

Upaya Meningkatkan Pengiriman, Penataan Layanan Dan Promosi *Digital* Pada Agen *JNE Express*

Ni Nyoman Imas Pradnyanita Wistarini¹⁾, Ni Putu Yeni Astiti²⁾

¹⁾ Universitas Pendidikan Nasional

²⁾ Universitas Mahasarawati Denpasar

E-mail: imaspradnyanita@undiknas.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu bentuk kontribusi mahasiswa dalam mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi pemasaran Agen JNE Express melalui penataan layanan yang nyaman dan optimalisasi promosi digital. Dengan memanfaatkan platform digital dan konten yang informatif, kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengiriman dan pendapatan operasional, serta memperkuat posisi Agen *JNE Express* di industri jasa ekspedisi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasi dengan menggunakan pendekatan dan strategi yang melibatkan aspek pendampingan, pelatihan, dan pemberdayaan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan ada kenaikan yang signifikan terhadap karyawan. Karyawan mulai memahami cara menggunakan media sosial dan informasi layanan dengan tepat dan baik serta mengubah situasi tempat lebih nyaman.

Kata kunci: pengiriman, penataan layanan, promosi digital, JNE

ABSTRACT

Community service is one form of student contribution in addressing existing problems in society. This activity aims to improve the quality of service and marketing strategies for JNE Express Agents thru comfortable service arrangement and optimized digital promotion. By utilizing digital platforms and informative content, this activity is expected to increase the number of shipments and operational revenue, as well as strengthen JNE Express Agents' position in the express delivery service industry. The method used in this study is the observation method, employing an approach and strategy that involves aspects of mentoring, training, and community empowerment. The results of the activity show a significant increase in employee performance. Employees are starting to understand how to use social media and service information correctly and well, and how to make the situation more comfortable.

Keywords: shipping, service arrangement, digital promotion, JNE

PENDAHULUAN

Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama merupakan salah satu cabang PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang berdiri sejak tahun 2015 dan melayani pengiriman barang serta dokumen domestik. Perkembangan e-commerce dan meningkatnya aktivitas umkm membuat kebutuhan dasar ekspedisi semakin tinggi, karena pelanggan menginginkan layanan yang aman, cepat, dan mudah (Pratiwi and Hartini, 2023). Dengan jaringan distribusi yang luas, Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama menjadi pilihan utama masyarakat diwilayah singapadu tengah dan sekitarnya.

Potensi besar tersebut masih diiringi tantangan, baik internal maupun eksternal. Dari sisi internal, penataan layanan di kantor belum mencerminkan kenyamanan dan informasi yang disediakan masih terbatas. Hal ini berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, padahal kepuasan menjadi faktor penting dalam keberhasilan jasa pengiriman (Aleron and Nurhadi, 2022) dan (Aini et al., 2025). Dari sisi eksternal, promosi digital yang dilakukan masih terbatas sehingga jangkauannya rendah, minim konten kreatif, dan kurang interaksi dengan pelanggan. Kondisi ini dapat mengurangi jumlah pengiriman serta daya saing agen. Melalui kegiatan pengabdian masyarakat, diharapkan agen mampu meningkatkan kualitas layanan serta mengoptimalkan strategi promosi digital. Pemanfaatan media digital yang tepat dapat memperluas jangkauan informasi dengan biaya lebih efisien dibanding metode tradisional (Sholichah and Mardikaningsih, 2024).

Permasalahan yang dihadapi Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana meningkatkan kualitas dan penataan layanan di kantor agar pelanggan merasa nyaman serta mudah memperoleh informasi terkait layanan pengiriman?
- 2) Bagaimana strategi optimalisasi promosi digital yang efektif untuk memperluas jangkauan informasi dan menarik lebih banyak pelanggan?
- 3) Bagaimana upaya agen dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan ketat jasa ekspedisi?

Berdasarkan permasalahan yang dialami Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama maka solusi yang dapat diberikan sebagai berikut:

1) Penataan Layanan dan Fasilitas Kantor

Membantu dan pendampingan kepada Agen JNE Express Negari Mertha utama dalam Penataan dan pengembangan layanan Untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan di Agen JNE, dilakukan penataan ulang ruang pelayanan, dan area sortir barang agar lebih rapi, bersih, dan nyaman. Menyediakan papan informasi dan brosur terkait jenis layanan, dan promosi juga menambahkan media visual (banner) agar pelanggan mudah memahami layanan serta disediakan juga permen sebagai bentuk pelayanan ekstra bagi pelanggan yang menunggu (Saputri and Wijaya, 2023).

2) Optimalisasi Promosi Digital

Membantu dan membimbing Agen JNE express Negari Mertha Utama dalam memanfaatkan media sosial melalui pembuatan dan pengaktifan akun Instagram. Melalui platform ini, akan dibagikan berbagai informasi promo layanan dan konten edukatif seperti modus penipuan pada layanan cash on delivery.

3) Pembuatan Website Sebagai Media Promosi Digital

Membantu dalam melakukan pembuatan website sebagai media promosi digital baru bagi Agen JNE express Negari Mertha Utama. Website ini akan memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi seputar layanan pengiriman, serta mengetahui promo atau fasilitas tambahan yang disediakan oleh agen (Herpindo et al., 2024).

METODE PELAKSANAAN

Metode Pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian masyarakat di Agen *JNE Express* Mertha Utama digunakan beberapa pendekatan dan strategi yang melibatkan aspek pendampingan, pelatihan, dan pemberdayaan masyarakat. Adapun metode pelaksanaannya sebagai berikut:

1) Pendampingan teknis dan manajerial

Dilakukan pendampingan dalam penataan layanan dan fasilitas kantor, termasuk pengaturan ruang tunggu, area sortir barang, serta penyediaan papan informasi.

2) Pelatihan pengelolaan *digital marketing*

Memberikan pelatihan kepada karyawan Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama terkait penggunaan media sosial yaitu *Instagram* sebagai sarana promosi digital, pelatihan ini

mencangkup pembuatan konten kreatif, serta strategi pemasaran melalui media sosial agar informasi promo dan layanan lebih mudah menjangkau masyarakat luas.

3) Pembuatan dan pemanfaatan website

Melibatkan proses bimbingan dalam pembuatan website resmi Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama sebagai media promosi *digital*, strategi yang digunakan adalah simulasi cara mengelola website agar dapat dimanfaatkan secara mandiri oleh Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama.

4) Pemberdayaan masyarakat sekitar

Melibatkan masyarakat sekitar, khususnya kalangan pelaku umkm dalam memanfaatkan layanan pengiriman Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama untuk mendukung usaha mereka. Strategi ini dilakukan dengan memberikan informasi, edukasi dan promosi layanan agar masyarakat sekitar lebih aktif menggunakan jasa Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama.

5) Evaluasi program

Setiap kegiatan program akan disertai dengan evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai upaya dalam meningkatkan pengiriman dan memperluas jangkauan informasi kepada pelanggan, *JNE Express* Negari Mertha Utama telah melaksanakan sejumlah program kerja. Program ini berfokus pada penataan layanan dan optimalisasi promosi digital, Adapun hasil program kerja tersebut adalah sebagai berikut:

1) Penataan layanan dan fasilitas kantor

Terciptanya ruang pelayanan dan area sortir barang yang lebih tertata, rapi, bersih, dan nyaman. Penataan ini membuat karyawan lebih efisien dalam bekerja serta menciptakan suasana profesional yang meningkatkan kepercayaan pelanggan. Selain itu tersedia papan informasi, dan banner promosi sehingga pelanggan lebih mudah memahami jenis layanan yang ditawarkan. Pemabhana fasilitas sederhana seperti menyediakan permen bagi pelanggan yang menunggu juga memberi nilai tambah dalam meningkatkan kenyamanan pelanggan.

2) Optimalisasi promosi *digital* melalui *Instagram*.

Hasil dari program ini adalah berhasilnya pembuatan dan mengaktifkan akun *Instagram* resmi Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama. Akun ini digunakan untuk membagikan berbagai konten informatif seperti promo layanan, dan edukasi mengenai modus penipuan pada layanan cash on delivery. Dengan adanya media sosial jangkauan promosi Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama semakin luas karena informasi bisa langsung menjangkau masyarakat secara cepat dan dapat meningkatkan jumlah pengiriman.

3) Pembuatan Website Sebagai Media Promosi *Digital*

Tersedianya website resmi agen Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama yang menjadi pusat informasi mengenai layanan pengiriman, promo serta fasilitas tambahan. Website ini memudahkan pelanggan untuk mengakses informasi kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama.

4) Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan

Meningkatnya kesadaran dan keterampilan karyawan terbaik kepada pelanggan. Karyawan didampingi untuk lebih ramah, cepat tanggap, dan profesional dalam bekerja. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan sehingga berdampak juga pada meningkatnya jumlah pengiriman barang, karena mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik (Jayanti et al., 2022).

5) Penambahan fitur pesan otomatis di Whatsapp

Tersedianya fitur pesan otomatis pada Whatsapp bisnis Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama yang membantu pelanggan mendapatkan informasi layanan dengan cepat. Dengan adanya fitur ini, proses komunikasi menjadi lebih efektif dan pelanggan merasa lebih mudah dalam mendapatkan informasi, sehingga meningkatkan kepercayaan serta potensi jumlah pengiriman barang (Al Hidayat et al., 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama. Kegiatan ini mampu mengidentifikasi sejumlah permasalahan utama yang dihadapi, seperti penataan ruang layanan yang belum tertata rapi, fasilitas pendukung yang masih terbatas, serta promosi yang masih dilakukan secara sederhana sehingga kurang

menjangkau masyarakat luas. Melalui program pengabdian masyarakat, Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama memberikan pendampingan dalam bentuk perbaikan tata kelola layanan, penguatan strategi promosi digital serta peningkatan pemahaman Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama terhadap kenyamanan pelanggan dalam menunjang keberhasilan usaha dan meningkatkan pengiriman barang yang akan berdampak pada pendapatan operasional.

Manfaat kegiatan ini memberikan kesadaran kepada Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama bawah kualitas layanan, kecepatan, serta ketepatan dalam proses pengiriman merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan pengiriman serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Program ini turut membekali Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama dengan strategi pengembangan usaha yang berkelanjutan, sehingga Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama tidak hanya mampu menyelesaikan kendala yang ada saat ini, tetapi juga siap menghadapi persaingan bisnis jasa ekspedisi di masa mendatang.

Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama disarankan untuk melakukan penataan ruangan layanan nyaman sehingga pelanggan merasa lebih senang ketika melakukan pengiriman. Fasilitas pendukung juga sebaiknya ditingkatkan, untuk mendukung kelancaran pelayanan. Promosi *digital* perlu terus diperkuat dengan pemanfaatan media social secara konsisten agar Agen *JNE Express* Negari Mertha Utama semakin dikenal dan mampu menjangkau pasar yang lebih luas, disamping itu kualitas pelayanan harus dijaga dengan memberikan layanan yang ramah, cepat, dan tepat waktu, karena hal ini menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan serta meningkatkan pengiriman. Evaluasi secara rutin perlu dilakukan agar setiap langkah perbaikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. F., Darmansyah, D., Apriyono, R., Ramdhani, R. & Prastyo, Y. 2025. Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Pengiriman Barang. *Journal Of Management Innovation Entrepreneurship*, 2, 2305-2314.
- Al Hidayat, R., Agustiani, N. & Akmal, S. 2025. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Kilogs Pada Pt. Krakatau Jasa Logistik. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 4, 117-126.
- Aleron, B. & Nurhadi, N. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Yang Dimoderasi

Oleh Garansi. Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 2022. 375-385.

Herpindo, H., Singgih, S., Yudhanto, W. & Nikmatullah, M. R. 2024. Pembuatan Katalog Online Layanan Jasa Berbasis Web Sebagai Media Periklanan Penyedia Layanan Jasa Umkm Desa Trasan Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1, 6080-6090.

Jayanti, K. F., Fatimah, F. & Izudin, A. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 18, 182-191.

Pratiwi, T. I. S. & Hartini, H. 2023. Pondasi Keberhasilan Di Era Persaingan Jasa Ekspedisi Jne Express Kediri. *Larisa Ekonomi*, 1, 47-57.

Saputri, A. & Wijaya, A. 2023. Pengaturan Mini Baner, Brosur, Dan Spanduk Sebagai Media Promosi. *Switch: Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 1, 32-41.

Sholichah, L. F. & Mardikaningsih, R. 2024. Analisis Pengaruh Promosi Digital, Citra Merek, Dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Sandal Dan Sepatu Di Kepuh Kiriman Waru. *Jurnal Investasi Islam*, 5, 617-636.