

## **BAB II**

### **KONDISI OBYEKTIF PT. JNE CABANG KOTA SERANG**

#### **A. Sejarah dan Perkembangan PT. JNE**

PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen yang telah berdiri pada tahun 1990 oleh H. Soeprpto Suparno, dan mengawali kehadirannya dengan melayani masyarakat dalam hal kepabeanan, terutama impor atas kiriman melalui gudang ‘rush handling’. Awal mula berdirinya PT. JNE hanya memiliki delapan orang dengan omset 100 juta rupiah, PT. JNE memulai kegiatan usahanya yang berpusat pada penanganan kegiatan pengawasan dan pemungutan, impor kiriman barang, dan pengantaran dokumen dari luar negeri ke Indonesia. Pada tahun 1991, PT. 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 PT. JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai keseluruhan dunia.<sup>1</sup>

Kehandalan 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 domestik, perkembangan teknologi informasi serta diversifikasi produk yang inovatif, mendorong JNE terus tumbuh dan membuktikan kinerjanya dikalangan dunia usaha dan masyarakat Indonesia.<sup>2</sup>

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dan perubahan gaya hidup masyarakat modern, permintaan penanganan kirimantidak 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

---

<sup>1</sup> [www.jne.co.id/id/perusahaan /profil-perusahaan/sejarah-milestone](http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone), diakses pada hari Senin tanggal 8 April 2019 Pukul 22.13 WIB

<sup>2</sup> [www.jne.co.id/id/perusahaan /profil-perusahaan/sejarah-milestone](http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone), diakses pada hari Senin tanggal 8 April 2019 Pukul 22.13 WIB

didukung ribuan SDM terlatih, JNE telah berhasil membangun lebih dari 1.500 titik layanan yang tersebar diseluruh Nusantara. Pemberdayaan SDM serta pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi menjadi faktor utama dalam pengembangan JNE. Mesin X-Ray, GPS, TV, On-line system hingga alat komunikasi satelit menjadi alat pendukung penting dalam menciptakan kepastian kecepatan dalam keamanan kiriman. Prestasi dan komitmen JNE dibuktikan dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.<sup>3</sup>

## **B. Letak Geografis PT. JNE**

PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang - Cilegon berada di Jl.Jendral Sudirman KSB Ruko Highland Park Blok F.No 26-28, Kotabumi, Kec.Purwakarta, Kota Serang,Banten 42434. Jalan Menuju Kantor PT.JNE Cabang ini melewati Rumah Sakit Sari Asih dan Mall OF Serang terlebih dahulu.

---

<sup>3</sup> [www.jne.co.id/id/perusahaan /profil-perusahaan/sejarah-milestone](http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone), diakses pada hari Senin tanggal 8 April 2019 Pukul 22.13 WIB

Dengan letak yang strategis ini dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Akses menuju lokasi ini pun sangat mudah dijangkau oleh angkutan umum maupun kendaraan pribadi dan juga dapat ditelusuri Google Map.

Selain memiliki kantor cabang, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang kota Serang juga memiliki beberapa counter kecil di setiap kecamatan di Kota Serang. Letak PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Serang - Cilegon yang masih dalam ruang lingkup perkotaan memudahkan semua counter counter kecil yang dimiliki oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Serang-Cilegon untuk melakukan pemusatan pengiriman, selain itu pilihan lokasi yang masih dalam area perkotaan juga memudahkan konsumen untuk datang dan melakukan pengiriman paket barang.<sup>4</sup>

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Serang-Cilegon selain memiliki bangunan yang cukup besar juga

---

<sup>4</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

disertai fasilitas lengkap dan didukung oleh alat-alat kerja yang berteknologi modern yang memudahkan dalam proses pelayanan dan pengiriman barang.<sup>5</sup>

Kebutuhan melakukan kirim-mengirim barang dari satu wilayah ke wilayah lain merupakan salah satu peningkatan di sektor ekonomi masyarakat Indonesia. Tidak dapat dipungkiri bahwa selain untuk mengirim dokumen-dokumen berharga, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Serang-Cilegon banyak mengangkut paket barang dari para pelaku bisnis online, inilah salah satu gambaran yang menunjukkan bahwa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Serang Banten-Cilegon membantu meningkatkan ekonomi masyarakat, sehingga PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Serang Banten- Cilegon selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Indonesia sebagai pemakai jasa pengiriman.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

<sup>6</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

Sistem kerja yang diterapkan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) juga sangat baik, hal itu dapat proses penanganan ketika pelanggan mengirimkan paket barangnya selanjutnya Customer Service akan memeriksa pengemasan paket barang tersebut dan menanyakan apa isi dari peket barang serta nominal harga dari paket barang tersebut. Setelah paket barang diperiksa kemasannya serta diketahui nominal harga paket barang tersebut selanjutnya Customer Service memberikan alat bukti pengiriman berupa nomor resi pengiriman yang sangat penting untuk mengetahui keadaan paket barang dan dapat digunakan untuk update sampai dimana paket barang yang telah dikirim serta pelanggan dapat mengetahui apakah paket barang yang dikirim sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Serang Banten-Cilegon. Setelah mendapat resi pengiriman selanjutnya paket barang akan diteruskan ke bagian pengemasan barang karena di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Serang Banten-Cilegon selain sudah di kemas oleh pelanggan juga akan diberi

kemasan lagi sehingga paket barang tersebut semakin aman dari berbagai kerusakan yang tidak diinginkan, selanjutnya paket barang tersebut akan dipisah sesuai isi yang terdapat dalam paket barang tersebut. Kemudian paket barang tersebut akan diangkut dan diantarkan keseluruh kantor PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang ada di Indonesia untuk di distribusikan kepada penerima paket barang di masing- masing daerah tersebut. Dalam proses diatas tentunya melalui proses pengawasan yang cukup intensif serta ditangani oleh tenaga kerja yang sudah profesional dalam bidangnya.<sup>7</sup>

Di bawah ini akan dijelaskan secara singkat mengenai beberapa pengertian penting yang berkaitan dengan pengiriman barang, yaitu:

- a) Shipping/Shipment adalah kegiatan pengiriman barang yang melibatkan shipper, penyedia jasa, consignee, dan armada pengangkutan mitra bisnis penyedia jasa pengiriman barang.

---

<sup>7</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

- b) Shipping Instruction (SI) adalah surat perintah pengiriman barang yang diberikan oleh shipper kepada pihak penyedia jasa pengiriman barang.
- c) Shipper adalah pelanggan retail atau korporat yang memanfaatkan jasa layanan pengiriman barang.
- d) Consignee adalah penerima barang dari shipper melalui penyedia jasa layanan pengiriman barang.
- e) Agent adalah pihak penyedia jasa layanan pengiriman barang yang bertanggung jawab atas pengiriman barang setelah barang berangkat dari bandara atau pelabuhan untuk selanjutnya dikirimkan kepada consignee.
- f) Notify Party adalah pihak yang bertanggung jawab atas penerimaan barang.
- g) Airway Bill adalah surat tanda bukti pengiriman barang dengan tanda nomor tertentu yang telah disetujui oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang dan armada pengangkutan udara mitra bisnisnya. Airway Bill dikenal juga sebagai Surat Muatan Udara.



- h) Bill of Lading (B/L) adalah surat tanda bukti pengiriman barang dengan tanda nomor tertentu yang telah disetujui oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang dan armada pengangkutan laut mitra bisnisnya.
- i) House Bill of Lading adalah surat tanda bukti pengiriman barang yang dibuat oleh pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir dan dikirim ke pihak agent dan shipper.
- j) Tracking adalah kegiatan menampilkan informasi barang shipper melalui suatu media tertentu. Tujuannya adalah memberikan status informasi pengiriman barang yang dibutuhkan oleh shipper mengenai barang kirimannya. Kegiatan tracking ini dilakukan oleh shipper, bukan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang ; pihak penyedia jasa hanya menyediakan status informasi pengiriman yang dibutuhkan oleh para shipper.
- k) Invoice adalah surat tagihan jasa pengiriman barang yang dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa pengiriman barang kepada shipper.

Ada beberapa istilah yang seringkali digunakan pada saat pengiriman paket, khususnya yang digunakan oleh PT. Jalur Nugraha

Ekakurir (JNE) :

- Manifest : Barang baru didaftarkan di kantor JNE asal pengiriman
- On-Process : Barang sedang dalam proses pengiriman/perjalanan
- On-Transit : Barang sedang transit di kota tertentu
- Received On Destination : Barang telah sampai di kota tujuan dan akan dikirim ke alamat tujuan
- Delivered : Barang telah diterima di alamat yang dituju dan

biasanya tertera nama penerima barang tersebut

- Criss Cross : Barang tertukar
- Cnee Unknown : Nama penerima tidak dikenal saat dilakukan pengantaran ke alamat tujuan
- AU to OPS : Antar ulang/serah terima dari bagian undelivery (bagian yang menangani kiriman yang

bermasalah) ke bagian operasional untuk dilakukan pengantaran ulang ke alamat tujuan yang lebih lengkap dan jelas

- AU (Antar Ulang) : Barang diantar ulang, karena tidak sempat terantar pada hari sebelumnya
- Redelivery : Antar ulang
- BA (Bad Address) : Alamat tidak lengkap/jelas, kurang RT/RW, kelurahan, nomor rumah, gang, dan sebagainya.
- MR (misroute) : Salah antar, salah kirim, salah jalur
- Closed Once Delivery Attempt : Kurir telah datang tetapi rumah alamat penerima tutup/kosong.
- NTH (Not At Home?) : Penerima tidak ada di rumah(sedang keluar)
- Box Undel (Box Undelivered): Paket sudah dikirim ke alamat tujuan tapi tidak orang di tempat dan sudah dihubungi berkali – kali melalui nomor telepon yang tercantum tidak ada respon.

- LBA (Luar Batas Antar): Lokasi tujuan pengantaran paket di luar zona pengiriman JNE, biasa disebabkan alamat yang tertera letaknya di tempat terpencil.
- HO / Hold: Paket sedang ditahan oleh pihak JNE.
- HVS (High Value Shipment): Barang yang dikirimkan termasuk kategori benda berharga atau bernilai tinggi.
- CL (Close): Barang dikirim ke alamat tapi tidak ada penerima
- FW (Forward): Paket diteruskan ke agen JNE di kota tujuan.<sup>8</sup>

### **C. Visi Misi Perusahaan JNE**

#### **Visi :**

- Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia
- Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah

---

<sup>8</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.

- 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.
- Perpaduan layanan pengiriman, kepabeanaan, 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.

**Misi :**

- Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten
- Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.

- Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.
- Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.<sup>9</sup>

#### **D. Tujuan Perusahaan JNE**

Tujuan utama dari Perusahaan JNE sendiri untuk menjadikan perusahaan rantai pasok global terdepan didunia. Memberikan jasa yang dapat diandalkan masyarakat di dalam kategori ekspedisi.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> <http://yaukingsyaukiaulia.blogspot.com/2016/10/jne-sistem-informasistruktur.html> diakses pada hari Senin tanggal 8 April 2019 Pukul 22.13 WIB

<sup>10</sup> [https://www.academia.edu/31836333/PROFILE\\_JNE](https://www.academia.edu/31836333/PROFILE_JNE) diakses pada hari Jumat tanggal 31 Mei 2019, Pukul 5.30 WIB

## **E. Manfaat Perusahaan JNE**

Ada beberapa manfaat dari JNE diantaranya :

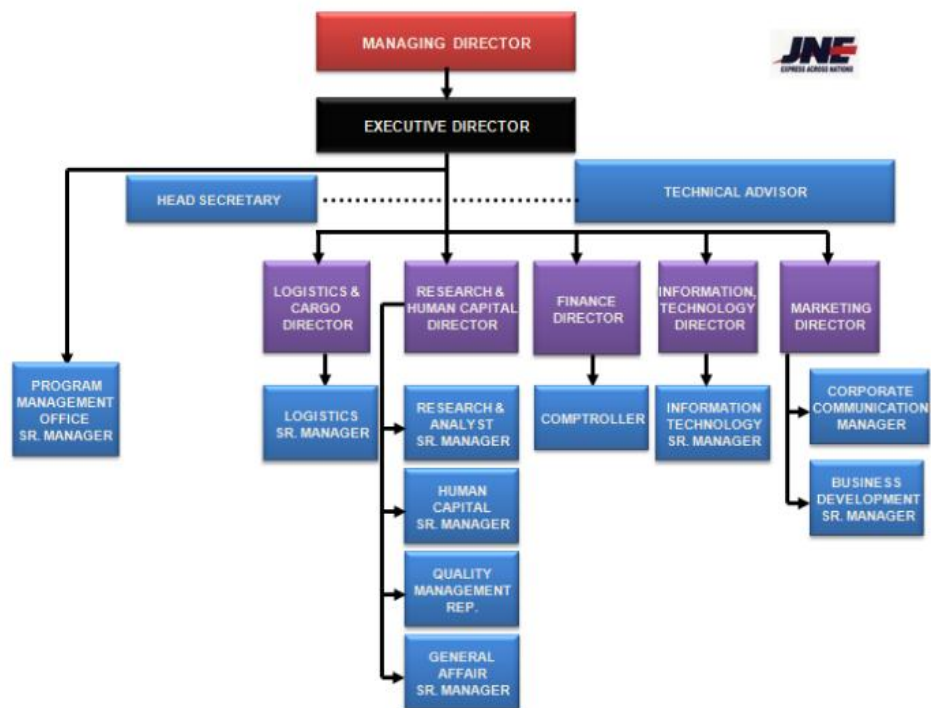
1. Mengirim barang dalam bentuk dan ukuran apapun menjadi mudah
2. Mendapatkan nomor resi yang memudahkan pelanggan untuk memantau barang yang dikirim telah sampai dimana
3. Harga pengiriman juga terbilang murah dan telah disediakan tergantung kota tujuan mana barang tersebut akan diantarkan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

## F. Struktur Organisasi dan Filosofi Logo PT. JNE

Struktur Organisasi PT. Jalur Nugraha Ekakurir ( JNE )



Adapun tugas dan tanggung jawab yang tercantum dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut:

### 1. President Director

Tugas dan tanggung jawab dari president director adalah:



- Mengamankan harta perusahaan dengan cara memberikan nasihat atau petunjuk kepada manajemen agar efisiensi kerja dapat tercapai.
- Mengangkat dan memberhentikan setiap manajer departemen dan kepala bagian.
- Mewakili perusahaan dalam hubungannya dengan pihak luar perusahaan.

## 2. Executive Direktor

Tugas dan tanggung jawab dari executive director adalah:

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada Finance & Administration Director, Sales & Marketing, dan Operation Director.
- Memeriksa dan menyetujui rencana program kerja dan anggaran perusahaan secara keseluruhan.
- Mengawasi jalannya kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan

### 3. Secretary

Tugas dan tanggung jawab secretary adalah membuat notulen pada saat rapat diadakan dan mengarsipkan surat-surat atau dokumen-dokumen yang dianggap penting.

### 4. Finance & Administration Director

Tugas dan tanggung jawab dari Finance & Administration Director adalah:

- Memimpin dan mengkoordinir seluruh aktivitas keuangan perusahaan

Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada

purchasing manager, finance & acc. senior manager, HRD senior manager, dan general affairs manager.

- Membuat dan menetapkan rencana keuangan perusahaan.

### 5. HRD Senior Manager

Tugas dan tanggung jawab dari HRD Senior Manager adalah:

- Melakukan pencarian atau perekrutan karyawan, menyeleksi dan menetapkan kerja karyawan.

- Menangani hal-hal yang berhubungan dengan pemecatan atau pemberhentian karyawan.
- Mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang ada pada divisi personalia.

## 6. Sales & Marketing Director

Tugas dan tanggung jawab dari sales & marketing director adalah mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada customer service senior manager, sales senior manager dan marketing senior manager.

## 7. Marketing Senior Manager

Tugas dan tanggung jawab dari marketing senior manager adalah:

- Melakukan analisa dan evaluasi atas produk, jasa serta tarif dan memberikan usulan pengembangannya.
- Melakukan analisa dan evaluasi atas produk, jasa, tarif dari perusahaan pesaing dalam usaha memberi masukan sehubungan dengan pengembangan produk yang sudah ada maupun penciptaan produk baru.

- Melaksanakan kerjasama pengembangan produk, jasa, tarif dengan pihak lain sepanjang telah mendapatkan persetujuan dewan direksi.

Membuat laporan akan hasil kajian dan pekerjaan yang telah dilaksanakan.

#### 8. Operation Director

Tugas dan tanggung jawab dari operation director adalah Memimpin, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan yang dibebankan kepada operation senior manager dan cargo senior manager yang kegiatannya sehari-hari bersifat operasional.

#### 9. Operation Senior Manager

Tugas dan tanggung jawab dari operation senior manager adalah mengkoordinir dan memecahkan masalah-masalah yang timbul di dalam divisi operasional.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> <http://yaukingsyaukiaulia.blogspot.com/2016/10/jne-sistem-informasistruktur.html> diakses pada Hari Jumat Tanggal 31 Mei 2019, Pukul : 08.00 WIB

## Filosofi Logo



Logo JNE divisi express terdiri dari tiga huruf JNE warna biru mencerminkan ketenangan, namun cerdas dengan sebuah garis merah yang mencerminkan kecepatan. Melengkung melintas dari kiri kekanan, dari garis kecil menjadi besar mencerminkan proses pengiriman yang terus berkembang. Logo JNE divisi logistik dan distribution menggunakan model tulisan yang sama, namun dengan garis warna oranye yang mencerminkan semangat. Serta logo JNE divisi intra city dengan garis warna kuning yang mencerminkan kelincahan.

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 22 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  $45^\circ$  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.<sup>13</sup>

### **G. Nilai Perusahaan**

- Jujur
- Disiplin
- Tanggung Jawab
- Visioner .<sup>14</sup>

### **H. Produk dan Layanan JNE**

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang telah mengeluarkan beberapa produk unggulan seperti YES, REG, OKE, dan layanan terbaik lainnya. Berikut ini adalah penjelasan tentang produk

---

<sup>13</sup> Bapak Herry Herbowo Branch Manajer JNE Cabang Cilegon, wawancara dengan penulis di kantor PT.JNE,tanggal 29 Mei 2019, Pukul 10.00 WIB

<sup>14</sup> <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/nilai-perusahaan> diakses pada hari Jumat tanggal 31 Mei 2019, Pukul 08.00 WIB

JNE YES, REG, dan OKE jika dilihat dari layanan serta harga yang ditawarkan.

Perusahaan jasa pengiriman barang menjadi bagian penting di era bisnis online saat ini, dimana setiap transaksi memerlukan perusahaan ekspedisi untuk mengantarkan paket barang ke tujuan domestik maupun internasional. Sehingga para pebisnis online akan mencari layanan ekspedisi yang dapat mengirimkan barangnya dengan cepat, aman, namun dengan harga relatif murah.

- **YES (Yakin Esok Sampai)**

JNE YES adalah layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai di tujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari minggu dan libur nasional. JNE YES adalah Layanan yang mengantarkan kiriman dengan tujuan kota-kota yang telah ditentukan oleh pihak JNE Pusat, dengan waktu pengantaran 1 hari. Apabila kiriman tidak diantarkan dalam waktu 1 hari (H+1), maka ongkos kirim secara otomatis akan dikirimkan kepada pihak pengirim.



Adapun ketentuan layanan YES adalah berlaku untuk kota tujuan yang mempunyai penerbangan langsung, anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE airway bill number melalui website JNE. Cara penggunaan layanan ini adalah pelanggan menghubungi contact center, customer service akan mengatur penjemputannya. Sesuai dengan jadwal penerbangan yang tersedia, kiriman akan diberangkatkan.

- **REG (Regular)**

JNE Regular adalah layanan pengiriman cepat, aman, dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Layanan Regular disediakan JNE untuk memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisiensi.

Adapun ketentuan layanan REG adalah tidak melayani pengantaran pada hari minggu dan hari libur nasional, estimasi waktu penyampaian kiriman untuk tujuan yang berada langsung di kota agen utama adalah 1 hari sampai 3 hari. Sedangkan untuk tujuan kota diluar kota agen utama,

estimasi waktu penyampaian paling lama adalah 7 hari.

Layanan Regular tidak memberikan jaminan uang kembali.

- **OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)**

JNE OKE adalah layanan pengiriman untuk barang berukuran besar atau berat dengan harga ekonomis yang memanfaatkan moda transportasi kargo udara dan angkutan darat yang menghubungkan kota-kota besar, ibu kota provinsi, sampai ke kabupaten.

Adapun ketentuan layanan OKE adalah layanan OKE tidak melayani pengantaran pada hari sabtu, minggu dan hari libur nasional. Perkiraan waktu penyampaian kiriman paling cepat 3 hari kerja, tergantung daripada tujuan pengirimannya. Sama dengan REG, layanan OKE juga tidak ada memberikan jaminan uang kembali.

Perbedaan JNE YES, REG, dan OKE

1. Lama pengiriman untuk layanan YES adalah 1 hari, untuk layanan REG 1-3 hari dan paling lambat 7 hari (bagi kota diluar agen utama), untuk layanan OKE paling cepat 3 hari dan paling lambat 5 hari.

2. Layanan JNE YES memberikan jaminan uang kembali, sedangkan JNE REG dan OKE tidak memberikan jaminan uang kembali jika barang tidak datang tepat waktu.
3. Harga layanan JNE YES lebih mahal, harga JNE REG adalah sedang, dan harga JNE OKE yang paling murah dengan harga ekonomis.
4. JNE YES melayani pengantaran setiap hari termasuk hari minggu dan hari libur nasional, JNE REG tidak melayani pengantaran pada hari minggu dan hari libur nasional, sedangkan JNE OKE tidak melayani pengantaran pada hari sabtu, minggu dan hari libur nasional.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> <https://www.dutasparepart.co.id/blog/penjelasan-produk-jne>  
diakses pada hari Jumat tanggal 31 Mei 2019, Pukul 14.00 WIB