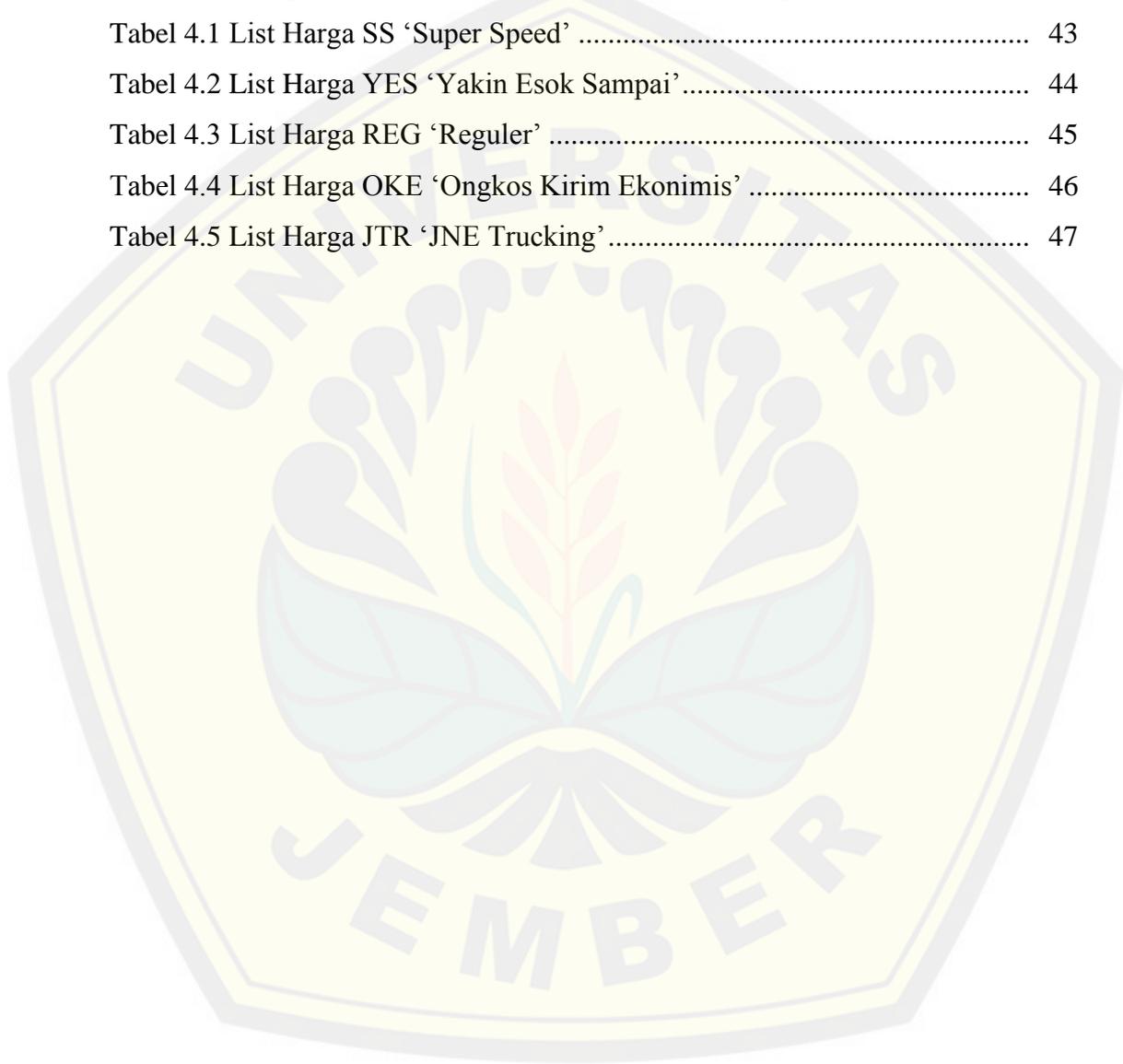
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
3.1 Sejarah Berdirinya PT. Tiki JNE	13
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	14
3.3 Filosofi Logo	15
3.4 Struktur Organisasi	16
3.5 Personalia	20
3.6 Proses Pembayaran	21
3.7 Proses Distribusi	22
3.8 Pemasaran	22
3.9 Kebijakan Peraturan Pengiriman	23
3.10 Layanan PT. Tiki JNE	24
BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	29
4.1 Prosedur Operasional Standar Pada PT. Tiki JNE	
Cabang Jember	29
4.1.1 Prosedur Operasional Standar Petugas SCO.....	29
4.1.2 Prosedur Operasional Standar Pakaian, waktu Kerja dan Aturan Khusus.....	30
4.1.3 Prosedur Operasional Standar Penyimpanan dan Serah Terima Barang.....	32
4.1.4 Prosedur Operasional Standar Pemeriksaan Kiriman.....	33
4.1.5 Prosedur Operasional Standar Pemeriksaan Kiriman HVS dan Mudah Rusak.....	35
4.1.6 Prosedur Operasional Standar Pemeriksaan Kiriman Cairan Serbuk dan Gas Non Dangerous.....	36
4.1.7 Prosedur Operasional Standar Transaksi Kiriman <i>Sales Counter Officer (SCO)</i>	37
4.1.8 Prosedur Operasional Standar Pembatalan Transaksi.....	40
4.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada Perusahaan	
PT. Tiki JNE Cabang Jember	40
4.2.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	40

4.2.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	41
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	55
4.3.1 Identifikasi Permasalahan	55
4.3.2 Alternatif Solusi	55
BAB V. KESIMPULAN	57
5.1 Kesimpulan	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	60



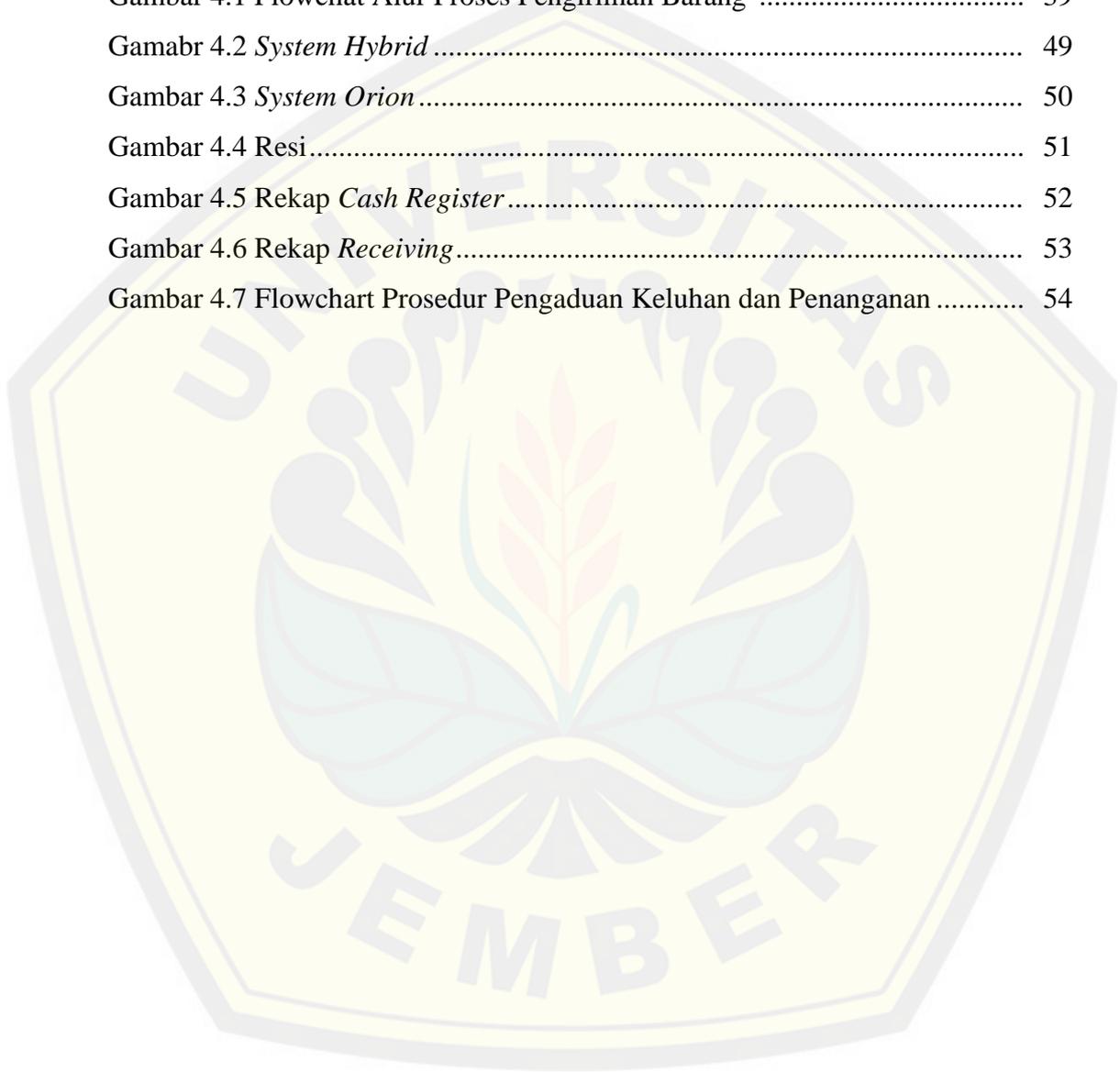
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
Tabel 3.1 Jam Kerja PT. Tiki JNE Cabang Jember	20
Tabel 3.2 Jaringan Pemasaran Pada PT. Tiki JNE Cabang Jember	23
Tabel 4.1 List Harga SS ‘Super Speed’	43
Tabel 4.2 List Harga YES ‘Yakin Esok Sampai’	44
Tabel 4.3 List Harga REG ‘Reguler’	45
Tabel 4.4 List Harga OKE ‘Ongkos Kirim Ekonomis’	46
Tabel 4.5 List Harga JTR ‘JNE Trucking’	47



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT.Tiki JNE	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Tiki JNE Cabang Jember.....	17
Gambar 4.1 Flowchat Alur Proses Pengiriman Barang	39
Gamabr 4.2 <i>System Hybrid</i>	49
Gambar 4.3 <i>System Orion</i>	50
Gambar 4.4 Resi.....	51
Gambar 4.5 Rekap <i>Cash Register</i>	52
Gambar 4.6 Rekap <i>Receiving</i>	53
Gambar 4.7 Flowchart Prosedur Pengaduan Keluhan dan Penanganan	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata	60
Lampiran 2 Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata	61
Lampiran 3 Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata	62
Lampiran 4 Lembaran Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	63
Lampiran 5 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (1).....	64
Lampiran 6 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (2).....	65
Lampiran 7 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (3).....	66
Lampiran 8 Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	67
Lampiran 9 Kartu Konsultasi (1)	68
Lampiran 10 Kartu Konsultasi (2)	69
Lampiran 11 Sertifikat Praktek Kerja Nyata	70

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dunia usaha semakin ketat. Berbagai macam berdirinya suatu perusahaan baik perusahaan industri dagang maupun jasa dan masing-masing memiliki tujuan pokok yaitu memperoleh keuntungan atau laba secara optimal. Karena itu perusahaan harus dapat menerapkan strateginya dengan tepat. Keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tergantung pada kemampuan pihaknya *intern* perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber ekonomi yang ada, salah satunya dengan menggunakan prosedur operasional standar.

Standar adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan. Operasional adalah konsep yang bersifat abstrak untuk memudahkan pengukuran suatu variabel atau operasional dapat diartikan sebagai pedoman dalam melakukan sesuatu kegiatan. Prosedur adalah rangkaian aksi yang detail atau disebut juga suatu tindakan yang harus dijalankan dengan cara yang sama supaya mendapatkan hasil yang sama. Pengertian Prosedur Operasional Standar adalah suatu dokumen yang berisi prosedur kerja yang harus dilakukan secara kronologis dan sistematis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu dengan tujuan agar memperoleh hasil kerja paling efektif.

Prosedur Operasional Standar merupakan dokumen yang berisi langkah-langkah atau sistematika kerja dalam sebuah organisasi. Tujuan utama dari penyusunan POS adalah untuk mempermudah karyawan dalam setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan didalam proses pengerjaannya.

Salah satu perusahaan yang menggunakan Prosedur Operasional Standar adalah jasa penyedia layanan pengiriman barang PT. Tiki JNE. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

POS ini juga mengatur peranan tugas dan tanggung jawab masing-masing. POS yang digunakan untuk industri, berbeda dengan perusahaan jasa, juga berbeda dengan perusahaan yang bergerak di jasa. Penerapan POS pada perusahaan sangat penting untuk penilaian kinerja karyawan.

Keberadaan POS sangatlah penting demi keberlangsungan suatu perusahaan. Dengan POS perusahaan dapat mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan suatu bisnis. POS merupakan parameter atau tolak ukur untuk menilai mutu kerja, serta lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya manusia (SDM) secara efektif dan efisien. Dengan demikian, alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab menjadi jelas. Tidak ada lagi tumpang tindih dalam memberikan perintah. Lewat POS pula, kebocoran dan kecurangan bisa dideteksi, dengan demikian bisa segera diambil sikap dan keputusan.

SDM adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepas dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu, namun tanpa pemeliharaan dan pelatihan maka kualitas kinerja SDM pada perusahaan tersebut akan menurun serta diperlukannya Prosedur Operasional Standar terhadap kinerja karyawan (SDM) agar kualitas kinerja pada perusahaan lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan uraian diatas, maka laporan Praktek Kerja Nyata ini diberi judul **“PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR CABANG JEMBER”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dari dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata di PT. TIKI JNE Cabang Jember ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan memahami Pelaksanaan Prosedur Operasional Standar Pada PT. TIKI JNE Cabang Jember.
- 2) Untuk membantu pelaksanaan kegiatan administrasi pada PT. TIKI JNE.

- 3) Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di PT. TIKI JNE Cabang Jember dan mencari solusi.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Manfaat penyelenggaraan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada JNE Cabang Jember adalah :

- 1) Secara akademik untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Uninvestitas Jemberguna memperoleh gelar Ahli Madya (AMd).
- 2) Mengetahui gambaran mengenai Prosedur Operasional Standar terhadap kinerja karyawan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan serta menambah pengetahuan dan pengalaman kerja praktis sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanan PKN

1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada JNE Cabang Jember yang beralamat di JL. Moh. Yamin 99 Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan kurang lebih 144 jam efektif mulai tanggal 21 Januari sampai 6 Maret 2019 pada JNE Cabang Jember. Adapun jam kerja yang berlaku di perusahaan sebagai berikut:

Senin – Sabtu	: 08.00 – 15.00 WIB / 14.00 – 21.00 WIB
Istirahat	: 12.00 – 13.00 WIB / 17.00 – 18.00 WIB
Minggu	: Libur

Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu ke-			
		1	2	3	4
1	Penyerahan surat ijin PKN	X			
2	Mengenal objek PKN	X			
3	Perkenalan dan pengarahan tentang gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi	X			
4	Mempelajari proses input barang dengan menggunakan sistem <i>hybrid</i> dan <i>orion</i>	X	X	X	X
5	Mengumpulkan data – data untuk penyusunan laporan PKN		X	X	X
6	Konsultasi secara periodik dengan dosen pembimbing PKN		X	X	X
7	Penyusunan laporan PKN		X	X	X

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno, yaitu *management*, yang diartikan sebagai seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Efektif dalam hal ini adalah untuk mencapai tujuan sesuai perencanaan dan efisien untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir.

Menurut T. Hani Handoko, ada tiga alasan utama mengapa manajemen diperlukan:

- 1) Manajemen diperlukan agar tujuan pribadi dan organisasi dapat tercapai.
- 2) Manajemen diperlukan untuk menjadi keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran, dan kegiatan, yang saling bertentangan dari pihak yang punya kepentingan dalam organisasi.
- 3) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas suatu kerja organisasi.

Melalui manajemen yang baik, akan meningkatkan kualitas organisasi dan lingkungan kerja yang positif. Oleh karenanya manajemen tidak dapat dipisahkan dengan segala jenis organisasi atau perusahaan. Pada dasarnya manajemen sudah ada sejak manusia ada. Mengapa? Sebab manajemen bukan hanya mencakup pengertian untuk mengatur organisasi atau perusahaan saja. Melainkan mengatur diri sendiri dan mengatur hubungan antara dua orang juga termasuk manajemen.

Sebagai contoh, yaitu peran sebagai ibu rumah tangga. Dalam mengurus rumah tangga, ibu mengatur berbagai kebutuhan hidup keluarga. Baik kebutuhan ekonomi maupun kebutuhan lainnya. Disini ibu sebagai seorang manajer

mengatur pemasukan dan pengeluaran kebutuhan ekonomi setiap hari. Tak hanya itu, ibu juga memantau dan mengontrol anak-anak dan kebutuhan lainnya. Ibu selalu mencari cara agar kebutuhan dan keperluan rumah tangga tetap dalam kondisi stabil demi tujuan sebuah keluarga yaitu menciptakan keluarga yang tentram dan bahagia.

Dengan demikian manajemen didefinisikan sebagai seni melakukan pekerjaan melalui orang lain. Dengan kata lain manajer bekerja untuk mengatur orang lain atau bawahan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

2.1.2 Pentingnya Manajemen Bagi Perusahaan

Dalam perusahaan peranan manajemen sangatlah berpengaruh untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, maupun masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen terdiri dari 6M yaitu: *man* (sumber daya manusia), *money* (uang), *materials* (bahan baku), *machines* (peralatan mesin), *methods* (metode), *market* (pasar). Manajemen sangatlah dibutuhkan oleh semua perusahaan, karena tanpa adanya manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan sulit untuk tercapai. Ada tiga alasan utama diperlukan manajemen bagi sebuah organisasi atau perusahaan yaitu:

- 1) Untuk memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan juga tujuan individu yang ada dalam organisasi tersebut. Semua bentuk organisasi dimana orang-orang bekerja bersama mencapai tujuan yang telah ditetapkan, membutuhkan manajemen. Manajemen diperlukan organisasi agar usaha pencapaian tujuan menjadi lebih mudah.
- 2) Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi seperti: pimpinan, pegawai, pelanggan, serikat kerja, pemilik dan karyawan, maupun

pelanggan, konsumen, supplier, serikat pekerja, asosiasi perdagangan, pemerintah dan masyarakat.

- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Banyak cara untuk mengukur hasil kerja suatu organisasi dan salah satu yang umum adalah efisiensi dan efektivitas. Menurut Peter P. Drucker, efisiensi adalah kemampuan untuk melakukan dan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi tersebut.

Pada saat ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu muncullah istilah baru di luar H. R. (Human Resources), yaitu H. C. atau Human Capital. SDM dilihat bukan sekedar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipat gandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portfolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban, cost). Perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka. Hal tersebut dikemukakan oleh Greer, Charles R.

Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

Secara garis besar, pengetahuan Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan, Sumber Daya Manusia selalu menjadi subjek dan objek pembangunan. Pentingnya manajemen sumber daya manusia menurut Vietzhal Rivai (2009:14) Manajemen sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Artinya tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Sementara itu manajemen sumber daya manusia sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan. Unsur dalam manajemen adalah tenaga kerja pada suatu perusahaan, sehingga dalam manajemen sumber daya manusia faktor yang diperhatikan adalah manusianya itu sendiri. Saat ini banyak perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan masalah perusahaan yang paling penting. Karena melalui sumber daya manusia yang menyebabkan sumber daya lain dalam perusahaan dapat berfungsi atau dijalankan dan dilaksanakan. Disamping itu sumber daya manusia menciptakan efisiensi efektivitas perusahaan. Melalui sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan untuk menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan organisasinya agar tujuan-tujuan yang diinginkannya tercapai.

2.2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia atau MSDM adalah proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan.

Dibawah ini beberapa pengertian MSDM yang dikemukakan oleh para ahli.

1) Anwar Prabu Mangkunegara (2001:2)

MSDM adalah suatu perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa,

pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2) Sofyandi (2009:6)

MSDM adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industri, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumberdaya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

3) Bohlrender dan Snell (2009:4)

MSDM adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

2.3 Pengertian Prosedur Operasional Standar

Prosedur Operasional Standar adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertipkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Perusahaan yang telah memahami kebutuhan suatu standar acuan, agar para karyawan dapat memahami dan melakukan tugasnya sesuai standar yang digariskan perusahaan, menyadari akan pentingnya pembuatan Proses Operasional Standar ini. Bahkan perusahaan juga membuat Prosedur Operasional Standar untuk produk yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut, agar konsumen dapat mengetahui cara untuk menggunakan produk tersebut tanpa salah. Untuk memperjelas pengertian Prosedur Operasional Standar, dibawah ini beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Tjipto Atmoko (2008), Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan

fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada pada unit kerja yang bersangkutan.

Menurut Istyadi Insani (2010 : 01), dalam bukunya yang berjudul Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah menyatakan bahwa SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan cara melakukan pekerjaan waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

Menurut Gareth R. Jones dalam buku *Organizational Theory* menyatakan bahwa SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. SOP mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi.

2.3.1 Fungsi dan Tujuan Prosedur Operasional Standar

Prosedur Operasional Standar berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dipertanggung jawabkan dapat menggambarkan bagaimana komposisi pekerjaan dilaksanakan sesuai artikel baru kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerja harian sebagaimana menggunakan metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja. Beroperasi umum, POS merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk artikel mencapai komposisi instansi pemerintah. POS sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses menerjemahkan dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan Instrumen Manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan

diseluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

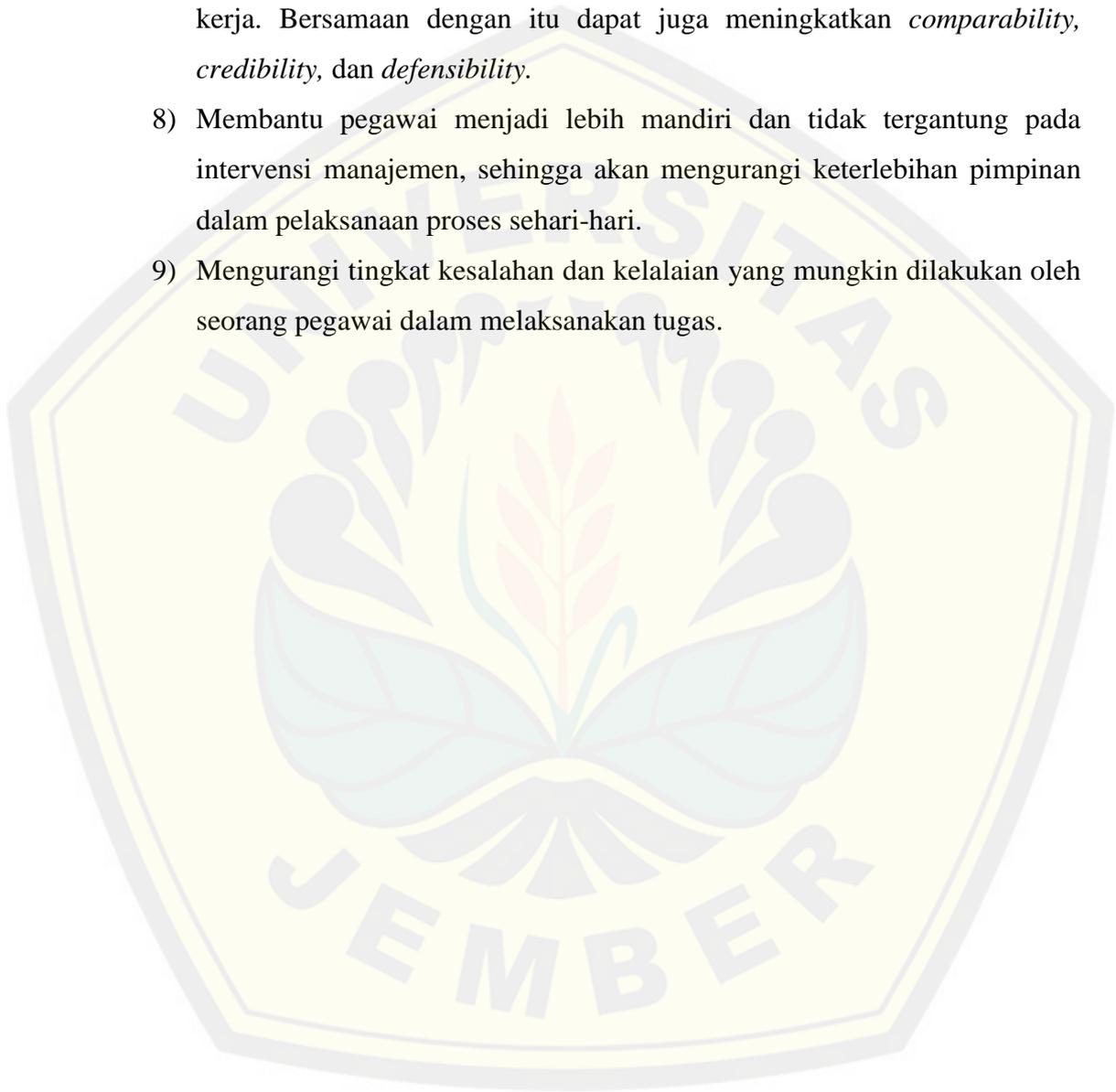
Adapun tujuan dari penyusunan POS diantaranya :

- 1) Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- 3) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
- 4) Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- 5) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, karaguan, duplikasi dan inefisiensi.
- 6) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

Manfaat yang didapat dengan pembuatan Prosedur Operasional Standar ini diantaranya:

- 1) Efisiensi waktu, karena semua proses menjadi lebih cepat ketika pekerjaan itu sudah terstruktur secara sistematis dalam sebuah dokumen tertulis. Semua kegiatan karyawan sudah tercantum dalam POS sehingga mereka tahu apa yang harus dilakukan selama masa kerja.
- 2) Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 3) Kesungguhan karya wan dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ini merupakan standarisasi bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugasnya.
- 4) Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- 5) Dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan. Jika karyawan bertindak tidak sesuai dengan POS berarti dia memiliki nilai kurang dalam melakukan layanan.

- 6) Dapat digunakan sebagai sarana mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem.
- 7) Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit. POS yang valid akan mengurangi beban kerja. Bersamaan dengan itu dapat juga meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.
- 8) Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlembihan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- 9) Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.



BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya PT. Tiki JNE

PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR atau JNE berdiri pada 26 November 1990 dan mengawali kehadirannya dengan melayani masyarakat dalam hal kepabeanan terutama impor atas kiriman peka waktu melalui gudang '*Rush Handling*'. Keandalan layanan JNE yang konsisten dan bertanggung jawab selama lebih dari dua dekade telah menciptakan kredibilitas tinggi dan kepercayaan mitra kerja yang terus meningkat. Peningkatan investasi asing pada tahun 90-an, pertumbuhan ekonomi *domestic*, perkembangan teknologi informasi serta diversifikasi produk yang inovatif, mendorong JNE terus bertumbuh dan membuktikan kinerjanya dikalangan dunia usaha dan masyarakat Indonesia.

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dan perubahan gaya hidup masyarakat modern, permintaan penanganan kiriman peka waktu tidak lagi terbatas pada paket kecil dan dokumen namun juga mencakup penanganan cargo, transportasi, logistik dan distribusi. Menyadari tantangan dan peluang tersebut, JNE terus mengembangkan jaringan dari kota besar hingga ke pelosok Indonesia. Saat ini, dengan didukung ribuan SDM terlatih, JNE telah berhasil membangun lebih dari 1.500 titik layanan yang tersebar diseluruh Nusantara, tak terkecuali di Jember.

Sejarah PT JNE cabang Jember pada mulanya berdiri sebagai CV.TIKI JNE yang dimana dulu pada awalnya berdiri pada tahun 2008 yang didirikan oleh PT ABSA yang dimana dibawah oleh Sukanto yang diberi kewenangan oleh owner di Jakarta untuk mendirikan CV.TIKI JNE pada tahun-tahun tersebut dibawah pimpinan langsung PT ABSA. Mulai dari karyawan serta jobdis-jobdis yang diberikan. Pada awalnya JNE hanya memiliki karyawan sebanyak 15 orang yang dimana berkerja dengan system kolektif kolegial, dikarenakan masih belum ada jobdis secara resmi yang diatur pada SOP dan segala hal yang berhubungan dengan ekspedisi hanya di kerjakan sesuai apa yang ada, dalam artian tidak ada tuntutan kerja secara khusus ini berjalan pada tahun 2008-2010. Sesuai dengan berkembangnya jasa Ekspedisi maka PT ABSA membentuk sebuah sistem

keorganisasian yang dimana ada perombakan secara berskala. Pada saat itu BM (Brand Manajer) dipegang langsung oleh Andi Verdianto sebagai BM yang ditunjuk langsung oleh PT ABSA. Dimana Andi Verdianto tersebut dulu bekerja sebagai kurir, dikarenakan dia berprestasi dan mengikuti tes kenaikan jabatan yang di rekomendasikan langsung oleh PT ABSA kepada CV.TIKI JNE.

Pada tahun 2010-2011 dikarenakan ada perubahan besar-besaran dari pusat. CV.TIKI JNE mengurus perpindahan nama perusahaan menjadi PT.TIKI JNE (PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR) yang dimana di sesuaikan standart dari pusat yang diharuskan sesuai dengan yang ada, dan masa itulah masa yang sulit bagi BM. Yang dimana transisi tersebut membuat banyak karyawan memiliki tuntutan kerja dan jobdis yang lebih berat. Sehingga dengan terbatasnya kemampuan SDM yang dimiliki PT.TIKI JNE pada saat itu banyak terjadi perselisihan tentang jobdis masing-masing divisi dan pada tahun 2013 akhir masa jabatan Andi Verdianto digantikan oleh Cahyo menjadi BM, sekarang jabatan BM ditempati oleh Agung Dery Krisyanto dan sudah menjadi PT.TIKI JNE yang berstandart nasional sehingga mampu bersaing dengan competitor yang bergerak dibidang yang sama.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

- 1) Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia.
- 2) Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
- 3) Untuk menjadi perusahaan internasional yang sukses adalah penting bagi JNE untuk memiliki jaringan usaha yang kuat di Indonesia yang merupakan salah satu negara target investasi dan pasar yang strategis di mata dunia.
- 4) Perpaduan layanan pengiriman, kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian di bawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan

distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

b. Misi

- 1) Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.
- 2) Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
- 3) Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.
- 4) Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

c. Motto

Jujur, Disiplin, Tanggung Jawab, Visioner

3.3 Filosofi Logo



Gambar 3.1 Logo PT. TIKI JNE

Sumber : PT. Tiki JNE Cabang Jember, Tahun 2019.

Dari logo JNE terdapat garis dimulai dari datar dan kecil (awal) dan besar meruncing (akhir) diartikan sebagai usaha yang dimulai dari awal (starting point) yang datar dan kecil berkembang menjadi besar dengan selalu memperhatikan ketajaman dan kakuratan (gambar garis meruncing) atau dengan kata lain peningkatan kualitas dan kuantitas yang baik. Warna merah mencerminkan semangat, kekuatan, dinamis, dan amisi yang terus meningkat.

Garis yang melengkung mengartikan fleksibilitas, dan juga mencerminkan jalur dan jaringan yang luas dan sesuai dengan visi yang junjung oleh perusahaan. Garis melengkung yang menembus huruf “E” mencerminkan suatu perjalanan waktu yang mendapat anugerah dari Allah SWT yang sampai ini masih bertahan dan berkembang untuk terus memperkuat posisi perusahaan. Dan jika logo itu diputar 45° keatas maka garis melengkung pada warna merah akan berubah bentuk menjadi angka satu atau biasa disebut dengan eka dengan harapan dapat sesuai dengan ide dasar untuk menjadi tuan rumah di negeri sendiri dan juga dalam dunia internasional.

Dengan satu garis melengkung yang mempunyai banyak arti serta dari nama perusahaan tersebut mencerminkan suatu efektifitas, efisiensi, dan fleksibilitas serta dapat sejalan dengan misi perusahaan. Dengan berbekal motto perusahaan “EXPRESS ACROSS NATION” dapat lebih memperkuat tampilan logo sebagai suatu perusahaan jasa kurir. Keseimbangan dan kejujuran merupakan unsur terpenting dalam menjalankan sebuah usaha dengan tujuan dapat menata dengan baik menghasilkan output yang maksimal untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang merupakan unsur terpenting dalam sebuah perusahaan jasa kurir.

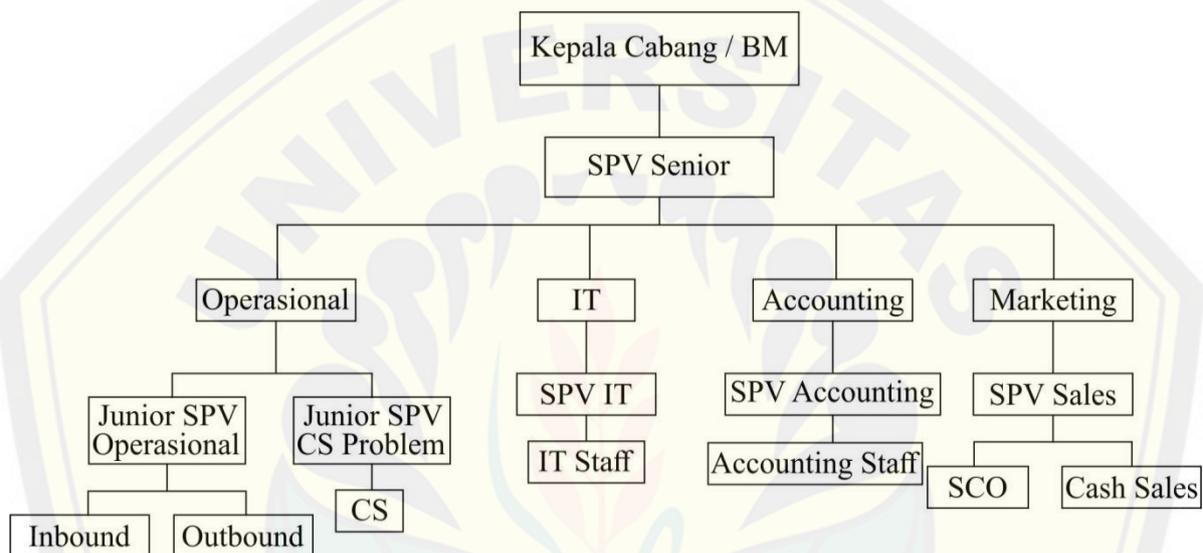
3.4 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan dibentuk atas dasar tujuan tertentu. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka perlu dibentuk suatu organisasi agar tujuan yang telah ditentukan tersebut dapat menyusun organisasi yang terdiri atas orang-orang yang cakap dan memiliki dedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Struktur organisasi PT. Tiki JNE Cabang Jember menunjukkan penjelasan wewenang dan pengaturan tanggungjawab organisasi perusahaan untuk menunjang segala aktivitas perusahaan agar tercipta keserasian antar elemen yang ada dalam perusahaan.

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.

Pelaksanaan proses pengorganisasian yang sukses akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuannya. Adapun gambaran secara umum struktur organisasi pada PT. Tiki JNE Cabang Jember, sebagai berikut :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Tiki JNE Cabang Jember

Sumber : PT. Tiki JNE Cabang Jember, 2019.

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa, wewenang dan tanggung jawab pada masing-masing bagian adalah sebagai berikut ini :

- a. Kepala cabang/BM (Brand Manajer)
 - 1) Memimpin Perusahaan.
 - 2) Bertanggung jawab atas berlangsungnya operasional perusahaan keseluruhan.
 - 3) Memperhatikan perkembangan perusahaan maupun pasar.
 - 4) Menjabarkan program kerja
- b. SPV (*Supervisor*) senior
 - 1) Membawahi kepala cabang.
 - 2) Bertanggung jawab langsung dari keseluruhan bagian yang ada.

- 3) Dibawah oleh SPV dan SPV Junior dan selalu berkordinasi dengannya.
- c. Bagian operasional
- 1) Mengurus kiriman paket dan memproseskan sampai pada destinasi yang dituju.
 - 2) Memperhatikan jalannya operasional perusahaan.
 - 3) Mengurus pendistribusian paket dan kiriman yang ditujukan pada Jember, Banyuwangi, dan Bondowoso.
- d. Bagian IT
- 1) Mengurus sistem informasi maupun jaringan yang mendukung proses operasional perusahaan.
 - 2) Berkoordinasi dengan semua bagian terutama terkait trobel program dan jaringan.
- e. Bagian Accounting
- 1) Merekap pendapatan setiap harinya.
 - 2) Memperhatikan jalannya keuangan mulai pendapatan hingga pengeluaran.
- f. Bagian Marketing
- 1) Mencari pelanggan dan pengguna jasa.
 - 2) Mempromosikan segala pengiriman jasa perusahaan.
- g. Junior SPV (*Supervisor*) CS *Proble*
- 1) Mengkordinir staff CS *Problem* serta penjadwalan.
 - 2) Mengawasi kinerja CS *Problem* dan penanganannya.
- h. SPV (*Supervisor*) IT
- 1) Memantau kelancaran operasi sistem dan teknologi.
 - 2) Mengkordinir staff IT serta penjadwalan.
 - 3) Mengelola dan memelihara peralatan komputer maupun jaringan.
- i. SPV (*Supervisor*) *Accounting*
- 1) Mengkordinir penyusunan laporan keuangan neraca dan labarugi serta penjadwalan staff *Accounting*.
 - 2) Memantau rekapitulasi keuangan setiap harinya.

- j. *SPV (Supervisor) Sales*
 - 1) Memantau kegiatan *Sales*
 - 2) Mengkordinir penjadwalan *Sales*.
- k. *Inbound*
 - 1) Bertugas memilah paket masuk dari berbagai tujuan.
 - 2) Bertugas mengkordinir pendistribusian paket ke alamat.
- l. *Outbound*
 - 1) Bertugas memilah paket keluar menuju ke tujuan.
 - 2) Bertugas mengkordinir proses pengiriman barang sesuai tujuan.
- m. *CS (Customer Service)*
 - 1) Melayani keluhan dan memberi solusi kepada konsumen terkait permasalahan yang dikeluhkan.
 - 2) Mengkordinasikan masalah atau keluhan konsumen kepada bagian yang bersangkutan.
- n. *IT Staff*
 - 1) Memperbaiki permasalahan terkait jaringan maupun peralatan komputer.
 - 2) Berkordinasi dengan sitem pusat yang dimiliki perusahaan.
- o. *Accounting Staff*
 - 1) Merekap pendapatan perhari.
 - 2) Membuat laporan keuangan.
- p. *SCO (Sales Counter Officer)*
 - 1) Melayani konsumen yang akan mengirimkan barang.
 - 2) Menginput data konsumen sekaligus penerima.
 - 3) Mencetak resi/*C-note* konsumen sebagai bukti serta guna dapat melacak lokasi keberadaan kiriman konsumen.
 - 4) Melakukan *Handover* atau *Receiving* untuk merekap kiriman.
 - 5) Merekap hasil kiriman yang telah dilakukan.
- q. *Cash Sales*
 - 1) Mencari pelanggan baru perorangan atau perusahaan.
 - 2) Melakukan negosiasi dengan pihak pelanggan yang ingin berlangganan.

- 3) Melakukan hubungan baik dengan pelanggan.

3.5 Personalia

Dalam bidang ini PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) membagi tenaga kerjanya berdasarkan jam kerja, sistem pengupahan, jaminan sosial dan fasilitas lainnya.

Tabel 3.1 Jam Kerja PT. Tiki JNE Cabang Jember.

SHIFT \ HARI	I	II	III	IV	V
SENIN-JUMAT	06.30-15.30 WIB	08.30-17.30 WIB	12.00-21.00 WIB	14.00-23.00 WIB	22.00-07.00 WIB
SABTU	06.30-14.30 WIB	08.30-16.30 WIB	12.00-20.00 WIB	15.00-23.00 WIB	
MINGGU	08.00-12.00 WIB	09.00-14.00 WIB	12.00-20.00 WIB	18.00-21.00 WIB	

Sumber PT.Tiki JNE Cabang Jember, 2019

a. Jumlah Tenaga Kerja

Jumlah tenaga kerja pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember sekitar 74 orang karyawan dan memiliki lebih dari 50 *counter* JNE di Jember dan sekitarnya

b. Jam Kerja

Jam kerja yang ada pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember. Jam operasi: 24 Jam, 5 hari dalam seminggu yaitu hari senin sampai hari jumat.

c. Sistem Penggajian Tenaga Kerja di PT. TIKI JNE

- 1) Sistem penggajian pada setiap bulan adalah sistem gaji yang diberikan pada seluruh karyawan pada akhir bulan yaitu pada tanggal 25, dan besarnya diatas UMR kabupaten Jember.

2) Pada sistem penggajian untuk makan siang yaitu sistem gaji yang diberikan pada karyawan pada setiap awal bulan pada tanggal 5. Pada setiap bulan dan besarnya dihitung tiap hari Rp. 20.000,- dikalikan dengan banyaknya pada hari kerja karyawan. Untuk biaya upah makan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember tergolong tinggi karena mengikuti standar penggajian di Jember.

d. Recruitment Tenaga Kerja

Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember, masalah pengangkatan karyawan atau pegawai berdasarkan atas keputusan Kepala Cabang. Perekrutan juga dilakukan dengan pengumuman yang diberikan kepada pegawai atau pengurus yang ada di JNE, sehingga nanti diberitahukan kepada teman, saudara, atau yang membutuhkan.

3.6 Proses Pembayaran

Dalam proses pembayarannya, JNE terbagai menjadi :

a. Pembayaran secara langsung/tunai

Pembayaran langsung/tunai (*cash sales*) dilakukan dikantor PT. TIKI JNE Cabang Jember dan juga berbagai counter PT.TIKI JNE yang tersebar luas di wilayah Kabupaten Jember sehingga konsumen dapat dengan mudah memilih pelayanan apa yang diinginkan. Urutan proses pembayaran pada PT. TIKI JNE adalah sebagai berikut ini :

- 1) Konsumen memutuskan pelayanan apa yang akan digunakan
- 2) Barang ditimbang
- 3) Barang diperiksa isinya (jika perlu)
- 4) Asuransi (jika perlu)
- 5) Pengepakan dengan menggunakan kayu (jika perlu)
- 6) Konsumen mendapat connote atau e-connote sebagai tanda bukti menggunakan jasa pengiriman dan telah lunas prosedur dan pembayarannya.

b. Pembayaran dengan tagihan (*Customer Corporate*)

Pembayaran dengan tagihan adalah pembayaran yang dilakukan dengan cara menggunakan biaya dengan menagih kepada instansi/lembaga/perorangan yang pembayarannya dilakukan setiap bulan sekali dan telah setuju untuk ditagih sebelumnya.

3.7 Proses Distribusi

Proses distribusi yang dilakukan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember meliputi :

- 1) Barang telah diterima dari konsumen dan telah terjadi kesepakatan dalam hal pengiriman
- 2) Data-data pengiriman yang ada di connote (resi pengiriman) dimasukkan ke dalam data computer
- 3) Barang kemudian di tata ulang
- 4) Barang-barang kemudian dipilah sesuai dengan jenis paket
- 5) Barang diangkut ke bandara untuk diterbangkan menuju Jakarta
- 6) Barang yang sampai di Jakarta kemudian diteruskan menuju kantor-kantor cabang PT. JNE EXPRESS sesuai dengan alamat tujuan barang.
- 7) Barang yang menuju ke luar Jawa/kota lain yang belum ada penerbangan langsung dari Jember harus melalui proses dulu ke Jakarta kemudian diterbangkan lagi menuju ke daerah tujuan alamat barang kiriman.

3.8 Pemasaran

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember merupakan perusahaan cabang PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir EXPRESS Jakarta dan melayani pengiriman barang hampir disemua kota di seluruh Indonesia. Wilayah-wilayah yang dilayani oleh JNE adalah sebagai berikut ini.

Tabel 3.2 Jaringan Pemasaran pada PT.Tiki JNE Cabang Jember

Nama Agen	Alamat
JNE Gajah Mada	Jl. Gajah Mada, Kaliwates
JNE Tanggul	Jl. Melati III, Jember Kidul
JNE Tegal Besar	Jl. Teuku Umar, Kebonsari
JNE Sarewi Gading	Jl. Dharmawangsa, Kaliwining
JNE Gunung Batu	Jl. Madura, Sumbersari
JNE Kenanga	Jl. Kenanga, Gebang
JNE Ambulu	Jl. A. Yani, Mumbulsari
JNE Tegalsari	Jl. Raya Suyitman, Ambulu
JNE Kencong	Jl. Diponegoro, Kencong
JNE Wahid Hasyim	Jl. KH Wahid Hasyim, Kepatihan

Sumber: PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember 2019.

3.9 Kebijakan Peraturan Pengiriman

Kebijakan peraturan pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember terdiri dari :

Syarat standar pengiriman paket JNE adalah sebagai berikut :

Pada saat pelanggan menyerahkan dokumen atau barang kepada PT. Tiki JNE untuk selanjutnya dikirim atau akan ditransportasikan, para konsumen dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat dan kondisi yang sudah ditetapkan oleh PT.Tiki JNE antara lain adalah sebagai berikut ini:

- 1) Tata cara pengangkutan dokumen dan barang
- 2) Ketentuan penagihan berdasarkan tarif yang berlaku
- 3) Hak pemeriksaan kiriman untuk memastikan bahwa kiriman barang tersebut telah layak diangkut sesuai dengan syarat dan prosedur yang telah disepakati dan berlaku sebelumnya.
- 4) Tanggung jawab konsumen dalam hal pembungkusan dokumen atau barang yang akan dikirim karena PT. Tiki JNE tidak bertanggung jawab

atas kerusakan barang yang diakibatkan atas ketidak sempurnaan pembungkusan yang dilakukan oleh konsumen.

- 5) Tanggung jawab PT. Tiki JNE dalam hal kerusakan dan kehilangan selama barang kiriman tersebut dalam pengawasan PT. Tiki JNE.
- 6) Nilai pertanggung jawaban dari PT. Tiki JNE dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang.
- 7) Tata cara penyampaian klaim atas kehilangan dan kerusakan barang oleh konsumen.
- 8) Ketentuan dokumen dan barang yang boleh diterima atau dikirim oleh PT Tiki JNE.
- 9) Kiriman yang dilarang adalah sebagai berikut ini :
 - a) Surat, warkat pos dan kartu pos.
 - b) Barang yang mudah meledak terbakar sendiri atau menyala sendiri.
 - c) Narkotika dan obat-obatan terlarang lainnya.
 - d) Pornografi, barang cetakan benda yang menyinggung kesusilaan.
 - e) Barang cetakan atau rekaman yang isinya mengganggu keamanan ketertiban serta kestabilan sosial.
 - f) Alkohol, minuman keras dan makanan basah atau mudah busuk.
 - g) Tanaman dan hewan.
 - h) Senjata api, pisau dan petasan.
 - i) Perhiasan, batu akik/batu-batu berharga, peranko dan uang tunai.
 - j) Perlengkapan dan peralatan judi.

3.10 Layanan PT. Tiki JNE Cabang Jember

Dalam rangka memberikan yang terbaik untuk konsumennya, maka perusahaan menyediakan beberapa layanan diantaranya sebagai berikut ini :

a. Jasa layanan kurir intra kota (*Intra City*)

Adalah layanan penjemputan dan pengiriman barang yang diberikan kepada pelanggan yang ruang lingkungnya hanya dalam satu kota. Jenis layanan yang diberikan antara lain :

- 1) Regular (Pengantaran dalam waktu 2-5 hari) kecuali hari minggu dan libur.
- 2) Urgent (Pengantaran 1 hari).
- 3) Top Urgent (Pengantaran dalam hari yang sama).

b. Layanan kurir dalam negeri (*Domestic Courier*)

Adalah layanan penjemputan dan pengiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup seluruh wilayah Indonesia, dengan jenis layanan yang diberikan antara lain :

1) Special Service (SS)

Adalah layanan pengiriman dengan waktu penyampaian pada hari yang sama atau paling lambat keesokan harinya pada pukul 10.00 waktu setempat. Layanan ini berlaku untuk tujuan yang mempunyai penerbangan langsung, untuk jenis kiriman ini berlaku cut off time yang disesuaikan dengan jadwal penerbangan.

2) Yakin Esok Sampai (YES)

Adalah layanan kiriman yang melayani pengiriman ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia dan apabila kiriman pada keesokan harinya tidak sampai ke tempat tujuan, dimana terdapat kesalahan/kelalaian pada pihak JNE maka konsumen dibebaskan biaya pengiriman (biaya pengiriman di kembalikan kepada konsumen). Waktu penyampaian keesokan harinya hingga pukul 24.00 waktu setempat. Untuk pengiriman dengan layanan ini melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

3) Regular (REG)

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 2-3 hari, namun juga dapat 1 hari untuk tujuan (destination) kota tertentu. layanan jenis ini tidak melayani pengantaran pada hari minggu dan libur.

4) Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Merupakan jenis layanan kiriman dengan harga yang sangat ekonomis dengan estimasi waktu penyampaian 4-6 hari kerja atau lebih tergantung dari tujuannya dan tidak melayani pengantaran hari minggu dan hari libur.

c. Layanan kurir Internasional (*International Courier*)

Adalah layanan pengiriman dan kiriman yang diberikan kepada pelanggan dengan meliputi wilayah berbagai negara tujuan di seluruh dunia. JNE mengirimkan dokumen hingga paket besar ke berbagai tujuan di seluruh dunia dengan kecepatan dan kehandalan yang teruji. JNE juga melayani pengantaran khusus untuk kiriman hingga tujuan akhir. Semua kiriman dimonitor setiap saat melalui program situs JNE oleh para tim secara profesional.

d. Layanan kargo laut dan udara (*Sea and Air Cargo Service*)

Adalah layanan pengiriman kargo yang diberikan kepada pelanggan dengan lingkup ke seluruh wilayah yang ada di Indonesia dan berbagai Negara yang ada di dunia dengan menggunakan sarana ekspedisi laut dan udara.

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

Adalah jenis layanan yang terintegrasi antara pergudangan (warehouse), pencatatan (inventory), sekaligus untuk pengantaran (distribution). Dengan lebih dari 50 kantor cabang dan lebih dari 150 depot pengantaran di berbagai kota yang ada di Indonesia, serta JNE dapat melayani secara cepat dan tepat pengelolaan logistik dan pengantaran bagi banyak perusahaan terkemuka. Selain memiliki tim yang profesional JNE juga dapat melayani konsumen dengan fleksibel sesuai dengan kebutuhan konsumen.

f. Layanan perpindahan dan angkutan darat (*Moving and Trucking*)

Merupakan jenis layanan perpindahan dan pengepakan barang seluruh isi rumah, kantor, pabrik, atau galeri dan memindahkan ke lokasi baru serta membuka pengepakan dimana sebelumnya JNE mengadakan kunjungan untuk mendiskusikan pengemasan, pengepakan serta pengaturan transportasi angkutan yang tepat sampai dengan tujuan yang diminta.

g. Jasa layanan kepabeanan (*Customs Clearance*)

Adalah jenis layanan yang diberikan kepada konsumen guna mengantisipasi dan menghindari keterlambatan dalam proses pengurusan kepabeanan sehingga konsumen bisa mendapatkan kirimannya tepat pada waktunya.

h. Jasa penjemputan bandara (*Airport Escort*)

Adalah jenis layanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kedatangan, transit atau keberangkatan para konsumen. Dalam pelayanan ini JNE menyediakan jasa pendamping melalui proses imigrasi dan kepabeanan, mengatur transportasi, penginapan, serta reservasi tiket. Membantu pelanggan menghindari keterlambatan dan antrian yang tidak perlu.

i. Jasa pengiriman uang (*Money Transferin*)

Dalam usahanya untuk memenuhi permintaan konsumennya dalam hal pengiriman uang, terhitung sejak Oktober 2006 JNE bekerja sama dengan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pengiriman uang, Western Union telah dapat melayani permintaan konsumen tersebut walaupun pelayanannya masih sangat terbatas dan baru beberapa counter saja akan tetapi JNE terus berusaha memperbanyak counter dengan memanfaatkan seluruh jaringan kerja JNE.

Perusahaan selalu berusaha memberikan yang terbaik agar pelanggan puas dengan pelayanan yang ada. Berkat manajemen yang baik itulah perusahaan ini semakin lancar dan mempunyai banyak pelanggan. Perusahaan menyediakan fasilitas-fasilitas bagi pemakai jasa diantaranya kualitas armada yang mampu mengirim barang sampaitujuan tepat waktu, prosedur pembayaran yang mudah tidak berbelit-belit seandainya terjadi suatu hal yang merugikan pengguna jasa ini pada proses operasional. Dari hal tersebut perusahaan mendapat simpati dan kepercayaan dari pelanggan atau pengguna jasa paket barang dan dokumen sehingga secara tidak langsung membantu proses pemasaran dan mudah dikenal di kalangan pengguna transportasi. Perusahaan ini juga telah mendapat beberapa penghargaan diantaranya adalah.

- 1) ADIKARYA POS dari Menteri Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 1998, 2001, dan 2006.
- 2) SATYA LENCANA WIRAKARYA dari Presiden Republik Indonesia pada tahun 2004.
- 3) SUPERBRAND tahun periode 2005-2006.

- 4) MASTER OF COSTUMER SATISFACTION dari majalah SWA tahun 2005 (posisi kedua untuk kurir dan logistik).

Selain itu juga telah mendapatkan sertifikasi dari United Registrar of System (URS) pada tahun 2004, dan dari ISO 9001- 2000 (Manajemen Mutu).



BAB V. KESIMPULAN

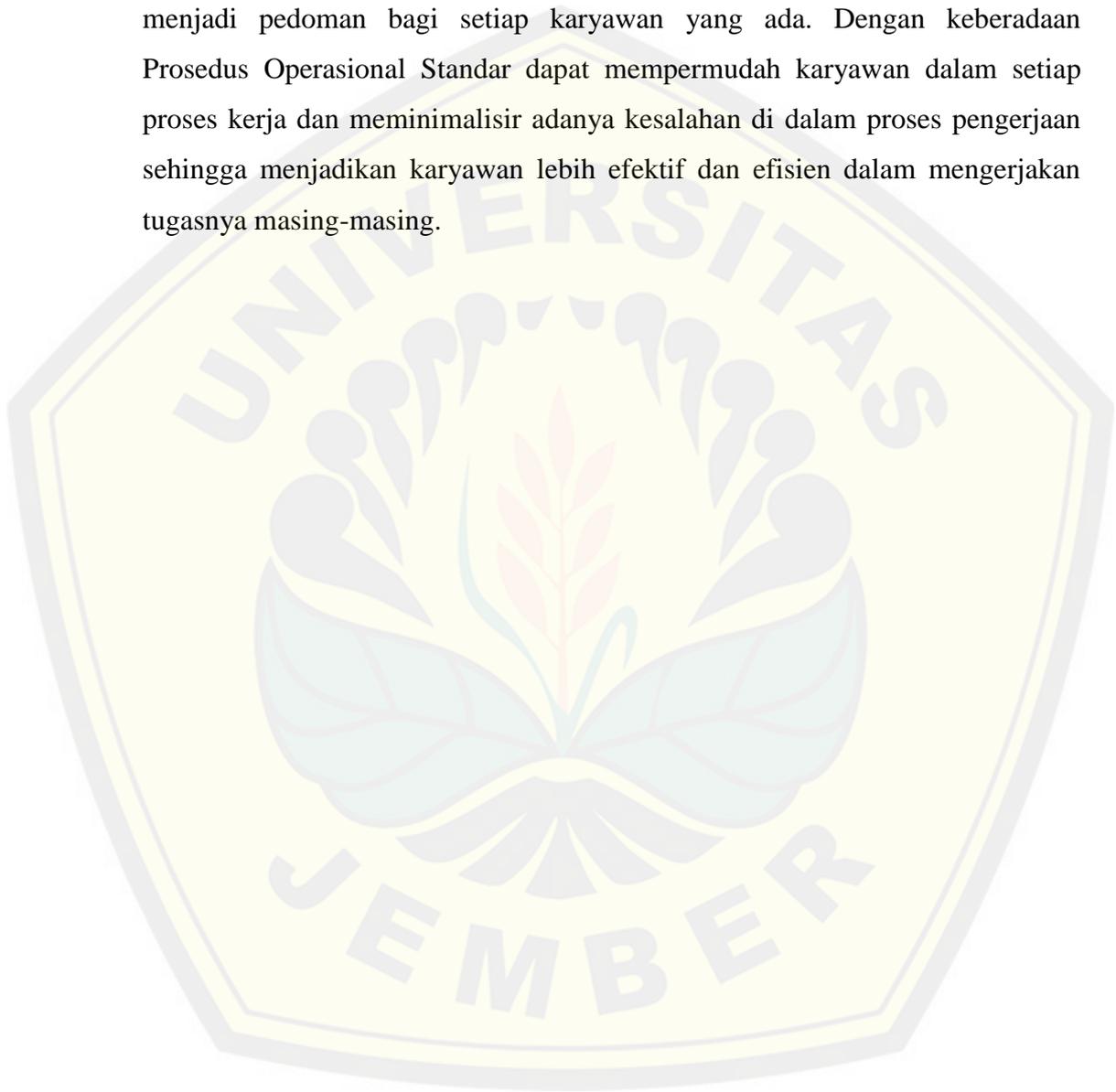
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember yang dilaksanakan selama 45 (Empat Puluh Lima) hari di bagian operator kantor (SCO), penulis mempunyai kesimpulan mengenai Prosedur Operasional Standar dalam pelayanan pengiriman barang konsumen di JNE Cabang Jember:

- a. Ada beberapa macam Prosedur Operasional Standar yang terdapat pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember sebagai berikut :
 - 1) Prosedur Operasional Standar petugas SCO,
 - 2) Prosedur Operasional Standar pakaian, waktu kerja dan aturan khusus,
 - 3) POS penyimpanan dan Serah terima barang,
 - 4) POS pemeriksaan kiriman,
 - 5) POS pemeriksaan kiriman HVS dan mudah rusak,
 - 6) POS pemeriksaan kiriman cairan serbuk dan gas *Non Dangerous*,
 - 7) POS transaksi kiriman SCO,
 - 8) POS pembatalan transaksi.
- b. Selama Praktek Kerja Nyata penulis membantu pelaksanaan kegiatan pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember sebagai berikut :
 - 1) Membantu proses penentuan harga (*price*),
 - 2) Membantu proses input data *Hybrid* dan *Orion*,
 - 3) Membantu proses pencetakan resi,
 - 4) Membantu proses rekapitulasi *Sales Counter Officer*,
 - 5) Membantu proses *Receiving*,
 - 6) Membantu proses pengaduan dan pelacakan barang konsumen.
- c. Selama Praktek Kerja Nyata penulis mengidentifikasi permasalahan tentang keterlambatan pengiriman barang yang sering terjadi akibat adanya hambatan dalam pengiriman dan juga kerusakan pada barang konsumen dengan solusi melacak keberadaan barang atau paket konsumen dengan menggunakan

website *MY-Orion* atau secara manual dengan menelepon langsung bagian kantor luar daerah yang menjadi tujuan barang atau paket tersebut.

- d. Selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis mengidentifikasi Prosedur Operasional Standar yang terdapat pada PT. TIKI JNE Cabang Jember yang menjadi pedoman bagi setiap karyawan yang ada. Dengan keberadaan Prosedur Operasional Standar dapat mempermudah karyawan dalam setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaan sehingga menjadikan karyawan lebih efektif dan efisien dalam mengerjakan tugasnya masing-masing.



DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko. 2002. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah. Buku 5. Pembelajaran Dan Pengajaran Kontekstual*. Jakarta : Depdiknas.
Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
Edisi Kedua. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Greer, Charles R. 1995. *Strategy and Human Resources: a General Managerial Perspective*. New Jersey: Prentice Hall.
- Handoko, H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : PBF.
- Insani, I. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Bandung : Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
Jakarta : PT Prenhallindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*.
- Sofyandi, Herman. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 0263/UN.25.1.4/PM/2019
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN** 11 Januari 2019

Yth. Pimpinan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Tegal Besar
Jl. Teuku Umar Kebonsari
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Aldi Ahmad	160803101018	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Muhammad Robith Yofi Ananda	160803101042	D3 Manajemen Perusahaan
3.	Redi Arif Santana	160803101048	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari 2019 - Maret 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Zainuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 2 Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata.

JNE
EXPRESS

PT TIKI JALUR NUGHARA EKAKURIT
CABANG UTAMA JEMBER
Jalan M. Yamin No.99 Kec. Kaliwates Jember
Website : www.jne.co.id Telpon : 0331-323866

Nomor : 017/SLS-MKR/RTL/2019 Jember, 22 Januari 2019
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Persetujuan Tempat PKN

Kepada Yth:
Universitas Jember
Program Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos. 159
Jember 68121

Dengan hormat,
Menjawab surat no. 0263/UN.25.1.4/PM/2019 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Nyata dari Universitas Jember Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami selaku PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember menyatakan bahwa mengizinkan mahasiswa Universitas Jember Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis melaksanakan PKN (Praktek Kerja Nyata) di Perusahaan Kami.

Adapun Mahasiswa yang akan melakukan PKN (Praktek Kerja Nyata) sebagai berikut:

NO	Nama	NIM
1	Aldi Ahmad	160803101018
2	Muhammad Robith Yofi Ananda	160803101042
3	Redi Arif Santana	1608031031048

Praktek Kerja Nyata (PKN) tersebut dimulai tanggal 21 Januari – Maret 2019.
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Head Unit Sales Marketing
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Jember

Head Office:
Torek Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat, 11440, Indonesia, Phone. (021) 5665262, 5633232, Fax. (021) 5671413
Customer Care: [62-21] 2927 8888, E-mail : customer-care@jne.co.id | www.jne.co.id

Connecting Happiness

Lampiran 3 Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : 1791 /JUN25.1.4/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 13 Maret 2019

Yth. Pimpinan
PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

S.d. Dekan,
Dekan I



Iliriyuri, M.Si
NID. 196403251989021001

Lampiran 4 Lembaran Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

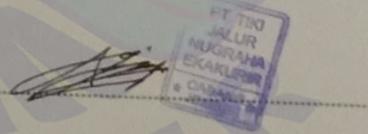
NO	INDIKATOR PENILAITAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	80	A
2.	Ketertiban	85	A
3.	Prestasi Kerja	85	A
4.	Kesopanan	85	A
5.	Tanggung Jawab	85	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : REDI ARIF SANTANA
 N I M : 160803101048
 Program Studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : AGUNG FATHUR RAHMAN
 Jabatan : HEAD UNIT SALES MARKETING
 Institusi : PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 5 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (1).



DAFTAR MAGANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM D-3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS NEGERI JEMBER
2019



NAMA : REDI ARIE SANTANA
NIM : 160803101048

NO	Hari/Tanggal	Jam Masuk	Jam Keluar	Paraf Peserta	Keterangan
1.	Senin, 21 - 01 - 2019	08.00	15.00		
2.	Selasa, 22 - 01 - 2019	08.00	15.00		
3.	Rabu, 23 - 01 - 2019	14.00	21.00		
4.	Kamis, 24 - 01 - 2019	14.00	21.00		
5.	Jumat, 25 - 01 - 2019	08.00	15.00		
6.	Sabtu, 26 - 01 - 2019	08.00	15.00		
7.	Minggu, 27 - 01 - 2019				LIBUR
8.	Senin, 28 - 01 - 2019	14.00	21.00		
9.	Selasa, 29 - 01 - 2019	14.00	21.00		
10.	Rabu, 30 - 01 - 2019	08.00	15.00		
11.	Kamis, 31 - 01 - 2019	08.00	15.00		
12.	Jumat, 01 - 02 - 2019	14.00	21.00		
13.	Sabtu, 02 - 02 - 2019	14.00	21.00		
14.	Minggu, 03 - 02 - 2019				LIBUR
15.	Senin, 04 - 02 - 2019	08.00	15.00		

Lampiran 6 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (2).

16.	Selasa, 05 - 02 - 2019	08.00	15.00			
17.	Rabu, 06 - 02 - 2019	14.00	21.00			
18.	Kamis, 07 - 02 - 2019	14.00	21.00			
19.	Jumat, 08 - 02 - 2019	08.00	15.00			
20.	Sabtu, 09 - 02 - 2019	08.00	15.00			
21.	Minggu, 10 - 02 - 2019					LIBUR
22.	Rahin, 11 - 02 - 2019	14.00	21.00			
23.	Selasa, 12 - 02 - 2019	14.00	21.00			
24.	Rabu, 13 - 02 - 2019	08.00	15.00			
25.	Kamis, 14 - 02 - 2019	08.00	15.00			
26.	Jumat, 15 - 02 - 2019	14.00	21.00			
27.	Sabtu, 16 - 02 - 2019	14.00	21.00			
28.	Minggu, 17 - 02 - 2019					LIBUR
29.	Rahin, 18 - 02 - 2019	08.00	15.00			
30.	Selasa, 19 - 02 - 2019	08.00	15.00			
31.	Rabu, 20 - 02 - 2019	14.00	21.00			
32.	Kamis, 21 - 02 - 2019	14.00	21.00			
33.	Jumat, 22 - 02 - 2019	08.00	15.00			
34.	Sabtu, 23 - 02 - 2019	08.00	15.00			
35.	Minggu, 24 - 02 - 2019					LIBUR
36.	Rahin, 25 - 02 - 2019	14.00	21.00			
37.	Selasa, 26 - 02 - 2019	14.00	21.00			
38.	Rabu, 27 - 02 - 2019	08.00	15.00			

Lampiran 7 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata (3).

39.	Kamis, 28-02-2019	08.00	15.00		
40.	Jumat, 01-03-2019	14.00	21.00		
41.	Sabtu, 02-03-2019	14.00	21.00		
42.	Minggu, 03-03-2019				LIBUR
43.	Senin, 04-03-2019	08.00	15.00		
44.	Selasa, 05-03-2019	08.00	15.00		
45.	Rabu, 06-03-2019	14.00	21.00		



Mengucapkan,
 RIA, TIKO
 JALUR
 MUGRAHA
 SANGKURIP
 PT. TINI JALUR NEGARA ISKAPURIR

Lampiran 8 Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : REDI ARIF SANTANA
N I M : 160803101048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

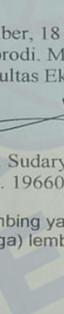
disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
(Revisi)
PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PADA
PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR CABANG JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.	19830912 200812 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2019 s.d 31 Juli 2019. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 18 Juli 2019
Kaprod. Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ


Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 9 Kartu Konsultasi (1).



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unj.ac.id

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Redi Arif Santana
 NIM : 160803101048
 Program Studi : D 3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR

Dosen Pembimbing : Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.
 TMT_Persetujuan : 27 Agustus 2018 s/d 27 Januari 2019
 Perpanjangan : 28 Januari 2019 s/d 28 Maret 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	10 Juni 2019	Judul disetujui, langsung mempersiapkan laporan. (hilangkan "Tegal Boto").	1.
2.			2.
3.	12 Juni 2019	Bab I no 1.1. no pentingnya SOP di JNE, tabel Pelaksanaan Krg sesuai & reaksional, tujuan pecah pd 2.	3.
4.			4.
5.			5.
6.	20 Juni 2019	Bab II no kurang beberapa teori yg tidak penb. + Jasa Kirim Barang.	6.
7.			7.
8.		Bab III no sejarah -> tkm di Jember, kebansari	8.
9.			9.
10.		redaksional: Penulisan judul tabel/gbr.	10.
11.		Pointer & numbering.	11.
12.	27 Juli 2019	-> Judul " Kinerja karyawan " dihibing kan dari awal.	12.
13.			13.
14.		-> Bab 4 : = samakan dengan tujuan.	14.
15.		-> Tujuan -> 3	15.
16.		-> Bab 5. no samakan dgn tujuan dan bab 4.	16.
17.			17.
18.			18.
19.	1 Juli 2019.	Acc ujian PKN	19.
20.			20.
21.			21.
22.			22.

Lampiran 10 Kartu Konsultasi (2).



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unj.ac.id

23.		23.....
24.		24.....
25.		25.....
26.		26.....
27.		27.....
28.		28.....
29.		29.....
30.		30.....
31.		31.....
32.		32.....
33.		33.....
34.		34.....
35.		35.....

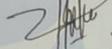
Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 196901142005011002.

Jember, 1 Juli 2019.....
Dosen Pembimbing



Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M
NIP. 198309122008122001

Lampiran 11 Sertifikat Praktek Kerja Nyata.

