



Special Issue :

Webinar Nasional **HUMANIS** 2025

Website :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Program Pascasarjana Magister Manajemen
Jl. Raya Puspittek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310,
Email : humanismanajemen@gmail.com

INOVASI PELAYANAN DIGITAL PT JNE BERDASARKAN ANALISA SWOT: STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI ERA DIGITAL

Surya Budiman¹; Sugiarto² ; Syah Dimas Yudistira³ ; Yose Hernando⁴

Universitas Pamulang, Indonesia

E-mail: [a\)dosen00464@unpam.ac.id](mailto:a)dosen00464@unpam.ac.id) [b\) thedelowen@gmail.com](mailto:b) thedelowen@gmail.com)
[c\) Syah.dimasy@gmail.com](mailto:c) Syah.dimasy@gmail.com) [d\) yosehernando25@gmail.com](mailto:d) yosehernando25@gmail.com)

Abstract. This study aims to analyze the digital service innovation of PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) based on SWOT analysis in improving customer satisfaction in the digital era. Using a qualitative research method with a descriptive approach, this study finds that JNE has strengths and opportunities to improve customer satisfaction through digital service innovation. The SWOT analysis results show that JNE can leverage its internal strengths and external opportunities to develop effective digital service innovation. This study concludes that JNE's success in improving customer satisfaction depends heavily on the company's ability to implement the right digital service innovation strategy based on SWOT analysis
Keywords: Digital Service Innovation, SWOT Analysis, Customer Satisfaction, PT JNE, Digital Era.

PENDAHULUAN

Munculnya teknologi digital telah memberikan makna baru bagi industri logistik. Organisasi bisnis di sektor ini dituntut untuk mampu menghadapi perubahan perilaku konsumen dan kemajuan teknologi yang cepat serta terus-menerus. PT JNE, sebagai salah satu perusahaan logistik terbesar di Indonesia, merespons tantangan ini melalui strategi manajemen inovasi yang aktif. Upaya tersebut tercermin dalam transformasi teknologi dan pengembangan layanan yang telah diluncurkan dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, penting untuk mengetahui sejauh mana strategi inovasi yang diterapkan JNE mampu memberikan keunggulan bersaing yang berkelanjutan di era digital ini. Oleh karena itu, studi ini difokuskan untuk mengidentifikasi perencanaan strategis inovasi yang dilakukan, mengevaluasi efektivitasnya dalam konteks persaingan industri, serta menganalisis kekuatan dan tantangan perusahaan dengan menggunakan pendekatan SWOT.

TUJUAN

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis inovasi pelayanan digital PT JNE berdasarkan analisa SWOT.
2. Mengetahui strategi meningkatkan kepuasan pelanggan melalui inovasi pelayanan digital
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan inovasi pelayanan digital PT JNE berdasarkan analisa SWOT.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif.

1. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif
2. Pengumpulan data melalui studi literatur, dokumentasi perusahaan, dan wawancara dengan stakeholders
3. Analisa SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman PT JNE

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Adopsi Teknologi Cloud

Salah satu langkah pertama menuju inovasi digital yang dilakukan oleh JNE adalah adopsi cloud computing. Teknologi ini menyediakan kemampuan untuk memproses dan menyimpan dataset besar secara aman. Misalnya, JNE bekerja sama dengan Microsoft untuk menerapkan platform data cloud Azure yang memberikan kemampuan manajemen data secara real-time kepada perusahaan. Adopsi teknologi cloud meningkatkan kemampuan perusahaan dalam kolaborasi internal, meningkatkan waktu respons internal, dan mendukung aplikasi yang didedikasikan untuk pelanggan.

2. Implementasi Internet of Things (IoT)

IoT meningkatkan efisiensi operasional JNE. Melalui penggunaan internet, JNE dapat memantau pengiriman barang, kondisi kendaraan pengiriman, serta status gudang mereka secara real-time. Teknologi ini meningkatkan akurasi pemantauan semua proses yang terlibat dalam pengiriman dan menawarkan visibilitas yang lebih baik kepada pelanggan mengenai status barang mereka dalam transit. Selain itu, IoT membantu JNE dalam deteksi lebih cepat terhadap kemungkinan kerusakan perangkat keras pada kendaraan atau masalah logistik lainnya sehingga tindakan pencegahan dapat dilakukan lebih awal.

3. Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) dan Big Data

Teknologi AI dan big data dimanfaatkan oleh JNE untuk menganalisis pola pengiriman, perilaku pelanggan, dan memprediksi kebutuhan logistik untuk tahun-tahun yang akan datang. Dengan bantuan data transaksi, JNE kini mampu mengoptimalkan rute pengiriman, memprediksi permintaan pengiriman berdasarkan tren, dan memberikan rekomendasi produk atau layanan yang lebih akurat kepada pelanggan. Penggunaan big data juga membantu JNE untuk memahami preferensi pelanggan dan menawarkan layanan yang lebih personal dan relevan.

4. Mengembangkan Aplikasi Seluler

Aplikasi seluler JNE adalah salah satu contoh inovasi digital yang berhasil diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat memantau status pengiriman, melacak barang, mengakses berbagai promosi dan layanan tambahan, serta memesan atau mengirim barang jauh lebih mudah dan cepat. Aplikasi ini juga memiliki fitur untuk memperkirakan biaya pengiriman, memungkinkan pelanggan mengetahui biaya pengiriman secara transparan sebelum melakukan transaksi.

5. Implementasi Teknologi Keamanan Digital

Keamanan data sangat penting di dunia digital, terutama di bidang logistik yang menangani pengiriman barang bernilai tinggi. JNE telah menerapkan langkah-langkah keamanan tingkat tinggi seperti enkripsi data dan sistem autentikasi dua faktor transaksi untuk melindungi data pelanggan dan transaksi pengiriman. Ini memberikan perlindungan kepada pelanggan yang menggunakan layanan JNE untuk mengirim barang, baik itu pribadi atau komersial.

ANALISIS SWOT

A. Kekuatan (Strengths)

- Infrastruktur Digital yang Kuat: Teknologi cloud dan IoT PT JNE menyediakan infrastruktur digital yang kuat untuk meningkatkan efisiensi dalam operasi dan pengiriman layanan yang lebih cepat.

- Reputasi Terkenal: JNE memiliki reputasi yang terkenal di pasar Indonesia sebagai pemimpin dalam industri logistik yang mempermudah mereka untuk mengadopsi inovasi digital.
- Layanan Pelanggan yang Ditingkatkan: Aplikasi mobile dan sistem pelacakan waktu nyata meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan.

B. Kelemahan (Weaknesses)

- Ketergantungan pada Penyedia Teknologi Pihak Ketiga: Ketergantungan pada platform berbasis cloud dan penyedia teknologi lainnya menimbulkan risiko potensial bagi JNE dengan terputusnya layanan dari penyedia tersebut.
- Pengeluaran Modal yang Tinggi: Proses digitalisasi memerlukan investasi signifikan dalam teknologi dan pelatihan yang bisa melebihi anggaran perusahaan.
- Kesulitan dalam Integrasi Sistem: Menggabungkan teknologi baru dengan sistem yang telah ada memerlukan waktu dan sumber daya yang intensif.

C. Peluang (Opportunities)

Berikut adalah analisis peluang (opportunity) pada bisnis JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) untuk bisnis global dan domestik kedepannya:

Peluang Domestik:

1. Pertumbuhan e-commerce: Pertumbuhan e-commerce di Indonesia yang pesat dapat meningkatkan permintaan layanan pengiriman dan memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan bisnisnya.
2. Pengembangan infrastruktur: Pengembangan infrastruktur di Indonesia, seperti jalan tol dan bandara, dapat meningkatkan efisiensi pengiriman dan mengurangi biaya operasional.
3. Peningkatan kesadaran akan kualitas layanan: Peningkatan kesadaran akan kualitas layanan di kalangan konsumen dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan reputasi dan loyalitas pelanggan.
4. Kerja sama dengan perusahaan lokal: Kerja sama dengan perusahaan lokal dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan jaringan dan kemampuan pengiriman di daerah-daerah terpencil.

Peluang Global:

1. Pengembangan perdagangan internasional: Pengembangan perdagangan internasional dapat meningkatkan permintaan layanan pengiriman internasional dan memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan bisnisnya.
2. Kerja sama dengan perusahaan internasional: Kerja sama dengan perusahaan internasional dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan jaringan dan kemampuan pengiriman internasional.
3. Pengembangan teknologi: Pengembangan teknologi, seperti blockchain dan artificial intelligence, dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan pengiriman.
4. Peningkatan kesadaran akan sustainability: Peningkatan kesadaran akan sustainability dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan reputasi dan loyalitas pelanggan dengan mengembangkan layanan yang ramah lingkungan.

Peluang Lainnya:

1. Diversifikasi layanan: Diversifikasi layanan, seperti pengiriman makanan dan pengiriman dokumen, dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan pendapatan dan meningkatkan kemampuan bisnisnya.
2. Pengembangan layanan value-added: Pengembangan layanan value-added, seperti pengemasan dan penyimpanan, dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan pendapatan dan meningkatkan kemampuan bisnisnya.
3. Kerja sama dengan startup: Kerja sama dengan startup dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan kemampuan teknologi dan meningkatkan efisiensi layanan.

4. Pengembangan layanan digital: Pengembangan layanan digital, seperti pengiriman online dan pelacakan pengiriman, dapat memberikan peluang bagi JNE untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kemampuan bisnisnya.

D. Dengan memahami peluang-peluang tersebut, JNE dapat mengembangkan strategi untuk memanfaatkannya dan meningkatkan kemampuan bisnisnya di pasar domestik dan global.

E. Ancaman (Threats)

Berikut adalah analisis ancaman (threats) pada bisnis JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) untuk bisnis global dan domestik kedepannya:

Ancaman Domestik:

1. Persaingan yang ketat: JNE harus bersaing dengan perusahaan ekspedisi lain seperti Tiki, Pos Indonesia, dan SiCepat.
2. Perubahan perilaku konsumen: Konsumen semakin memilih layanan ekspedisi yang lebih cepat, murah, dan transparan.
3. Regulasi pemerintah: Perubahan regulasi pemerintah terkait dengan layanan pos dan ekspedisi dapat mempengaruhi operasional JNE.
4. Keterlambatan pengiriman: Keterlambatan pengiriman dapat merusak reputasi JNE dan kehilangan pelanggan.

Ancaman Global:

1. Persaingan global: JNE harus bersaing dengan perusahaan ekspedisi global seperti DHL, FedEx, dan UPS.
2. Perubahan ekonomi global: Perubahan ekonomi global dapat mempengaruhi permintaan layanan ekspedisi dan mengubah pola perdagangan internasional.
3. Ketergantungan pada teknologi: JNE harus terus mengupdate teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan.
4. Risiko keamanan: JNE harus menghadapi risiko keamanan seperti pencurian, kehilangan, dan kerusakan barang saat pengiriman.

Ancaman Lainnya:

1. Perubahan lingkungan: Perubahan lingkungan seperti cuaca ekstrem dan bencana alam dapat mempengaruhi operasional JNE.
2. Keterbatasan infrastruktur: Keterbatasan infrastruktur seperti jalan, bandara, dan pelabuhan dapat mempengaruhi efisiensi pengiriman.
3. Biaya operasional: Biaya operasional yang tinggi dapat mempengaruhi profitabilitas JNE.
- 4.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Inovasi digital yang diterapkan oleh PT JNE, seperti cloud computing, IoT, AI, dan big data, telah membantu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. JNE berhasil memanfaatkan teknologi digital untuk menghadapi tantangan dalam industri logistik yang kompetitif. Namun, tantangan seperti ketergantungan pada pihak ketiga, biaya investasi yang tinggi, dan ancaman persaingan tetap perlu dikelola dengan baik. Ke depan, PT JNE memiliki peluang untuk terus memperluas layanannya, terutama di pasar internasional dan sektor e-commerce, dengan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang.

B. Saran

- JNE perlu mempercepat inovasi dalam bidang last mile delivery dengan teknologi seperti drone atau kendaraan otonom.
- Memperluas fitur aplikasi digital berbasis AI untuk mempersonalisasi pengalaman pelanggan.
- Meningkatkan kolaborasi dengan startup teknologi untuk mendukung efisiensi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afueh, A. (2015). *Innovation management: Strategies, implementation, and profits*. Oxford University Press.
- JNE. (2023). JNE gandeng Microsoft dorong transformasi digital perusahaan. *Marketeers*. Retrieved from <https://www.marketeers.com>
- Katadata.co.id. (2023). Peta persaingan logistik digital di Indonesia. Retrieved from <https://katadata.co.id>
- Kompasiana. (2023). JNE: Penggerak ekonomi digital dan inovasi layanan logistik di era industri 4.0. Retrieved from <https://www.kompasiana.com>
- Kompasiana. (2023). JNE: Inovasi dan kreativitas di era digital. Retrieved from <https://www.kompasiana.com>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Microsoft. (2023). *Azure DevOps: Supporting JNE's digital transformation*. Retrieved from <https://azure.microsoft.com>
- PT JNE. (2022). *Laporan Tahunan PT JNE 2022*. Retrieved from <https://www.jne.co.id>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tech in Asia. (2022). How JNE competes against digital-native logistics startups. Retrieved from <https://www.techinasia.com>