

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
IMPLEMENTASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM BISNIS JASA
PADA J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**



Oleh :

Nassya Amalia Azzahra (1961258)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2022**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
IMPLEMENTASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM BISNIS JASA
PADA J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**



Oleh :
Nassya Amalia Azzahra
NIM. 1961258

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wasis'.

Wasis, SE, MM

05, September, 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nassya'.

Nassya Amalia Azzahra

Menyetujui,
Pendamping Lapangan



Jl. KH Wahab Hattatulloh No. 80 Tambakberas - Jombang
Irene Margareth Triani

Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Erminati pancaningrum, ST, MSM

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja magang (KKM) di J&T Ekspres Tambakberas Jombang. Kuliah Kerja magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Akuntansi di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian laporan ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada

1. Dr. Abd. Rohim, M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Dr. Erminati pancaningrum, ST, MSM selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Wasis, SE, MM selaku Dosen pembimbing.
4. Ibu Irene Margareth Triani selaku Pimpinan J&T Tambakberas Jombang dan sekaligus sebagai Pendamping lapangan.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Jombang, 01 Agustus 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	4
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	5
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1 Sejarah J&T Express Tambakberas Jombang	6
2.2 Struktur Organisasi Tambakberas Jombang	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan J&T Ekspres Tambakberas Jombang .	7
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1 Pelaksanaan Kerja Kuliah Kerja Magang	8
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	10
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis khususnya dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa salah satunya J&T Express. Tujuan dasar dari perusahaan jasa itu sendiri adalah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan pelanggan guna membangun kepuasan pelanggan, sehingga penyedia jasa pengiriman barang memiliki hubungan baik dengan pelanggan dimana dalam hal ini pelanggan memberikan kepercayaan kepada perusahaan jasa tersebut.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang di Indonesia. Hadir sebagai perusahaan express baru di Indonesia, J&T Express siap melayani untuk mendapatkan pelayanan kiriman paket yang cepat, nyaman, dan terpercaya

J&T lebih fokus kepada pengiriman yang cepat dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh (Parasuraman dan Berry, 2009) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.
 2. *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.
 3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.
 4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.
- Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Menurut Tumini & Mega Dwi Pratiwi (2016:288) kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kesesuaian. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan konsumen lama untuk berpindah ke perusahaan lain.

Fandy Tjiptono (2014:282) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan yaitu 1) tampilan fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan saranakomunikasi, 2) keandalan (reliability) dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan, 3) daya tanggap (responsiveness) dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, 4) jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, dan 5) empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Kepercayaan konsumen menurut Mowen (2011:321) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. McKnight et al., dalam Nur Laely (2016:65) menyatakan bahwa ada dua dimensi kepercayaan konsumen, yaitu ; *trustingbelief* dan *trustingintention*.

Kualitas layanan yang baik akan mendorong kepuasan pelanggan, Menurut (Tjiptono, 2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Karena pelanggan yang puas akan memiliki ikatan emosional dengan jasa yang digunakan dan cenderung menjadi loyal kepada perusahaan (Kotler, 2010).

Dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Implementasi Kepuasan Pelanggan Dalam Bisnis Jasa Pada J&T Express Tambakberas Jombang**”.

1.2. Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

- a. Membangun *link and match* sehingga terbentuk keterkaitan dan kesepadanan antara kurikulum di Perguruan Tinggi dengan dunia kerja.
- b. Meningkatkan proses pembelajaran melalui pendidikan berbasis praktik sehingga lulusan menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan professional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
- c. Meningkatkan pengetahuan melalui pengalaman kerja riil yang diperoleh di dunia kerja, sebagai bekal untuk memahami dunia kerja yang nanti akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.

1.2.1 Tujuan Khusus

- a. Mempunyai kompetensi dan etos kerja yang sesuai dengan program studi yang diikuti.
- b. Mampu melaksanakan pekerjaan-pekerjaan rutin yang berlingkup luas pada seluruh bagian yang telah dilalui dalam kuliah kerja magang keahlian.
- c. Mampu mengelola kelompok kerja dan beradaptasi dengan lingkungan kerja secara baik dan benar.
- d. Mampu mempraktikkan etika kerja dalam lingkungan kuliah kerja magang keahlian secara memuaskan.
- e. Mampu menerapkan keilmuan dengan keadaan sesungguhnya di J&T Ekpress Tambakberas Jombang.
- f. Mampu mengembangkan pola pikir tentang bagaimana Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan sebagai bekal ketika sudah lulus dan menghadapi dunia kerja.

1.3 Manfaat

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
2. Sebagai *feed back* dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Memahami dunia pemasaran masa kini dan menerapkan keilmuan yang telah diperoleh selama mendapatkan pembelajaran di J&T Ekspres Tambakberas Jombang.
4. Sebagai media pembelajaran mahasiswa dengan menyesuaikan keilmuan dengan aplikasi didunia kerja mengenai Kualitas pelayanan di J&T EkspresTambakberas Jombang

1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang

Praktik pelaksanaan KKM di J&T Ekspres Tambakberas Jombang dilakukan pada beberapa sektor, yaitu sector pengaduan komplain; sector layanan penjemputan paket, dan sector keuangan. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan KKM:

Nama Instansi : J&T Ekspres Tambakberas Jombang

Alamat : Jl. K.H Abd. Wahab Chasbullah No. 80 Ds. Tambakrejo
Kec. Jombang Kab. Jombang

Telepon : +62 812 1685 5524

1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan KKM adalah selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 01 Agustus 2022 s.d. 01 September 2022. Pelaksanaan KKM ini ditentukan oleh J&T Ekspres Tambakberas Jombang menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 17.00.

Adapun tahapan-tahapan dari setiap kegiatan tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahapan ini, mahasiswa meminta surat keterangan bahwa diterima di tempat kuliah kerja magang. Karena sebelumnya telah bekerja di tempat yang bersangkutan. Untuk selanjutnya surat keterangan tersebut diserahkan pada Prodi Manajemen.

Mahasiswa melaksanakan KKM selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 01 Agustus 2022 s.d. 01 September 2022. Pelaksanaan KKM ini ditentukan oleh J&T Ekspres Tambakberas Jombang menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 17.00.

2. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan ini dimulai setelah berakhirnya KKM. Penulisan laporan ini dimulai dengan mencari informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan, selanjutnya data-data tersebut diolah untuk dijadikan laporan KKM.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah J&T Express Tambakberas Jombang

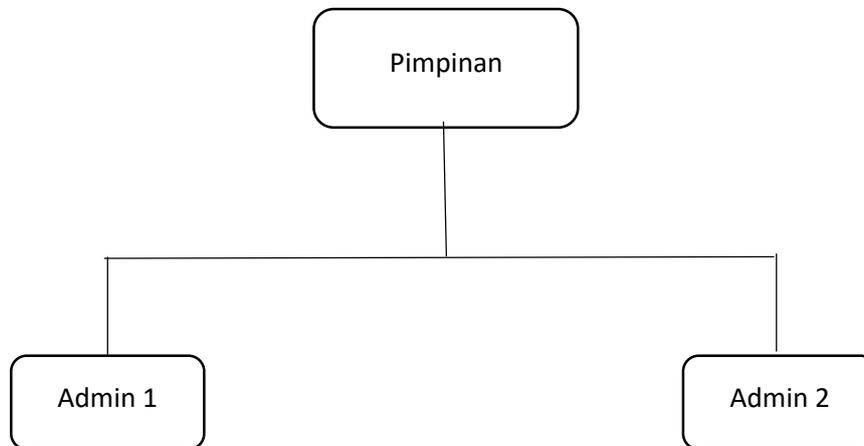
Pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital lewat media internet, menjadikan kebutuhan masyarakat sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Perubahan ini terlihat pada hal pengiriman barang, yang sebelumnya lazim dilakukan oleh barang industri dan produksi, maka saat ini mulai didominasi barang-barang retail. Melihat peluang demikian, maka J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif. Perusahaan penyedia jasa ekspedisi J&T dibangun tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara.

Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia. Prestasi yang berhasil diraih bisa dibilang sangat baik mengingat sejarah J&T sendiri tidak begitu panjang. Hal ini dikarenakan founder J&T, Jet Lee yang telah membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya.

Maka, Ketika J&T Express berdiri dan mulai beroperasi, mereka tidak harus memulainya dari nol karena sudah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia.

Selain Jet Lee sebagai founder sekaligus CEO pertama J&T, terdapat satu tokoh lagi yang sangat berpengaruh. Beliau adalah Robin Lo yang berperan sebagai managing director atau tangan kanan langsung dari sang CEO saat J&T berdiri. Berkat strategi Robin yang ekspansif, dalam waktu singkat J&T Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi penantang serius bagi perusahaan logistik yang sudah eksis puluhan tahun.

2.2 Struktur Organisasi J&T Express Tambakberas Jombang



Gambar 2.1 Struktur Organisasi J&T Ekspress Tambakberas

Struktur Organisasi dari J&T Ekspress Tambakberas Jombang terdiri dari pemilik kantor yang juga sekaligus sebagai pimpinan. Kemudian di bawahnya terdapat dua admin yang bertugas melayani pelanggan.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan J&T Ekspress Tambakberas Jombang

J&T Ekspress merupakan perusahaan jasa yang berfokus pada sector ekspedisi paket. Dimana kegiatan utama dari perusahaan ini ialah menjadi penyalur paket antara pengirim dan penerima. Dan menjamin keamanan barang yang dikirimkan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja magang (KKM) di kantor J&T Ekspres Tambakberas dimulai pada tanggal 01 Agustus 2022 s/d 01 September 2022. Berikut waktu pelaksanaan KKM di J&T

Ekspres Tambakberas:

Tabel 3.1 Jam kerja Kantor J&T Tambakberas Jombang

Hari Kerja	Jam Kerja	Keterangan
Senin – Sabtu	08.00 – 11.30	Jam Kerja
	11.30 – 12.30	Istirahat
	12.30 – 17.00	Jam Kerja

Kuliah kerja magang dilakukan di hari Senin – Sabtu dilaksanakan pada jam operasional kantor yakni pukul 08.00 – 17.00 WIB. Kegiatan kuliah kerja magang ini dilakukan secara mandiri atau individu. Pekerjaan yang dilakukan pada saat kuliah kerja magang yakni meliputi seluruh aktivitas yang ada di kantor J&T Ekspres Tambakberas Jombang.

Aktivitas yang dilakukan yakni: Input data pengiriman, menyortir paket, melayani complain dari pelanggan, dan merekap pendapatan harian.

a. Input data pengiriman

Yakni menginput data lengkap yang diberikan oleh pengirim paket ke dalam aplikasi perusahaan J&T Ekspres. Data tersebut berisi Nama

Pengirim, No. Telepon pengirim, Alamat pengirim, Nama Penerima, No. telepon penerima dan Alamat penerima. Setelah itu data di upload dan kemudian dilakukan pencetakan nomor resi. Ada 2 macam bentuk input data yang pertama yaitu regular admin perlu menanyakan lebih rinci alamat tujuan yang akan menerima paket dan alamat pengirim paket, isi paket, memasukan kode sesuai kota tujuan dan berat paket, serta menayakan pembayaran karena ada 2 pilihan pembayaran yaitu secara tunai (dibayar oleh pengirim) dan secara COD (Cash on Delivery). Yang kedua yaitu pengiriman paket dari e-commerce jadi pihak pengirim paket sudah menerima kode dari e-commerce tersebut, amin J&T tinggal memasukan kode yang telah di beri oleh pengirim paket tersebut, pengiriman ini lebih memudahkan kegiatan admin karena pengerjaannya tidak serinci pengiriman regular. Pengiriman ini biasanya di lakukan oleh owner olshop yang tentunya sudah bekerja sama atau memiliki toko di e-commerce.

b. Menyortir Paket

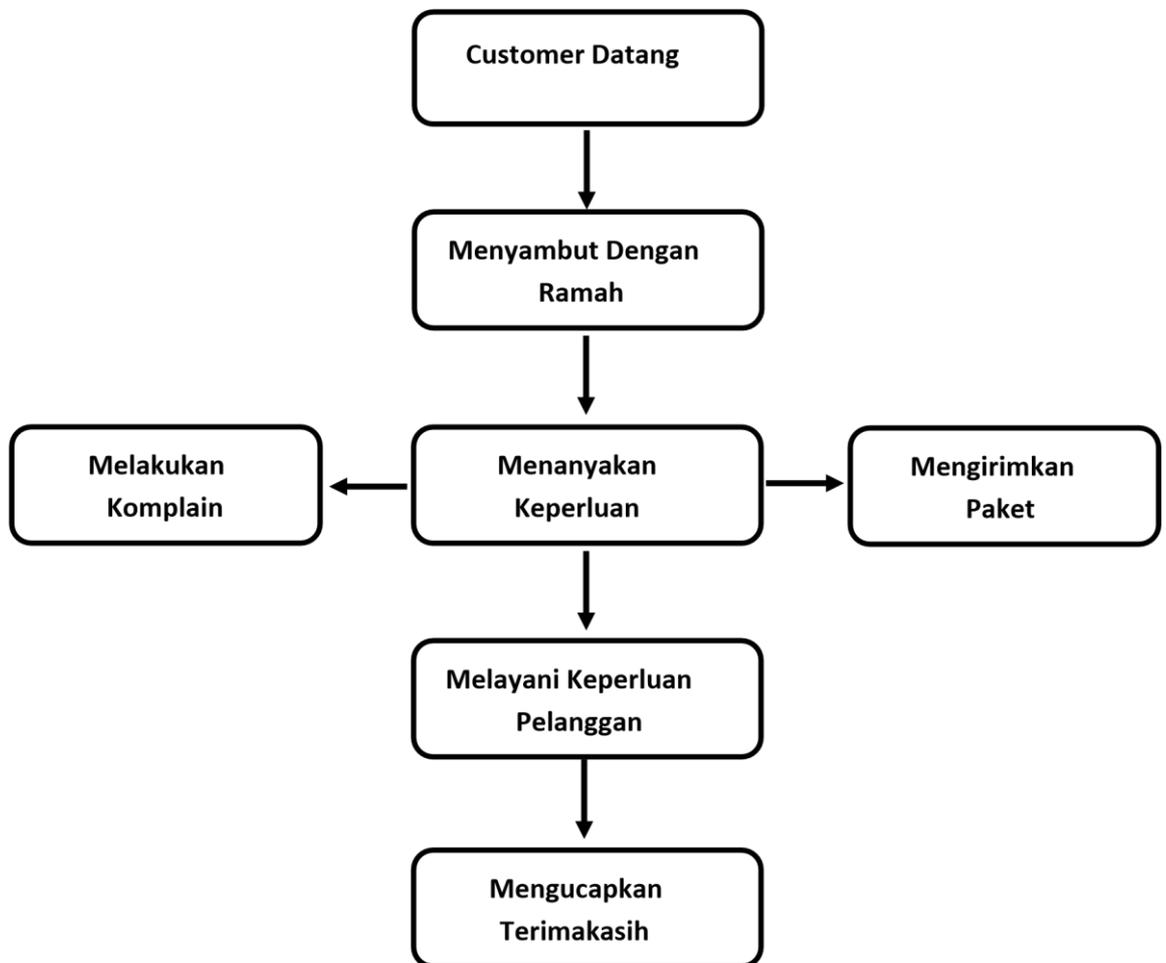
Pada aktivitas ini dituntut untuk teliti dalam memilah setiap paket sebelum dimasukkkan ke dalam karung untuk diberangkatkan. Sebelum di masukkan ke karung terlebih dahulu di pisah-pisahkan sesuai kota tujuan masing-masing paket, selanjutnya proses scanning resi ke 2 untuk memastikan resi sudah di input oleh admin selanjutnya baru di masukkan karung sesuai kota juga. Hal ini untuk memudahkan proses selanjutnya agar tidak terjadi kesalahan pengiriman atau biasa disebut dengan *miss route*.

c. Melayani Komplain dari pelanggan

Melayani complain adalah suatu kewajiban seorang admin. Pada saat melayani complain kita harus sebisa mungkin mengerti apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Dibutuhkan kesabaran dan kata-kata yang baik dalam melayani setiap pengaduan.

d. Merekap pendapatan harian

Menghitung setiap hari pendapatan yang diperoleh kemudian disetorkan kepada kantor pusat yang ada di Surabaya. Penyetoran dilakukan melalui transfer.



Urutan Prosedur Pelayanan di Kantor J&T Tambakberas
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Di J&T Ekspress Tambakberas Jombang 3.2

Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya menurut (Kotler, 2003)”. Kualitas produk (barang atau jasa) terletak pada kepuasan pelanggan, sehubungan dengan itu, perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

a. Tugas dan Tanggung Jawab Admin J&T

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai Admin J&T adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan dari pelanggan
- Bertanggung jawab untuk memeriksa setiap data yang masuk ke dalam sistem
- Pastikan data manajemen penjualan sudah benar
- Melakukan follow up ke pelanggan
- Menangani keluhan pelanggan
- Memberikan informasi terkait layanan yang diberikan oleh J&T

b. Urutan Pengiriman J&T

Urutan pengiriman J&T pastinya dimulai dari pengirim kemudian diakhiri dengan penerimaan barang dari kurir dilokasi tujuan. Dalam perjalanan pakatnya bisa jadi transit ataupun berhenti pada kota tertentu untuk menunggu jadwal pengiriman berikutnya.

Selain itu jika terjadi permasalahan seperti paket tertahan di Transit Center ataupun Drop Point kita bisa mengetahuinya dengan jelas. Sebagai pengetahuan kalian, Kuriran.id sudah merangkum penjelasan urutan pengiriman J&T sebagai berikut.

1. Pengirim Menyerahkan Barang ke Drop Point/ Pickup

Urutan pengiriman J&T dimulai ketika pengirim menyerahkan barang ke lokasi drop point ataupun bisa menggunakan fasilitas pickup dari kurir. Pengirim sudah seharusnya mengemas paket sesuai ketentuan dari J&T atau bisa memakai layanan packing pada drop point.

2. Paket Diterima Drop Point

Berikutnya setelah paket diserahkan ke petugas J&T maka akan didata dan dimasukkan kedalam sistem. Setelah itu pengirimnya akan mendapatkan bukti pengiriman dimana didalamnya terdapat nomor resi

untuk pelacakan, jika memakai pickup kurir maka resinya langsung diserahkan.

Kemudian resi bisa dilacak kurang lebih 30 menit sesudah paketnya dimasukkan kedalam sistem J&T. Simpan nomor resinya untuk pelacakan dan memudahkan kalian memantau paket sampai ke alamat penerimanya.

3. Pengiriman Ke Transit Center atau Gudang

Urutan pengiriman J&T selanjutnya adalah paket dari drop point akan dikirimkan ke transit center ataupun gudang sortir. Biasanya letak gudang berada di pusat kota dari pengirim kemudian paketnya dipisahkan berdasarkan daerah tujuannya.

Waktu yang dibutuhkan untuk pengiriman ke transit center dan penyortiran kurang lebih 1 hari kerja. Jadi ketika kalian tidak menjumpai paketnya bergerak atau belum update status ada kemungkinan masih diproses oleh gudang untuk dikirimkan ke kota tujuan.

4. Urutan Pengiriman J&T Ke Kota Penerima

Urutan berikutnya paket akan dikirimkan dari pusat sortir ke gudang di kota tujuan penerimanya. Waktu yang dibutuhkan untuk mengirimkan ke kota tujuan akan berbeda beda bergantung kepada jarak dan juga layanan yang digunakan.

5. Urutan Pengiriman J&T ke Drop Point Terdekat

Sesudah sampai ke gudang J&T dari kota penerimanya maka resi akan diupdate dan menunggu jadwal pengiriman ke drop point berikutnya. Setelah sesuai jadwal maka pengiriman akan dilakukan dengan tujuan drop point J&T terdekat dari alamat penerima, biasanya memakan waktu 1 hari.

6. Pengiriman Dari Drop Point J&T ke Alamat Lewat Kurir

Setelah paketnya sampai ke drop point terdekat maka petugas akan melakukan update status pengiriman. Berikutnya cabang J&T terdekat akan memerintahkan kurir untuk mengirim barang langsung ke alamat tujuan sesuai yang tercantum pada paketnya.

7. Barang Terkirim

Kurir akan melakukan perjalanan mengantarkan paketnya ke alamat berdasarkan urutan atau daftar kirimannya. Setelah sampai ke alamat penerimanya maka kurir akan menghubungi untuk memberitahukan pengantaran, selanjutnya paket akan diserahkan dan urutan pengiriman J&T selesai dilakukan.

Pengangkutan memiliki peranan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dipisahkan dari aktifitas masyarakat, Penggunaan jasa pengangkutan barang telah menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya atau dalam pengiriman ke suatu tempat. Pengangkutan dibagi menjadi tiga macam yaitu: pengangkutan darat, pengangkutan perairan, dan pengangkutan udara yang ketiganya dapat mengangkut orang, barang, maupun jasa.

Pengangkutan menurut H.M.N Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.¹ Sekalipun pengangkutan dan perdagangan merupakan dua konotasi yang berbeda namun memiliki makna yang sama menjadikan barang sebagai obyek serta diawali dengan sebuah perjanjian.

Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan perjanjian adalah “suatu perbuatan, dimana satu orang atau

lebih meningkatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Selanjutnya Wirjono Prodjodikoro, merumuskan perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.

Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan. Maka, segala hal yang mengganggu keselamatan atau merugikan barang tersebut, pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian pada barang yang diangkutnya tersebut.

Wujud tanggung jawab tersebut adalah berupa ganti rugi (kompensasi) dari pihak jasa pengangkut.⁴ Sebuah perusahaan pengiriman barang layaknya memberikan jaminan kepada pengguna jasanya bahwa barang yang hendak dikirim tersebut akan berada pada kondisi yang sama ketika sampai di tempat tujuan.

Meskipun demikian, pengangkutan yang dilaksanakan di Indonesia tidak sepenuhnya memberikan jaminan atas kondisi barang.⁶ Loyalitas konsumen cenderung disalahartikan oleh penyedia jasa pengangkutan barang yang berujung pada pengesampingan hak dari konsumen.

Terkait dengan pertanggungjawaban pengangkut menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 468 KUHD “Jika barang rusak pada saat pengiriman yang bertanggung jawab adalah pengangkut. Hal ini dikecualikan oleh keadaan *overmacht*, maka pengangkut lepas dari tanggung jawab akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya”.

c. Macam-Macam Jenis Pengiriman di J&T dan Estimasi Sampainya

1. J&T EZ

J&T EZ atau regular memiliki estimasi sampai 2 hingga 3 hari kerja sehingga termasuk cukup dapat diandalkan. Terlebih tarif

pengirimannya terjangkau dengan cakupan seluruh wilayah Indonesia sehingga menguntungkan dipilih bagi konsumen.

2. J&T ECO

J&T ECO atau economy memiliki estimasi waktu 5 hingga 14 hari sampai ke alamat tujuan, meskipun tergolong lebih lama namun tarifnya dikatakan paling murah. Dengan ongkir sangat terjangkau dapat dipakai untuk kiriman dengan tujuan pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Bali dan Sulawesi.

3. J&T Super

J&T Super menjadi yang tercepat pengirimannya karena memiliki estimasi 1 sampai 2 hari kerja. Cakupannya juga cukup luas meliputi Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatra, Sulawesi serta Batam. Meskipun begitu tarifnya lebih mahal dibandingkan dengan J&T EZ dan ECO.

d. Kendala Yang Dihadapi

Beberapa Kendala yang dihadapi ketika melakukan KKM di J&T Ekspres Tambakberas Jombang yakni :

1. Pelanggan yang belum mengetahui aturan pengiriman

Tidak semua pelanggan telah memahami aturan yang telah ditetapkan oleh pihak ekspedisi berkaitan dengan barang yang dilarang untuk dikirim.

2. Keterlambatan Pengiriman

Pengiriman terjadi keterlambatan dikarenakan beberapa faktor penyebab. Diantaranya kebijakan daerah setempat, cuaca buruk, dan terjadinya penumpukan paket pada Gateway pusat.

3. Barang Hilang/ tidak terlacak

Hal ini bisa terjadi karena kesalahan dari admin yang lalai dan tidak fokus dalam melakukan proses scanning.

4. Paket tertukar

Sama halnya dengan paket hilang, paket yang tertukar terjadi karena admin tidak focus dalam menempel resi sehingga tidak sesuai dengan barangnya.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi

Cara mengatasi kendala yang terjadi yakni memberi pengertian kepada setiap pelanggan dan meyakinkan mereka bahwa paket mereka dalam kondisi aman. Dan untuk kejadian paket yang hilang/ tidak terlacak, maka akan dilakukan proses investigasi dengan melihat rekaman CCTV yang terpasang di kantor.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Perusahaan J&T Ekspres merupakan perusahaan jasa yang berfokus pada bidang pengiriman paket atau Ekspedisi. J&T Ekspres Tambakberas Jombang merupakan salah satu dari Mitra Agen yang ada di kabupaten Jombang. Kegiatan Utama dari perusahaan ini adalah melayani segala keperluan pelanggan termasuk melayani pengaduan complain.

Selama mengikuti Kuliah Kerja magang (KKM) selama 1 bulan ini maka dapat memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa mengaplikasikan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya memahami tentang kualitas pelayanan yang baik. Sehingga penulis dapat langsung mengaplikasikan ilmu yang pelajari sebelumnya pada J&T Ekspres Tambakberas Jombang.

4.2 Saran

1. Bagi Mahasiswa

Dalam pelaksanaan KKM mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi yang lebih baik agar mudah bersosialisasi dengan pelanggan sehingga dapat memahami keinginan yang mereka harapkan.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya kegiatan KKM ini, diharapkan kedepannya perusahaan dapat menjalin kerja sama dengan pihak Perguruan Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

STIE PGRI Dewantara (2020) *Pedoman KKM Prodi Manajemen 2019-2020*. Jombang

J&T. (2020, April Kamis). *Home Page J&T Ekspres*. Retrieved from J&T Ekspres:

A. Nurfitriani. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Ppelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar*.

Fortuna I, Widodo J, Wahyuni S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang

Lampiran



J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG
Jln. KH. Abd. Wahab Chasbullah No. 80 Tambakrejo Kab. Jombang

Nomor : 002/JNTC/IX/2022
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRENE MARGARETH TRIANI
Jabatan : Pimpinan J&T Express Tambak Beras Jombang
Alamat : Jln. K. H. Abd. Wahab Chasbullah No. 90 Desa Tambakrejo
Kec. Jombang Kab. Jombang

Dengan ini menyatakan:

Nama : Nassya Amalia Azzahra
NIM : 1961258
Asal Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang
Jurusan : Manajemen KP 5/ Pemasaran B

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor J&T Express Tambakberas Jombang. Pada tanggal 1 Agustus 2022 sampai 1 September 2022.

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 7 September 2022-09-07


J&T EXPRESS
IRENE MARGARETH TRIANI
(Pimpinan J&T Express Tambakberas)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

Nama : Nassya Amalia Azzahra
NIM : 1961258
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat KKM : J&T Express Tambakberas Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan Jasa

Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	01 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	02 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	03 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	04 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	05 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain	

		- Menyortir Paket	
	06 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
2.	08 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	09 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	10 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	11 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	12 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	13 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
3.	15 – 08 - 2022	- Input data pelanggan	

		<ul style="list-style-type: none"> - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	16 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	17 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	18 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	19 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	20 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
4.	22 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcod resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2

	23 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	24 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	25 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	26 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	27 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
5.	29 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	2
	30 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain 	2

		- Menyortir Paket	
	31 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	01 - 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	

Jombang, 01 September 2022



Jl. KH Wahab Hasbullah No. 89 Tambakberas, Jombang
Ir. H. Margaret Triani

(Pimpinan J&T Express Tambakberas)



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Nassya Amalia Azzahra
NIM : 1961258
Program Studi : Manajemen KP 5/ Pemasaran B
Tempat Magang : J&T Express
Alamat Tempat Magang : Jl. Kyai Haji Wahab Hasbullah No. 80, Tambak Rejo,
Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419
Bagian/Bidang : Admin/ Pelayanan Customer

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	89
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	88
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	91
7.	Kemampuan berkomunikasi	90
8.	Produktivitas Kerja*	89
Jumlah		722
Nilai Rata-Rata		90,25

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 30 Agustus 2022

(Novanti Adzania Sari)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Nassya Amalia/Azzahra
 NIM : 1961258
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : JNT Tambak Beras
 Bagian/Bidang : Admin / Pelayanan Customer

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	90
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		720
Nilai Rata-Rata		90

Jombang, 06 September 2022
 Dosen Pembimbing Lapangan,


 (Wasis, SE., MM)

Lampiran Dokumentasi Kuliah Kerja Magang (KKM)



Proses Input Data Pengirim



Proses Penempelan Resi



Proses Scan Resi



Proses Scan Resi Pada Paket VIP



Proses Sortir Paket