`

Implementation Of The Jne Express Buduran Trace And Tracking Information System

Penerapan Sistem Informasi Trace Dan Tracking Jne Express Buduran

Muhammad Salman Al Farisyi1, Ade Eviyanti2

[1, 2] Program Studi Teknik Informatika,Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: msalmanalfarisyi4@gmail.com[1], adeeviyanti@umsida.ac.id [2]

Abstract. *General Background The rapid expansion of e-commerce and digital logistics has heightened consumer demand for real-time shipment transparency and service reliability. Specific Background JNE Express Buduran Branch utilizes web-based trace and tracking information systems, alongside the My Orion operational platform, to monitor package movements and improve delivery management. Knowledge Gap Although logistics tracking software is widely implemented across regional courier hubs, empirical studies investigating operational bottlenecks such as network disruptions and data entry delays under field conditions remain underreported. Aims This study evaluates the implementation of the trace and tracking information system at JNE Express Buduran Branch to examine system performance, identify operational constraints, and formulate strategic optimizations. Results Field evaluations confirm that the trace and tracking system successfully provides real-time shipment visibility and structured parcel routing, though technical disruptions—including My Orion server maintenance and wireless network instability—frequently delay status updates. Novelty Comprehensive mixed-methods assessment maps human resource constraints alongside IT infrastructure failures to formulate targeted operational backup strategies for courier branches. Implications Implementing scheduled off-peak system maintenance alongside secondary internet connectivity safeguards operational continuity, preserves proof-of-delivery accuracy, and maintains customer trust.*

Keywords *Logistics Tracking System, Service Quality, Operational Efficiency, Parcel Distribution, Proof of Delivery*

Abstrak Latar Belakang Umum Perkembangan pesat e-commerce dan logistik digital telah meningkatkan permintaan konsumen akan transparansi pengiriman secara real-time dan keandalan layanan. Latar Belakang Khusus Cabang JNE Express Buduran memanfaatkan sistem informasi pelacakan berbasis web, bersama dengan platform operasional My Orion, untuk memantau pergerakan paket dan meningkatkan manajemen pengiriman. Kesenjangan Pengetahuan Meskipun perangkat lunak pelacakan logistik telah diterapkan secara luas di berbagai pusat kurir regional, studi empiris yang menyelidiki hambatan operasional seperti gangguan jaringan dan keterlambatan entri data dalam kondisi lapangan masih jarang dilaporkan. Tujuan Penelitian ini mengevaluasi implementasi sistem informasi pelacakan dan pemantauan di Cabang JNE Express Buduran untuk menganalisis kinerja sistem, mengidentifikasi kendala operasional, dan merumuskan optimasi strategis. Hasil Evaluasi lapangan menegaskan bahwa sistem pelacakan dan pemantauan berhasil menyediakan visibilitas pengiriman secara real-time serta rute pengiriman paket yang terstruktur, meskipun gangguan teknis—termasuk pemeliharaan server My Orion dan ketidakstabilan jaringan nirkabel—seringkali menunda pembaruan status. Kebaruan: Penilaian komprehensif dengan metode campuran memetakan kendala sumber daya manusia bersamaan dengan kegagalan infrastruktur TI untuk merumuskan strategi cadangan operasional yang terarah bagi cabang-cabang kurir. Implikasi: Penerapan pemeliharaan sistem terjadwal di luar jam sibuk bersamaan dengan konektivitas internet sekunder menjamin kelangsungan operasional, menjaga akurasi bukti pengiriman, dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci Sistem Pelacakan Logistik, Kualitas Layanan, Efisiensi Operasional, Distribusi Paket, Bukti Pengiriman

I. PENDAHULUAN

Globalisasi yang semakin masif dan kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis, terutama di sektor jasa. Perusahaan kini beroperasi dalam lingkungan yang sangat cepat, kompetitif, dan transparan. Kemudahan akses informasi memungkinkan pelanggan membandingkan berbagai layanan secara instan dan memilih alternatif yang paling sesuai. Situasi ini menuntut perusahaan untuk beradaptasi secara terus-menerus agar tetap relevan dan mampu bersaing dalam pasar yang dinamis.

Dalam konteks persaingan tersebut, kualitas layanan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir layanan, tetapi juga memperhatikan proses layanan, kecepatan respons, keramahan staf, dan kejelasan informasi yang diberikan. Layanan yang responsif dan profesional dapat membangun kepercayaan serta loyalitas jangka panjang, sedangkan keterlambatan respons atau minimnya transparansi informasi dapat merusak citra perusahaan secara cepat[1].

Untuk menjaga kualitas layanan, perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja secara sistematis dan berkelanjutan. Evaluasi ini mencakup pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, efektivitas sistem kerja internal, serta kemampuan perusahaan dalam merespons masukan atau keluhan pelanggan. Selain itu, perusahaan dituntut untuk selalu berinovasi, baik pada produk maupun mekanisme pelayanan, agar mampu memenuhi kebutuhan konsumen yang terus berubah.

Salah satu bentuk inovasi yang terbukti mendukung kualitas layanan adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola data secara terintegrasi sehingga informasi dapat diakses dengan cepat, akurat, dan efisien. Dengan dukungan SIM, pengambilan keputusan menjadi lebih tepat sasaran, koordinasi antarbagian lebih efektif, dan proses pelayanan kepada pelanggan berjalan lebih lancar. Penerapan teknologi informasi yang tepat juga meningkatkan daya saing perusahaan di era digital.

Dalam industri jasa pengiriman, sistem informasi memegang peran penting karena berkaitan langsung dengan kebutuhan pelanggan akan transparansi dan kepastian pengiriman. Pelanggan membutuhkan akses real-time untuk mengetahui status kiriman mereka. JNE Express Cabang Buduran telah mengimplementasikan sistem Trace and Tracking untuk memenuhi kebutuhan ini. Sistem tersebut memudahkan pelanggan memantau perjalanan paket mereka secara praktis dan cepat, sehingga diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan[1], [2].

Kajian literatur terdahulu menunjukkan bahwa sistem trace dan tracking memiliki manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di perusahaan logistik. Beberapa penelitian menekankan bahwa sistem ini mampu meningkatkan transparansi, mempercepat respon terhadap keluhan, dan mempermudah pengelolaan pengiriman. Namun, penelitian tersebut juga mencatat adanya kendala teknis, seperti keterlambatan pembaruan data atau gangguan jaringan, yang memengaruhi efektivitas sistem secara keseluruhan. Meski demikian, terdapat gap dalam literatur yang ada. Sebagian besar penelitian sebelumnya bersifat umum atau teoritis, sehingga kurang menyoroti implementasi sistem secara spesifik pada cabang tertentu dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan secara langsung. Penelitian yang menggabungkan observasi lapangan, wawancara dengan staf, serta survei pelanggan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dan aplikatif mengenai efektivitas sistem trace dan tracking pada JNE Express Buduran.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem informasi trace dan tracking di JNE Express Cabang Buduran, mengevaluasi efektivitasnya dalam mendukung kualitas layanan, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja operasional perusahaan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik sekaligus masukan praktis bagi peningkatan layanan perusahaan jasa berbasis teknologi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif yang dipadukan dengan data kuantitatif (mixed methods)* untuk memahami secara menyeluruh bagaimana sistem informasi trace dan tracking diterapkan pada operasional JNE Express Cabang Buduran. Pendekatan ini dipilih agar penelitian tidak hanya menggambarkan proses yang terjadi di lapangan, tetapi juga mampu mengukur tingkat efektivitas sistem serta dampaknya terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan. Seluruh rangkaian penelitian dilakukan secara bertahap dan sistematis, mulai dari identifikasi masalah hingga perumusan rekomendasi.

Tahap awal penelitian diawali dengan observasi lapangan guna melihat secara langsung bagaimana sistem trace dan tracking dijalankan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Peneliti memperhatikan proses input nomor resi, pemindaian paket, pembaruan status pengiriman, hingga bagaimana pelanggan mengakses informasi pelacakan melalui platform digital perusahaan. Selain observasi, dilakukan pula kajian literatur terhadap teori sistem informasi, manajemen logistik, dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan konseptual.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan cabang dan staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan sistem, serta melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang menggunakan layanan pengiriman. Pegawai dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan peran dan keterlibatan mereka dalam sistem, sedangkan pelanggan dipilih secara accidental sampling,

yakni siapa saja yang sedang menggunakan layanan pada saat penelitian berlangsung. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal, laporan operasional, serta arsip data pengiriman.

Dalam rancangan penelitian ini, variabel yang dikaji meliputi efektivitas sistem informasi (kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan ketepatan data), kualitas layanan (ketepatan waktu dan transparansi informasi), serta tingkat kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan kuesioner dengan skala Likert. Untuk membantu pengolahan data kuantitatif, digunakan perangkat lunak seperti Microsoft Excel dan SPSS, sementara data kualitatif dianalisis melalui proses reduksi, klasifikasi, dan interpretasi temuan[3].

Tahap analisis dilakukan dengan mengolah data kuantitatif menggunakan statistik deskriptif seperti rata-rata, persentase, dan distribusi frekuensi guna mengetahui tingkat efektivitas sistem. Jika diperlukan, dilakukan uji korelasi sederhana untuk melihat hubungan antara kualitas sistem trace dan tracking dengan kepuasan pelanggan. Sementara itu, data kualitatif dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi kendala teknis maupun nonteknis yang memengaruhi implementasi sistem.

Tahap akhir penelitian adalah evaluasi dan penyusunan kesimpulan. Pada bagian ini, hasil temuan lapangan dibandingkan dengan teori dan konsep sistem informasi manajemen. Dari hasil analisis tersebut dirumuskan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan optimalisasi sistem trace dan tracking, baik dari sisi teknologi, prosedur operasional, maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh dan aplikatif mengenai efektivitas sistem yang diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perusahaan

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir express dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. H.Soeprapto Suparno bersama Johari Zein mendirikan perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa yang dikenal dengan Tiki JNE pada tanggal 26 November 1990. Tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan- perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Sedangkan filosofinya yaitu efektif, efisien, fleksibel, dan seimbang.

Kantor Perwakilan JNE Express Buduran berdiri pada tanggal 17 November 2018. Kantor cabang JNE Express Buduran merupakan anak cabang dari JNE Sidoarjo yang bertempat di Jl. Raya Juanda KM 2-3,

Semambung, Sidoarjo. JNE Express Buduran pada tahun 2018 hingga 2026 berlokasi diPark Royal Regency, Jl. Kesatrian No.7, Sono , Buduran yang dipimpin oleh Supadi.

Kantor JNE Express Buduran memfasilitasi pelanggan dalam proses pengiriman berbagai macam barang, mulai dari dokumen, pakaian, hingga paket lainnya. Selain layanan pengiriman, pelanggan juga dapat memanfaatkan kantor cabang ini untuk melacak status kiriman melalui layanan cek nomor resi. Tersedia beragam opsi layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan, seperti JNE YES untuk pengiriman kilat satu hari sampai, JNE Reguler dengan estimasi waktu tiba tiga hingga enam hari, serta JNE OKE yang dikhususkan untuk paket berukuran besar dan berat. Adapun biaya ongkos kirim yang dibebankan kepada pelanggan akan bervariasi, karena perhitungannya bergantung pada jenis layanan yang dipilih, dimensi dan berat barang, serta jarak ke lokasi tujuan pengiriman..

1. Visi dan misi perusahaan

a. Visi

Menjadi Perusahaan Logistik Terdepan di Negeri Sendiri yang Berdaya Saing Global

b. Misi

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

2. Filosofi logo

Gambar 1.1 Filosofi Logo



Sumber : Kp.JNE Buduran

Logo JNE mengandung makna mendalam mengenai pertumbuhan perusahaan. Bentuk garis yang berawal datar dan kecil lalu berakhir meruncing melambangkan perjalanan bisnis yang dimulai dari titik nol hingga berkembang menjadi besar. Bentuk meruncing ini secara khusus merepresentasikan ketajaman serta akurasi perusahaan dalam

meningkatkan kualitas dan kuantitas layanannya. Selain itu, penggunaan warna merah dipilih untuk memancarkan semangat, kekuatan, sifat dinamis, serta ambisi yang konsisten dalam mencapai kemajuan.

Elemen garis melengkung dalam logo tersebut menggambarkan fleksibilitas serta luasnya jaringan yang selaras dengan visi perusahaan. Secara simbolis, garis melengkung yang memotong huruf "E" dimaknai sebagai perjalanan waktu yang penuh berkah dari Tuhan, sehingga perusahaan mampu bertahan dan terus memperkuat posisinya hingga saat ini. Uniknya, jika logo tersebut diputar 45 derajat ke atas, lengkungan merahnya akan menyerupai angka satu (eka), yang membawa harapan agar JNE menjadi pemimpin pasar baik di tingkat nasional maupun internasional[4].

Kombinasi garis melengkung dan nama perusahaan ini mencerminkan prinsip efektivitas, efisiensi, dan fleksibilitas yang sejalan dengan misi organisasi. Dengan slogan *"Express Across Nation"*, identitas JNE sebagai penyedia jasa kurir semakin dipertegas. Perusahaan meyakini bahwa keseimbangan dan kejujuran adalah fondasi utama dalam berbisnis guna menghasilkan performa maksimal. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan publik, yang merupakan aset paling krusial bagi sebuah perusahaan jasa pengiriman.

3. Macam - Macam layanan

Guna menjamin kepuasan pelanggan serta memberikan solusi logistik yang komprehensif, perusahaan menghadirkan berbagai pilihan kategori layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pilihan layanan tersebut antara lain:

1. YES (Yakin Esok Sampai)

Layanan ini dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan distribusi paket ke berbagai pelosok wilayah Indonesia dengan jaminan waktu tiba pada keesokan harinya, selambat-lambatnya pukul 24.00 waktu setempat. Salah satu keunggulan utama dari jenis pengiriman ini adalah fleksibilitas operasionalnya, di mana proses pengantaran tetap dilakukan secara aktif meskipun pada hari Minggu maupun hari libur nasional. Hal ini memastikan efisiensi waktu bagi pengirim dan penerima yang membutuhkan kecepatan tanpa terhalang oleh kalender libur.

2. Express Regular (REG)

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 3-4 hari.

3. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Adalah layanan kiriman dengan estimasi waktu penyampaian 5-6 hari.

4. JNE Trucking (JTR)

JNE Trucking atau JTR merupakan solusi pengiriman yang difokuskan untuk pendistribusian barang dalam volume besar atau paket dengan dimensi yang berat. Layanan ini menawarkan keunggulan berupa efisiensi biaya yang jauh lebih ekonomis dibandingkan layanan reguler, dengan menetapkan ambang batas

berat kiriman minimal sebesar 10 kg. Adapun standar durasi pengantaran atau estimasi waktu tiba untuk layanan ini adalah sekitar 7 hari kerja, tergantung pada jarak dan aksesibilitas wilayah tujuan.

4. Pengguna jne express buduran

Persaingan yang semakin ketat di sektor industri jasa menuntut setiap entitas bisnis untuk merumuskan perencanaan dan strategi operasional yang matang. Salah satu instrumen krusial dalam mencapai tujuan organisasi adalah penerapan sistem informasi yang mumpuni. Dengan dukungan sistem informasi yang berkualitas, perusahaan tidak hanya mampumenjawab berbagai tantangan internal, tetapi juga dapat meningkatkan level kepuasan pelanggan secara signifikan[5].

Ketersediaan berbagai pilihan penyedia jasa kurir saat ini memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih mitra pengiriman yang paling tepercaya dan mampu memberikan pelayanan optimal. Layanan yang berkualitas menjadi kunci utama dalam memfasilitasi kebutuhan distribusi barang jarak jauh secara efektif. Perlu dipahami bahwa pola perilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhan bersifat dinamis dan sering kali sulit diprediksi. Perubahan perilaku inilah yang nantinya menjadi landasan utama bagi konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu produk atau layanan jasa[6].

Saat ini, fenomena pertumbuhan jasa ekspedisi menunjukkan tren yang sangat pesat. Banyaknya pemain baru di industri ini memicu persaingan dalam menonjolkan keunggulan sistem informasi dan kualitas pelayanan guna memengaruhi keputusan pelanggan. Menanggapi hal tersebut, JNE Express Buduran berkomitmen untuk menyediakan layanan prima serta sistem informasi berbasis daring (*online*) sebagai strategi utama dalam membangun loyalitas dan kepercayaan publik. Kepercayaan yang terjaga membuat konsumen tetap memilih JNE sebagai solusi ekspedisi mereka tanpa keraguan.

Berdasarkan uraian diatas KP JNE Buduran dalam dua tahun terakhir jumlah pengguna jasa yaitu 12.179 pengguna

Tabel 1.1 Data Pengguna jasa service kirim JNE Buduran

		Reg	Yes	Oke
2024	**1**	13610	2527	6361
	2	13244	2600	6380
	3	16046	2894	7431
	4	16661	2874	6774
	5	16258	2849	4282
	6	16699	2806	3981
	7	19275	3133	4430
	8	15102	3240	2296
	9	17884	3049	3606
	10	14061	2556	5363
	11	24346	4266	2906
	12	13490	2848	4657
	Total	**196676**	**35642**	**58467**

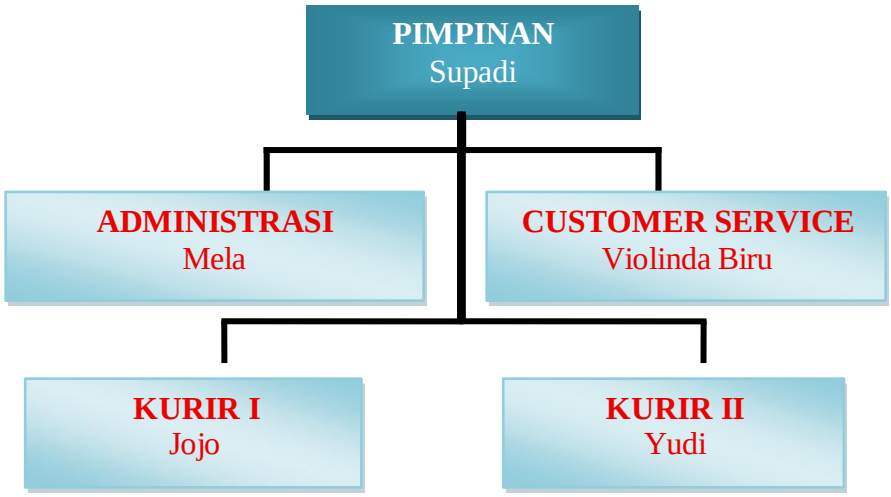
		Reg	Yes	Oke
2025	**1**	22506	3678	3252
	2	19911	4800	2805
	3	22400	3281	3112
	4	23255	3781	3446
	5	23898	3696	3784
	6	22590	3631	3275
	7	22984	4475	2822
	8	18356	3785	2017
	9	23509	4050	2770
	10	24912	4484	2433
	11	23854	4262	2417
	12	22060	4340	2677
	Total	**270235**	**48263**	**34810**

Sumber: Data diolah KP JNE Buduran

Berdasarkan pada tabel di atas kp JNE Buduran pada tahun 2024-2025 bisa mengetahui service kirim mana yang sering digunakan hal ini bisa membantu karena adanya sistem informasi yang selalu update sehingga pemilik usaha bisa mengetahui service kirim yang sering diguankan customer.

B. Struktur Organisasi JNE Express Buduran

Gambar 1.2 Struktur Organisasi JNE Express Buduran
Sumber: Data diolah JNE Express Buduran



1. Aktivitas pada bagian kepegawaian

1) Pimpinan

Tanggung Jawab dan Otoritas Kerja:

a. Melakukan supervisi dan kontrol terhadap seluruh kinerja divisi..
b. Memegang tanggung jawab penuh atas kelancaran operasional perusahaan sehari-hari.

2) Administrasi

Tanggung Jawab dan Otoritas Kerja:

a. Memantau serta mendokumentasikan seluruh arus kas masuk dan keluar.
b. Melakukan input data hasil penjualan secara rutin.
c. Melakukan verifikasi dan pengecekan jumlah item *inbound* maupun *outbound*..
d. Menyusun rekapitulasi data pengiriman yang dilakukan oleh kurir.

3) Customer Service

Tanggung Jawab dan Otoritas Kerja:

a. Menangani kendala yang terjadi pada paket *inbound* maupun *outbound*..
b. Memberikan solusi atas pertanyaan atau komplain pelanggan terkait pengiriman.
c. Membantu pelanggan dalam proses pengambilan paket di kantor (*self-collect*).
d. Mengatur skema dan alur pengiriman paket oleh kurir..

4) Kurir

Tugas dan wewenang :

a. Melakukan penyortiran kiriman yang masuk ke cabang (*inbound*).
b. Mengirimkan paket secara langsung hingga ke alamat penerima.
c. *Melakukan pengambilan barang dari pengirim (pick up) untuk paket outbound.*

2. Jam Operasional JNE EXPRESS buduran

Waktu pelaksanaan kerja di JNE Express Buduran dibagi dua yaitu:

a. Admin dan Customer service pukul 07.40 – 17.10 WIB.
b. Kurir pukul 08.10 – 17.10 WIB.

3. Wilayah *delivery*

JNE Express Buduran hanya bisa melakukan pengiriman di tiga kecamatan yaitu Gedangan,Buduran dan Sidoarjo.

C. Kegiatan Umum JNE Express Buduran

1. Proses sortir barang indbond

a. Melakukan penghitungan total fisik barang yang diterima.
b. Mengelompokkan paket berdasarkan zona wilayah tugas masing-masing kurir.
c. Melakukan penanganan khusus (*reroute*) jika ditemukan paket yang salah rute pengiriman.

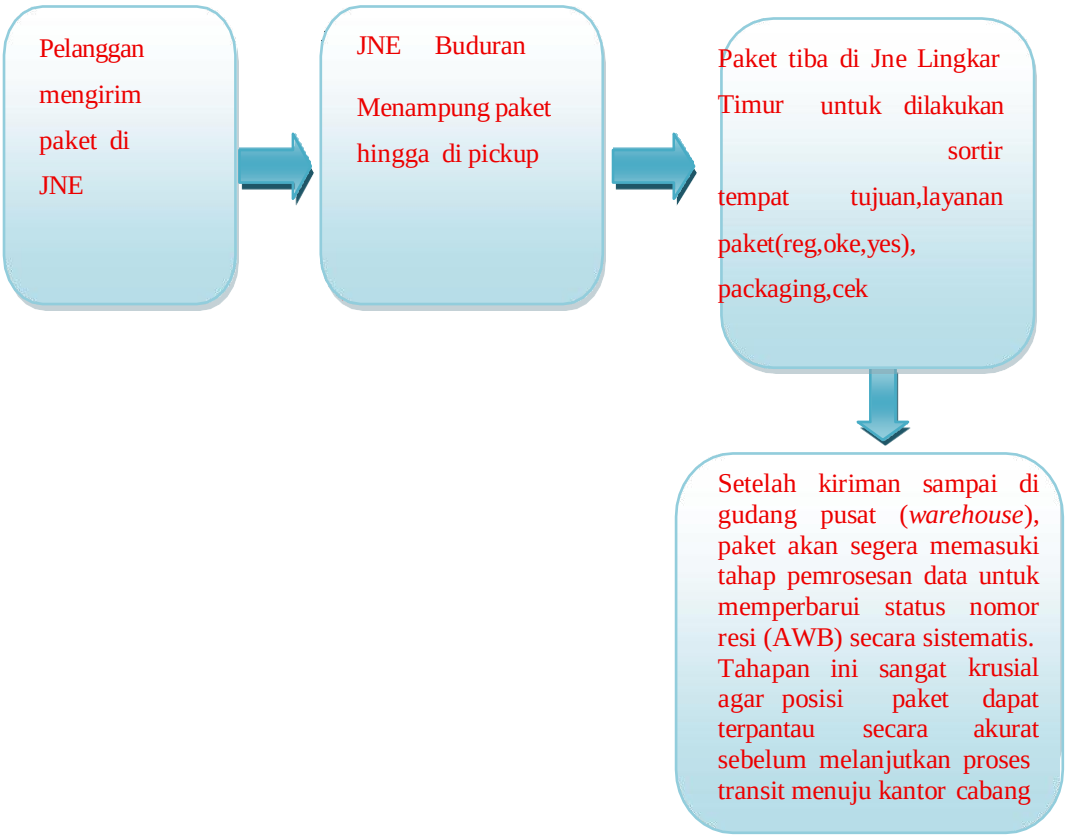
2. Melakukan input nomor resi ke dalam sistem untuk paket-paket yang akan didistribusikan oleh kurir ke alamat tujuan.
3. Melakukan *update* berkala pada sistem untuk memastikan paket yang telah diterima oleh pelanggan tercatat sebagai "Terkirim".

4. Mekanisme Transaksi dan Prosedur Layanan Pelanggan yang diinginkan. Urutan proses penjualan di JNE Buduran:

a. Pelanggan menentukan jenis paket pengiriman yang diinginkan.
b. Mengukur bobot barang untuk menentukan ongkos kirim.
c. Pemeriksaan keamanan dan jenis barang yang akan dikirim.
d. Penawaran asuransi untuk barang berharga.
e. Penyediaan jasa *packing* kayu apabila diperlukan demi keamanan.
f. Penyerahan *connote* atau *e-connote* kepada pelanggan sebagai bukti transaksi yang sah.

5. Proses Distribusi yang dilakukan JNE Express Buduran

Gambar 2.3
Bagan alur proses distribusi Pengiriman di JNE Buduran



Sumber: Data diolah JNE Buduran

1. Pelaksanaan Praktik Kerja di JNE Express Buduran

Selama menjalani masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di JNE Express Buduran, penulis telah menyelesaikan berbagai rangkaian tugas operasional. Pelaksanaan tugas ini merupakan bentuk aktualisasi dari keterampilan teknis maupun wawasan teoretis yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, yang kemudian diadaptasikan dengan kebutuhan nyata di dunia kerja.

2. Kegiatan praktik kerja lapangan

Sebelum memulai agenda PKL di JNE Express Buduran, penulis terlebih dahulu menerima pembekalan dari staf ahli. Arahan tersebut mencakup penjelasan mengenai jadwal operasional, regulasi seragam dan tata busana, penempatan divisi, serta teknis bimbingan. Selain itu, penulis ditekankan untuk senantiasa menjunjung tinggi kedisiplinan, baik dari segi manajemen waktu maupun dalam menjalankan setiap instruksi yang diberikan oleh atasan dan rekan kerja di berbagai divisi.

Selama melaksanakan PKL di JNE Express Buduran, penulis telah melakukan kegiatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, antara lain yaitu :

1. Bertanggung jawab dalam melakukan klasifikasi paket berdasarkan zona distribusi masing-masing kurir. Dalam proses ini, ketelitian sangat diutamakan untuk mengidentifikasi serta memisahkan kiriman yang mengalami kendala rute (*misroute*) maupun kesalahan pelabelan (*criss-cross*), guna meminimalisir

kesalahan kirim dan menjaga efisiensi waktu distribusi.

2. Mengelola penatausahaan dokumen perusahaan melalui pengagendaan surat masuk maupun keluar secara sistematis. Proses ini dilakukan dengan mengorganisir arsip seluruh korespondensi resmi di JNE Express Buduran, sehingga rekam jejak administrasi perusahaan tetap terjaga dengan rapi, mudah diakses, dan terdokumentasi dengan baik..
3. Penerimaan barang yang disertai bukti nomer awb kemudian dilakukan pengecekan jumlah barang dengan sistem my orion.
4. Melakukan input data hasil penjualan ke dalam sistem pusat, serta menerbitkan nomor resi (*Airway Bill*) sebagai bukti transaksi yang sah bagi pelanggan. Proses ini memastikan bahwa setiap paket yang masuk telah terdata secara digital dengan akurat.
5. Melakukan proses prapengiriman dengan menyusun *runsheet* berdasarkan nomor resi paket atau dokumen. Langkah ini berfungsi untuk memetakan kiriman yang akan didistribusikan oleh kurir menuju lokasi penerima, sehingga alur pengiriman menjadi lebih terorganisir.
6. Menyusun dokumentasi administrasi berupa surat jalan untuk paket yang mengalami kendala, seperti barang retur, Berita Acara (BA), maupun kesalahan rute (*misroute*).
7. Memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan yang melakukan pengambilan paket di kantor cabang, sekaligus memberikan bantuan pelacakan status kiriman secara *real-time*.
8. melakukan verifikasi berkala terhadap data *Open POD (Proof of Delivery)* yang telah diselesaikan oleh tim kurir. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap status pengiriman yang diinput sudah sesuai dengan fakta lapangan dan memenuhi standar pelaporan perusahaan.
9. Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi proaktif dengan pihak penerima apabila ditemukan hambatan dalam proses distribusi. Hal ini mencakup penanganan paket yang terkendala akibat ketidaklengkapan informasi alamat, identitas penerima yang tidak terdeteksi, maupun masalah rincian lokasi lainnya demi memastikan paket tetap sampai ke tujuan yang benar.
10. Menyusun laporan komprehensif terkait hasil pengiriman harian yang dilakukan oleh staf kurir. Kegiatan ini meliputi pengolahan data distribusi untuk melihat sejauh mana target pengantaran tercapai serta sebagai bahan evaluasi operasional kantor setiap harinya.

3. Penerapan sistem informasi *trace* dan *tracking* pada jne

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang berjalan di sektor logistik dan pengiriman. Fokus utamanya adalah memberikan layanan distribusi barang yang disertai dengan transparansi informasi pengiriman. Dalam konteks ini, penulis menganalisis operasional sistem *trace* dan *tracking* pada JNE Express Buduran.

Sistem *trace* dan *tracking* di JNE dirancang untuk memantau pergerakan posisi paket secara *real-time*, baik melalui platform digital maupun pengecekan fisik secara langsung. Keberadaan teknologi ini memungkinkan perusahaan untuk mengawasi alur barang sejak tahap pengiriman hingga sampai ke tangan penerima. Bagi pelanggan, sistem ini memberikan kepuasan melalui kemudahan akses status paket, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas layanan JNE[7].

D. Kendala yang Dihadapi

Berdasarkan pengamatan selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di JNE Express Buduran, ditemukan beberapa hambatan operasional sebagai berikut:

1. Aspek SDM (Sumber Daya Maanusia)

a. Terbatasnya jumlah kurir mengakibatkan ketidakstabilan proses distribusi, sehingga paket sering kali melampaui estimasi waktu pengiriman yang dijanjikan.

b. Rendahnya kesadaran terhadap ketepatan waktu menyebabkan jadwal keberangkatan kurir tertunda. Hal ini memicu terjadinya penumpukan paket di gudang karena waktu operasional harian yang tidak mencukupi.

c. Kurangnya ketelitian staf dalam memperbarui status POD (*Proof of Delivery*) memicu keluhan konsumen akibat informasi keberadaan paket yang tidak akurat.

d. Banyak pelanggan yang belum memahami penggunaan aplikasi *My JNE*, sehingga sering terjadi selisih pemahaman mengenai tarif antara pelanggan dan sistem resmi perusahaan.

2. Sistem Informasi *Trace* dan *Tracking*

Hambatan pada Infrastruktur Sistem Informasi *Trace* dan *Tracking*::

a. Instabilitas Aplikasi Operasional (My Orion)

Kelancaran pekerjaan sangat bergantung pada performa aplikasi My Orion sebagai basis data utama. Namun, sistem ini sering kali mengalami gangguan teknis atau sedang dalam masa pemeliharaan (*maintenance*) oleh pusat. Kondisi tersebut menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses secara optimal, sehingga berimplikasi pada tertundanya berbagai aktivitas operasional harian yang seharusnya berjalan tepat waktu.

b. Gangguan Konektivitas Jaringan Nirkabel (Wi-Fi)

Koneksi internet melalui jaringan Wi-Fi merupakan tulang punggung konektivitas untuk menjalankan seluruh sistem digital di kantor. Adanya kendala teknis atau gangguan pada perangkat Wi-Fi menyebabkan terputusnya akses ke server JNE. Hal ini berdampak langsung pada terhambatnya proses pembaruan data secara *real-time* dan mengganggu koordinasi antara bagian administrasi dengan sistem pusat.

E. Strategi Penyelesaian Kendala Operasional dan Teknis

Untuk mengatasi berbagai hambatan yang telah diidentifikasi, penulis merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat diambil oleh manajemen sebagai berikut::

1. Aspek SDM (Sumber Daya Maanusia)

a. Jumlah karyawan

Dalam lingkup profesional, setiap tugas operasional pada dasarnya merupakan beban yang harus ditanggung oleh karyawan, baik secara fisik maupun psikologis. Beban kerja ini muncul sebagai konsekuensi langsung dari volume aktivitas pekerjaan yang harus diselesaikan dalam tenggat waktu yang telah ditetapkan[3].

b. Kurangnya kesadaran waktu

Guna membangun kesadaran akan pentingnya efisiensi waktu, pimpinan perlu menetapkan regulasi yang mewajibkan seluruh kurir untuk hadir tepat waktu sesuai jadwal operasional. Kebijakan ini harus dibarengi dengan mekanisme pengawasan yang ketat serta penerapan sanksi bagi pelanggar, guna memastikan alur distribusi paket tidak terhambat sejak awal keberangkatan.

c. Proses pembaruan status pengiriman (*Proof of Delivery*) harus dilakukan dengan tingkat ketelitian yang tinggi. Manajemen perlu menekankan kepada petugas bahwa setiap detail informasi yang diinput berdampak langsung pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

d. Untuk menjembatani celah pemahaman antara perusahaan dan pelanggan, diperlukan sosialisasi intensif mengenai penggunaan aplikasi resmi perusahaan. Dengan memberikan pemahaman yang baik kepada konsumen mengenai fitur dan tarif pada aplikasi, diharapkan proses transaksi menjadi lebih transparan dan efisien bagi kedua belah pihak.

2. Optimalisasi Infrastruktur dan Sistem Informasi *Trace* dan *Tracking*

a. Sistem aplikasi my orion

Guna menjaga stabilitas produktivitas kerja, proses perbaikan atau pembaruan pada aplikasi *My Orion* sebaiknya dijadwalkan secara strategis di luar jam operasional utama. Pelaksanaan *maintenance* pada periode aktivitas rendah atau waktu istirahat bertujuan untuk mengeliminasi risiko stagnasi pekerjaan, sehingga seluruh alur pendataan dan pembaruan informasi tetap berjalan tanpa kendala teknis yang menghambat.

b. Koneksi wifi

Mengingat ketergantungan operasional yang tinggi terhadap jaringan internet, perusahaan perlu mengimplementasikan sistem cadangan (*backup network*). Selain mengandalkan koneksi Wi-Fi utama, penyediaan perangkat konektivitas alternatif seperti modem seluler atau jaringan ISP cadangan sangat diperlukan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di JNE Express Buduran menunjukkan bahwa sistem informasi trace dan tracking sangat berperan dalam memperlancar proses pengiriman paket dan meningkatkan kepuasan konsumen. Sistem ini memungkinkan pemantauan posisi paket secara real-time, mengurangi risiko kesalahan pengiriman, serta membantu perusahaan menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Efektivitas operasional JNE Buduran juga didukung oleh prosedur kerja yang terstruktur, mulai dari sortir barang hingga pendistribusian sesuai wilayah, sehingga proses layanan dapat berjalan lebih cepat dan tepat.

Selain itu, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan disiplin sumber daya manusia. Penambahan jumlah kurir, ketelitian dalam penginputan data, serta sosialisasi penggunaan aplikasi My JNE kepada konsumen terbukti efektif mengatasi kendala operasional. Ke depan, peningkatan kualitas sistem informasi dan penguatan infrastruktur, termasuk konektivitas internet, menjadi langkah strategis untuk memastikan kelancaran operasional. Upaya ini sejalan dengan visi JNE untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan dan konsisten memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama pelaksanaan PKL di JNE Express Buduran. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada manajemen dan karyawan JNE Express Buduran

yang telah bersedia menerima penulis, memberikan pengarahan, serta memfasilitasi setiap kegiatan dengan penuh kesabaran dan profesionalisme.
Penulis juga menghargai seluruh staf yang telah membantu dalam proses administrasi, operasional pengiriman, serta penggunaan sistem trace dan tracking, sehingga kegiatan PKL dapat berjalan lancar dan memberikan pengalaman belajar yang berharga. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, JNE Express Buduran, dan pembaca yang membutuhkan informasi mengenai pelaksanaan praktik kerja lapangan di perusahaan jasa kurir.

REFERENSI

[1] S. A. Rahmawati, F. K. Sa'bani, F. Fauziah, M. Fayza, and S. Sumarno, "Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan tracking terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE Cabang Utama Tegal," RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, vol. 4, no. 4, pp. 6655–6669, Dec. 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i4.4275.

[2] D. Dewantoro, L. Aryani, and F. Marzuki, "Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan JNE," Jurnal Manajemen Logistik, vol. 2, no. 1, pp. 12–25, 2020.

[3] Rispa, Iswati, and A. Fitriyasari, "Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Surabaya Selatan," Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif, vol. 2, no. 3, pp. 266–281, Jul. 2024, doi: 10.59024/jumek.v2i3.395.

[4] M. Salahudin, A. Suryanto, B. N. Kuncoro, and D. Putri, "Analisis kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang dengan metode SERVQUAL pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta," IMTECHNO: Journal of Industrial Management and Technology, vol. 5, no. 1, pp. 34–42, 2024.

[5] Z. Fanani, N. B. Puspitasari, A. Susanty, A. R. Andini, and R. Rumita, "Analisis Logistic Service Quality untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman JNE Express," Jurnal Teknik Industri Undip, vol. 15, no. 2, pp. 101–112, 2020.

[6] M. Fathoni, "Sistem informasi pengiriman barang berbasis web pada PT. JNE Express," Warta Dharmawangsa, vol. 19, no. 1, pp. 88–98, 2025.

[7] Iskandar and A. F. Muslim, "Perancangan sistem aplikasi pelacakan pengiriman paket pos berbasis website cabang PT. XWZ," INFOTECH: Jurnal Informatika & Teknologi, vol. 2, no. 1, pp. 39–51, Jun. 2021, doi: 10.37373/infotech.v2i1.100.

[8] J. H. Zhang, L. M. Liu, and Y. Q. Wang, "Real-time trace and tracking systems in express logistics: Architecture and performance evaluation," Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, vol. 184, art. no. 103480, 2024, doi: 10.1016/j.tre.2024.103480.

[9] R. Kumar, S. P. Patel, and M. K. Sharma, "Evaluating the impact of mobile proof-of-delivery applications on courier service reliability," International Journal of Information Management, vol. 75, art. no. 102740, 2024, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2023.102740.

[10] T. H. Nguyen and V. A. Le, "Mitigating network disruptions in last-mile delivery tracking using mobile edge computing," Computers & Industrial Engineering, vol. 190, art. no. 110025, 2025, doi : 10.1016/j.cie.2024.110025.

[11] R. C. Gomez and M. A. Fernandez, "Logistics service quality and customer retention in last-mile parcel delivery networks," Journal of Retailing and Consumer Services, vol. 82, art. no. 104012, 2025, doi: 10.1016/j.jretconser.2024.104012.

[12] K. H. Choi and S. J. Park, "Data synchronization and server downtime management in distributed logistics information systems," Information Systems Frontiers, vol. 27, no. 1, pp. 145–160, 2025, doi: 10.1007/s10796-024-10490-x.

[13] D. Smith, P. A. Wright, and H. L. Davis, "Optimization of courier dispatch routing and real-time status update protocols," Expert Systems with Applications, vol. 260, art. no. 125340, 2026, doi: 10.1016/j.eswa.2025.125340.

[14] B. M. Rossi and C. T. Rossi, "User acceptance and satisfaction of web-based parcel tracking interfaces in express delivery services," Computers in Human Behavior, vol. 163, art. no. 108420, 2026, doi: 10.1016/j.chb.2025.108420.

[15] A. Al-Mansoori and H. K. Rahman, "Impact of cloud-based inventory and tracking software on operational bottleneck reduction in regional courier hubs," Journal of Enterprise Information Management, vol. 39, no. 2, pp. 310–328, 2026, doi: 10.1108/JEIM-05-2025-0210.