

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI PEMASARAN SALES COUNTER OFFICER (SCO) DALAM KUALITAS PENGIRIMAN BARANG DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)**

**Oleh**

**Fitri Konita**

PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau yang biasa disebut dengan JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Perusahaan ini pertama sudah mempunyai banyak cabang perusahaan di Indonesia yang cukup banyak dan adapun beberapa unit kegiatan yang dilakukan oleh JNE antara lain urusan kepabeanan, impor barang, dokumen serta pengantaran, Tak hanya melayani pasar domestic saja JNE juga melayani urusan pengantaran barang dan dokumen dari luar negeri untuk masuk ke Indonesia.

PT. JNE yang memiliki penggerak atau pelaksana (People) salah satunya SCO (*Sales Counter Officer*) sebagai konektor antara konsumen dan perusahaan. Dalam mewujudkan kepuasan konsumen JNE meningkatkan pelayanan melalui kualitas jasa untuk itu perusahaan memerlukan strategi pemasaran yang matang demi tercapainya tujuan perusahaan. Strategi pemasaran merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu perusahaan. Dimana strategi pemasaran menjadi ujung tombak untuk memikat konsumen. Strategi pemasaran harus ditinjau dari segi internal dan eksternal suatu perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pemasaran yang dilakukan oleh *Sales Counter Officer* (SCO) dalam meningkatkan kualitas pengiriman barang di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Metode penelitian yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa strategi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE dilakukan dengan cara *Mix Marketing* yang terdiri dari 7 P yaitu *product, place, price, promotion, People, Proses, dan Physicalevudance* . PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sudah menerapkan *Mix Market* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang yang diberikan oleh JNE .

**Kata Kunci : Strategi Pemasaran, PT Tiki Jalir Nugraha Ekakurir (JNE)**

## **ABSTRACT**

### **MARKETING STRATEGY OF SALES COUNTER OFFICER (SCO) IN THE QUALITY OF DELIVERY OF GOODS AT PT. TIKI LINE NUGRAHA EKAKURIR (JNE)**

**By**

**Fitri Konita**

*PT Jalur Nugraha Ekakurir or commonly referred to as JNE is one of the companies engaged in logistics delivery services based in Jakarta. This company already has many company branches in Indonesia which are quite a lot and there are several units of activities carried out by JNE, including customs matters, import of goods, documents and delivery, not only serving the domestic market, JNE also serves matters of delivering goods and documents from abroad to enter Indonesia.*

*PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir JNE has a mover or implementer (People), one of which is SCO (Sales Counter Officer) as a connector between consumers and companies. In realizing customer satisfaction, JNE improves service through service quality, for that the company needs a mature marketing strategy in order to achieve company goals. Marketing strategy is one of the most important things in a company. Where marketing strategies are the spearhead to attract consumers. Marketing strategy must be reviewed from the internal and external aspects of a company.*

*This study aims to identify marketing strategies carried out by the Sales Counter Officer (SCO) in improving the quality of delivery of goods at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). The research method used is by means of observation, interviews and documentation. The results of this study are the strategy of PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) in improving the quality of goods delivery services carried out by JNE is carried out by means of a Marketing Mix consisting of 7 P's, namely product, place, price, promotion, People, Process, and Physicalevudance. Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) has applied Mix Market to improve the quality of goods delivery services provided by JNE.*

**Keyword : marketing strategy, PT Tiki Jalir Nugraha Ekakurir (JNE)**