

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau yang lebih dikenal dengan nama JNE merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman dan logistik terkemuka di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Pada awal berdirinya, JNE merupakan bagian dari PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang berfokus pada penanganan kegiatan kepabeanan serta pengiriman barang dan dokumen dari luar negeri ke Indonesia. Kegiatan operasional awal perusahaan berfokus pada layanan pengiriman yang berkaitan dengan impor barang dan dokumen yang membutuhkan penanganan cepat (*rush handling*).

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan pengiriman barang di Indonesia, JNE mulai memperluas cakupan layanannya tidak hanya pada pengiriman internasional tetapi juga pada pengiriman domestik. Pada tahun 1994, JNE mulai merintis layanan pengiriman dalam negeri dengan membuka gerai penjualan di Jl. Tomang Raya No. 3, Jakarta Barat. Langkah ini menjadi titik awal bagi JNE untuk mengembangkan jaringan distribusi domestik yang lebih luas di berbagai wilayah Indonesia.

Dalam rangka memperluas jaringan pelayanan kepada masyarakat, pada tahun 1995 JNE memperkenalkan sistem *drop point* atau agen pengiriman yang dikenal dengan istilah *Takuhaibin*. Sistem ini memanfaatkan keberadaan berbagai titik layanan masyarakat seperti warung yang pada saat itu berkembang pesat di berbagai daerah. Konsep ini kemudian menjadi cikal bakal jaringan Agen JNE yang terus berkembang hingga ribuan titik layanan di seluruh Indonesia.

Memasuki era perkembangan teknologi informasi dan pertumbuhan e-commerce, JNE terus melakukan inovasi dan implementasi layanan untuk memenuhi kebutuhan distribusi barang yang semakin meningkat. Pada awal tahun 2000-an, JNE mulai memperkenalkan identitas merek “JNE Express” serta memperluas jaringan distribusi dan operasional logistiknya di berbagai wilayah Indonesia. Perkembangan perdagangan daring yang semakin pesat turut mendorong peningkatan penggunaan layanan pengiriman ekspres yang disediakan oleh JNE.



Gambar 2.1 Kantor Pusat JNE Tomang Raya

Gambar 2.1 merupakan tampak depan dari gedung kantor pusat JNE yang berada di Tomang Raya. Seiring dengan perkembangan gedung pusat, JNE juga terus melakukan inovasi dan implementasi layanan untuk memenuhi kebutuhan distribusi barang yang semakin meningkat. Pada awal tahun 2000-an, JNE mulai memperkenalkan identitas merek “JNE Express” serta memperluas jaringan distribusi dan operasional logistiknya di berbagai wilayah Indonesia. Perkembangan perdagangan daring yang semakin pesat turut mendorong peningkatan penggunaan layanan pengiriman ekspres yang disediakan oleh JNE.

Sejalan dengan perkembangan perusahaan, JNE terus memperluas jaringan operasionalnya sehingga mampu menjangkau berbagai wilayah di Indonesia. Saat ini jaringan distribusi JNE telah mencakup lebih dari 83.000 titik tujuan pengiriman

yang meliputi berbagai kota, kabupaten, hingga daerah terpencil di Indonesia. Selain itu, JNE juga didukung oleh lebih dari 8.000 titik layanan penjualan serta mempekerjakan puluhan ribu karyawan di seluruh Indonesia untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan. Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade di industri logistik dan pengiriman, JNE terus berkomitmen untuk memberikan layanan pengiriman yang cepat, aman, dan terpercaya bagi masyarakat. Melalui berbagai inovasi layanan dan implementasi jaringan distribusi yang luas, JNE berupaya mempertahankan posisinya sebagai salah satu perusahaan logistik terkemuka di Indonesia serta mendukung pertumbuhan ekosistem perdagangan dan distribusi barang di tingkat nasional.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menetapkan arah strategis perusahaan melalui visi dan misi yang menjadi dasar dalam menjalankan kegiatan operasional. Visi dan misi ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan serta memperkuat posisi di industri logistik nasional maupun global. Berikut merupakan visi dan misi yang dimiliki oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

2.1.1.1 Visi Perusahaan

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memiliki visi **“Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang Berdaya Saing Global.”** Visi tersebut menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus berkembang sebagai penyedia layanan logistik yang unggul di Indonesia, sekaligus mampu bersaing di tingkat internasional. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan visi ini meliputi penguatan jaringan distribusi, peningkatan kualitas layanan pengiriman, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung efisiensi operasional dan implementasi bisnis. Dengan demikian, JNE berupaya untuk menjadi bagian penting

dalam mendukung pertumbuhan industri logistik dan rantai pasok di Indonesia.

2.1.1.2 Misi Perusahaan

Dalam mendukung pencapaian visi perusahaan, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menetapkan misi **“Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.”** Misi ini mencerminkan fokus utama perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas, cepat, dan dapat diandalkan. Untuk mewujudkan hal tersebut, JNE terus melakukan berbagai inovasi dalam layanan pengiriman, memperluas jangkauan distribusi, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan teknologi yang digunakan. Dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, perusahaan berupaya menciptakan pengalaman layanan yang konsisten dan terpercaya.

2.1.2 Nilai Perusahaan

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Nilai-nilai ini mencerminkan budaya kerja yang dijunjung tinggi serta menjadi dasar dalam membangun profesionalisme dan kualitas layanan perusahaan. Adapun nilai-nilai perusahaan yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Jujur

Nilai jujur menekankan pentingnya integritas dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab. Setiap individu diharapkan bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku serta menjaga kepercayaan dalam lingkungan kerja maupun terhadap pelanggan.

2. Disiplin

Nilai disiplin mencerminkan konsistensi dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Kedisiplinan

menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan serta pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan.

3. Tanggung Jawab

Nilai tanggung jawab menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan sesuai dengan peran yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan mampu menjalankan tugasnya dengan optimal serta berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

4. Visioner

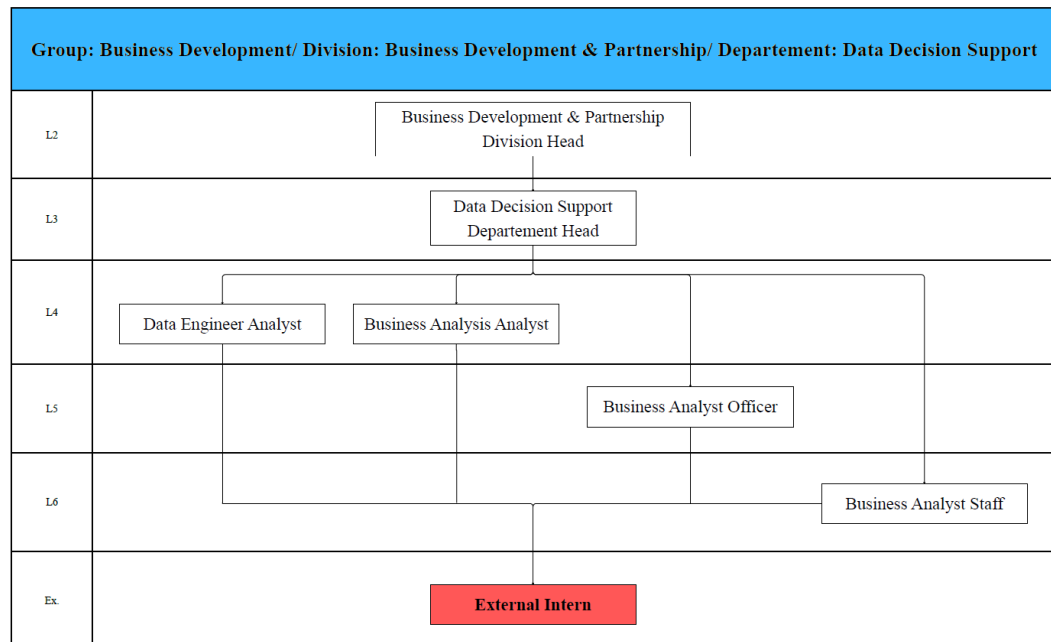
Nilai visioner mencerminkan kemampuan untuk berpikir ke depan, beradaptasi terhadap perubahan, serta menciptakan inovasi dalam menghadapi dinamika industri. Dengan sikap visioner, perusahaan dan karyawan diharapkan mampu menghadapi tantangan serta memanfaatkan peluang yang ada secara optimal.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Departemen *Data Decision Support* di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan bagian dari divisi *Business Development & Partnership* yang memiliki peran strategis dalam mendukung proses pengambilan keputusan berbasis data di lingkungan perusahaan. Departemen ini berfokus pada pengolahan, analisis, serta penyajian data yang relevan guna menghasilkan insight yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan mendukung pencapaian tujuan bisnis. Dengan memanfaatkan teknologi dan tools analitik, departemen ini berperan dalam memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil didasarkan pada data yang akurat, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Departemen *Data Decision Support* dipimpin oleh seorang *Department Head* yang bertanggung jawab dalam mengawasi seluruh aktivitas pengelolaan data dan analisis. Di bawahnya terdapat beberapa peran utama yang mendukung jalannya operasional departemen, yaitu *Data Engineer Analyst*, *Business Analysis Analyst*, *Business Analyst Officer*, serta *Business Analyst Staff*. Struktur organisasi ini terdiri dari 1 orang *Data Engineer Analyst*, 2 orang *Business Analysis Analyst*, 3 orang

Business Analyst Officer, dan 2 orang *Business Analyst Staff*, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Struktur *Departement Data Decision Support*

Pada Gambar 2.2 terdapat beberapa posisi yang memiliki tanggung jawabnya masing-masing. *Data Engineer Analyst* memiliki tanggung jawab dalam mengelola serta memastikan ketersediaan dan kualitas data yang digunakan dalam proses analisis. *Business Analysis Analyst* berperan dalam mengolah dan menganalisis data untuk menghasilkan insight yang mendukung kebutuhan bisnis. Selanjutnya, *Business Analyst Officer* bertugas dalam menyusun laporan, melakukan monitoring kinerja, serta memastikan bahwa hasil analisis dapat digunakan oleh stakeholder secara optimal. Sementara itu, *Business Analyst Staff* berperan dalam mendukung operasional analisis data serta membantu proses pengolahan data secara teknis.

Selain itu, posisi intern dalam departemen ini memiliki peran yang fleksibel dan berada di bawah koordinasi seluruh level yang ada, mulai dari *Department Head* hingga *Staff*. Dalam pelaksanaannya, intern berkontribusi dalam berbagai aktivitas analisis data, di antaranya mengumpulkan, membersihkan, serta mengolah data baik terstruktur maupun tidak terstruktur yang berasal dari berbagai sumber. Intern juga terlibat dalam implementasi dashboard dan visualisasi data

menggunakan tools seperti *Tableau Prep*, *Tableau Desktop*, dan *Tableau Cloud* guna menyajikan informasi yang informatif dan mudah dipahami.

Lebih lanjut, intern juga melakukan analisis data untuk mengidentifikasi pola, tren, serta hubungan antar variabel yang dapat mendukung proses pengambilan keputusan strategis. Selain itu, intern juga berkolaborasi dengan berbagai *stakeholder* internal untuk memahami kebutuhan bisnis serta menerjemahkannya ke dalam solusi berbasis data yang bisa diimplementasikan dan selaras dengan tujuan perusahaan.

