



Panduan Product Knowledge dan VIP Platform

01

PRODUCT KNOWLEDGE

LAYANAN J&T EXPRESS

EZ

Layanan kiriman paket reguler ke seluruh Indonesia dengan estimasi pengiriman 2-7 hari.

J&T DOC

Layanan kiriman khusus paket Dokumen non Barang dengan berat mulai dari 0,5kg dan ongkos kirim sudah termasuk asuransi dengan kompensasi Rp. 250.000 jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

J&T HEBOH

Layanan kiriman paket besar 3-10kg, dengan pelayanan SLA yang optimal dan harga yang kompetitif.

J&T SUPER

Layanan kiriman dengan SLA premium serta pemberian kompensasi penuh jika terjadi keterlambatan. Ongkos kirim sudah termasuk asuransi jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

J&T EXPRESS
ECO Rp

Layanan kiriman paket antar pulau dengan tarif rendah dan ekonomis.

 **INTERNATIONAL
STANDARD EXPRESS**

Layanan kiriman paket ke luar negeri (Ekspor) dan (Impor) dari luar negeri. Tersedia pengiriman ke 7 Negara (*Malaysia, Singapore, Thailand, Philippines, Vietnam, China & Cambodia*).





Layanan kiriman paket reguler ke seluruh Indonesia dengan estimasi pengiriman 2-7 hari.

Ketentuan Berat Paket :

- Maksimal berat 100 Kg
- Maksimal volume via udara : 240/300 x 110 x 76 (cm)
- Maksimal volume via darat : 200 x 200 x 200 (cm)

Penambahan Biaya :

- 50 – 70 Kg dikenakan biaya 50% dari ongkir
- 71 – 100 Kg dikenakan 100% ongkir
- Panjang salah satu sisi : 150 cm dikenakan biaya 50% dari ongkir

Perhitungan Volumetrik :

$$\frac{\text{Panjang (P)} \times \text{Lebar (L)} \times \text{Tinggi (T)}}{6.000}$$

Asuransi

1. Biaya Asuransi Biaya asuransi adalah: 0.2% dari harga barang sesuai dengan invoice.
2. Pergantian paket diasuransikan Apabila Customer ingin membeli asuransi, harus melaporkan harga barang sesuai dengan harga invoice barang tersebut. Untuk paket berupa barang, nominal pergantian tidak dapat melebihi Rp20.000.000,-/waybill.



Layanan kiriman khusus paket Dokumen non Barang dengan berat mulai dari 0,5kg dan ongkos kirim sudah termasuk asuransi dengan kompensasi Rp. 250.000 jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

Amplop Pelindung

1. Ukuran: P= 31.8 cm x L= 23.4 cm.
2. Bahan duplex sehingga membuat dokumen dalam amplop lebih aman saat pengiriman
3. Agent juga dapat menggunakan amplop yang distok oleh agent/HQ.
4. Bahan dan desain amplop dapat mengacu pada standar Brand Visual Identity terbaru dari divisi Branding HQ

Perhitungan berat paket dokumen

1. Batasan berat dokumen untuk layanan ini adalah 0-3 kg
2. Untuk dalam kota di pulau Jawa dikenakan flat Rp 5.000
3. Untuk antar kota, dihitung 70% dari harga standar EZ
4. Untuk pengiriman di atas 0.5 kg akan dihitung sesuai harga standar EZ

Asuransi

1. Pergantian biaya secara default saat dokumen hilang/rusak adalah sebesar Rp250.000,-
2. Biaya perlindungan tambahan: Rp2.000,- untuk biaya pertanggungan Rp1.000.000,- atau Rp5.000 untuk biaya pertanggungan Rp2.000.000,-.

Layanan kiriman paket besar 3-10kg, dengan pelayanan SLA yang optimal dan harga yang kompetitif.

Perhitungan Berat Paket

1. Toleransi Berat barang adalah 0.3 kg. Berat barang dibawah 3,30 kg akan dihitung menjadi 3kg. Berat barang diatas 3,30 kg akan dihitung menjadi 4 kg. Contoh: 5,30 kg akan dihitung menjadi 5 kg. Sedangkan 5,31 kg akan dihitung menjadi 6 kg.
2. Terdapat dua jenis berat:
 - a. Berat aktual adalah berat yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan neraca ukur (timbangan).
 - b. Berat volumetrik adalah berat yang didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan ukuran volume barang (Panjang, lebar, dan tinggi). Rumus Perhitungan berat volumetrik:

$$\frac{\text{Panjang(cm)} \times \text{Lebar (cm)} \times \text{Tinggi (cm)} \times 1 \text{ kg}}{6,000}$$

Packing Kayu

1. Packing kayu digunakan untuk paket yang rentan rusak atau paket elektronik.
2. Standar perhitungan biaya tambahan untuk kemasan kayu dari HQ adalah 30% dari berat aktual, minimal 3 kg. Namun, perhitungan biaya pengemasan kayu dapat disesuaikan dengan kebijakan masing-masing agent, karena biaya harga kayu di setiap daerah berbeda.

Asuransi

1. Biaya Asuransi Biaya asuransi adalah: 0.2% dari harga barang sesuai dengan invoice.
2. Pergantian paket diasuransikan Apabila Customer ingin membeli asuransi, harus melaporkan harga barang sesuai dengan harga invoice barang tersebut. Untuk paket berupa barang, nominal pergantian tidak dapat melebihi Rp20.000.000,-/waybill.
3. Untuk paket yang berupa dokumen, nominal pergantian disesuaikan dengan aturan pergantian dari Call Center HQ.
4. Untuk barang yang diasuransikan jika mengalami kerusakan atau kehilangan akan diganti maksimal sebesar nilai yang diasuransikan, namun hanya barang baru yang dapat diasuransikan untuk paket regular
5. Pergantian paket tidak diasuransikan Apabila Customer tidak menggunakan layanan tambahan asuransi maka pengantian biaya kerusakan atau kehilangan paket adalah maksimal 10 kali lipat dari biaya pengiriman atau nilai barang (dilihat nilai mana yang lebih kecil). Nominal penggantian maksimal Rp1.000.000 untuk paket, dan maksimal Rp100.000 untuk dokumen



Layanan kiriman dengan SLA premium serta pemberian kompensasi penuh jika terjadi keterlambatan. Ongkos kirim sudah termasuk asuransi jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

Semua paket J&T Super akan dianggap menggunakan asuransi, kecuali barang yang memang tidak bisa diasuransikan (sesuai ketentuan J&T Express)

Hal yang perlu diperhatikan

1. Layanan pengiriman J&T Super terdapat di setiap Agent J&T Express.
2. Kode huruf e-AWB tetap sesuai sumber waybill yang berlaku.
3. Metode pembayaran ongkos kirim J&T SUPER adalah PP_PM (jika sudah bekerjasama), PP_CASH dan CC_Cash (DFOD).
4. Sprinter menagih ongkos kirim DFOD kepada customer penerima sesuai dengan nominal yang tertera pada APP Sprinter.
5. Berat maksimal paket J&T Super adalah 5,3 Kg, dengan ketentuan:
 - a. Berat lebih dari 5,3 Kg TIDAK DAPAT menggunakan layanan J&T Super.
 - b. Ukuran maksimal sisi paket adalah 60 cm.
 - c. Jumlah P+L+T paket tidak boleh melebihi 180 cm.
6. Berat yang digunakan untuk perhitungan ongkir adalah berat yang lebih besar antara berat volume dan berat aktual.
7. Ketentuan pengiriman barang berbahaya (Dangerous Goods) atau barang dilarang kirim mengikuti SOP yang berlaku.



Layanan J&T ECO merupakan pilihan layanan J&T Express untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang memiliki tuntutan tinggi terhadap tarif rendah, namun tuntutan rendah terhadap SLA pengiriman

Layanan ECO memiliki Cakupan Wilayah : Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Bali

Maksimal berat paket 50 Kg

Maksimal volume paket : 40 cm x 53 cm x 37 cm

Ketentuan :

1. Setiap paket reguler yang menggunakan Layanan ECO untuk SLA pengiriman yaitu maksimal 7 hari pengiriman via darat dan 14 hari pengiriman via laut.
2. Tidak ada berat minimal untuk layanan pengiriman J&T ECO
3. Asuransi & Packing Kayu sama dengan ketentuan pengiriman Express J&T.
4. Pengiriman paket layanan J&T ECO menggunakan E-AWB "JD" untuk paket reguler dan dapat menggunakan seluruh metode pembayaran.
5. Setiap paket J&T ECO WAJIB ditempelkan sticker "J&T ECO Biru" disamping E-AWB.

Asuransi :

1. Biaya Asuransi Biaya asuransi adalah: 0.2% dari harga barang sesuai dengan invoice.
2. Pergantian paket diasuransikan Apabila Customer ingin membeli asuransi, harus melaporkan harga barang sesuai dengan harga invoice barang tersebut. Untuk paket berupa barang, nominal pergantian tidak dapat melebihi Rp20.000.000,-/waybill.



Layanan Paket Internasional adalah layanan untuk mengirimkan (ekspor) paket ke luar negeri dan memasukkan (impor) paket dari luar negeri. Layanan Paket Internasional ini memiliki sedikit perbedaan dengan layanan regular EZ, yaitu pada desain eAWB, tujuan, barang yang bisa dikirim, dan sebagainya.

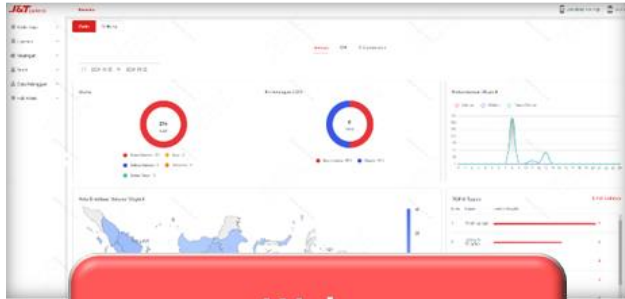
Cakupan layanan internasional J&T adalah sebagai berikut:

- o Indonesia o Vietnam
- o Malaysia o China
- o Singapura o Filipina
- o Thailand o Kamboja

Ketentuan berat maksimal dari paket Internasional adalah 30Kg, dengan detail :

1. Panjang maksimal tiap sisi 80cm
2. Jumlah P+L+T tidak boleh melebihi 180 cm
3. Perhitungan berat mulai dari 0.5 Kg s/d 30 Kg.
4. Input berat dengan benar baik itu berat aktual, berat volume dan berat yang ditagih.
5. Ongkos kirim akan muncul secara otomatis setelah admin menginput berat yang ditagihkan.
Karena terdapat golongan harga untuk setiap range berat, harap input berat dengan benar.
Contoh harga untuk range berat 20 Kg s/d 20.5 Kg akan berbeda dengan harga untuk range berat 20.51 Kg s/d 21 Kg

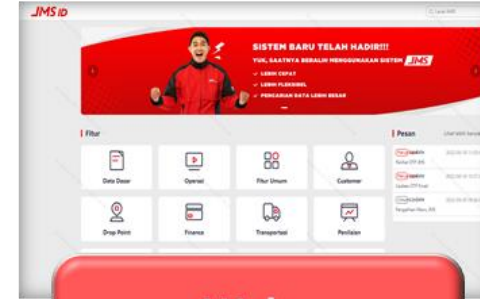
PLATFORM J&T EXPRESS



Web :
VIP Platform



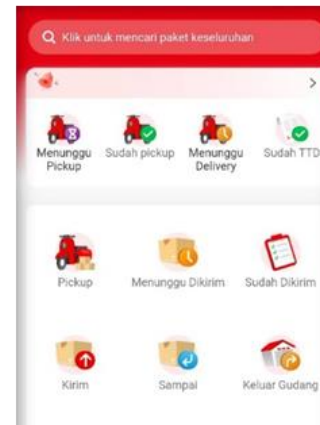
Web :
Jet.co.id



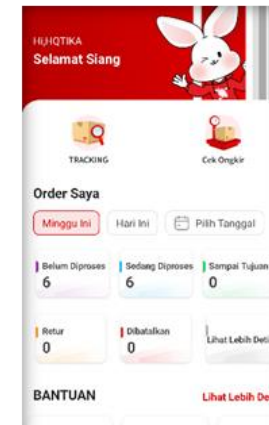
Web :
jms.jntexpress.id



APP Customer
Android & iOS



APP Sprinter
Android only



APP VIP
Android & iOS



APP ZhiTu
Android & iOS

02

VIP PLATFORM

VIP PLATFORM

VIP Platform merupakan platform berbasis web bagi Klien VIP J&T Express untuk melakukan order dan Tracking.

VIP Platform J&T Express dirancang secara eksklusif untuk mempermudah para pelanggan dalam menggunakan fitur-fitur prioritas J&T Express. Dengan fokus pada kepuasan dan kenyamanan pelanggan, VIP Platform memberikan akses eksklusif ke berbagai layanan serta promosi, menghadirkan pengalaman pengiriman yang lebih prioritas dan terpercaya.

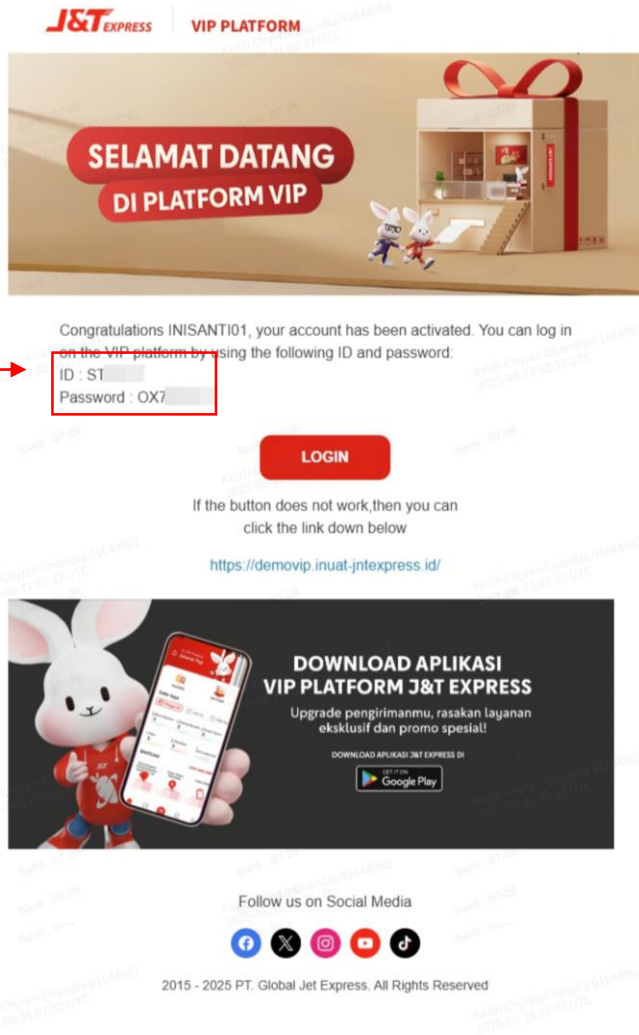
Alur untuk Mendapatkan Kode Klien VIP:

1. Akun Klien akan dibuatkan oleh team sales support cabang under department marketing. Akun Klien klien berupa angka dan Numerik, yang didapatkan oleh setiap klien J&T Express, masing masing ID klien yang diterima customer akan berbeda, dan belum terpakai oleh klien lainnya.
2. Apabila Proses registrasi VIP sudah berhasil, maka Detail Akun Klien VIP Customer akan dikirimkan ke customer melalui Email yang sudah didaftarkan customer pada saat pertama kali melakukan registrasi.

Fitur-Fitur yang dapat diakses dalam VIP Platform J&T Express Akan dijelaskan pada halaman berikutnya.

Cek Status Registrasi

Klien akan mendapatkan ID Klien dan Password melalui email yang di daftarkan



Pendaftaran Berhasil

1.2 Cek Status Registrasi

Cek status registrasi digunakan untuk mengetahui progress registrasi pendaftaran VIP baru.

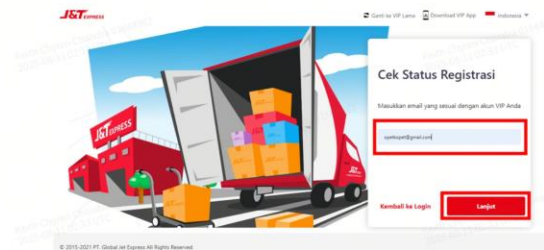


Berikut ini langkah-langkah untuk melakukan pengecekan registrasi di VIP platform.

1. Klik pada tulisan “Cek Status Registrasi”



2. Masukan **email** kemudian klik **lanjut** untuk melakukan pengecekan.



3. Klien dapat melihat progress registrasi terupdate. Terdapat **4 tahapan utama** dalam proses **registrasi** seperti gambar dibawah ini. Klien dapat melakukan **kirim ulang** jika belum mendapatkan **email verifikasi**.

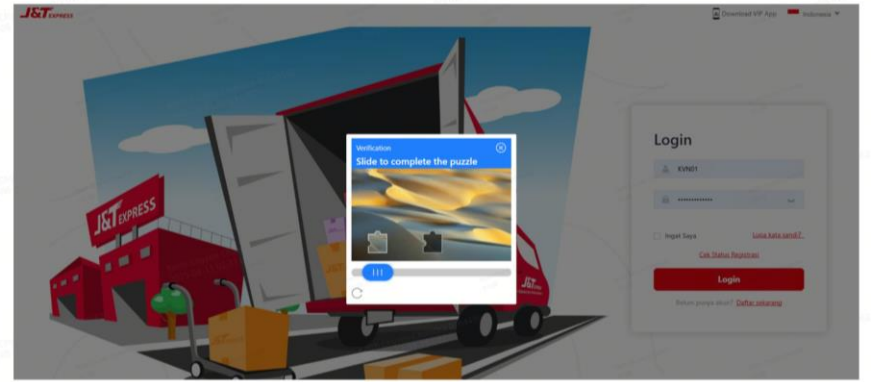


Akses VIP Platform

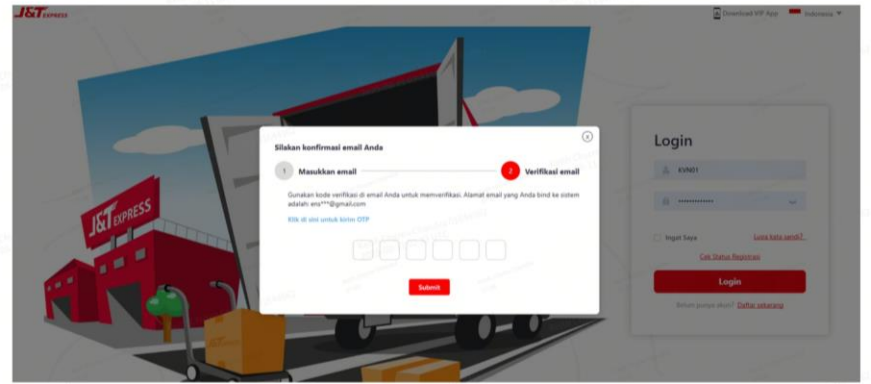
VIP Platform dapat diakses melalui mesin pencari atau browser dengan mengakses link vipcustomer.jet.co.id, dengan tampilan dibawah ini :



- Indonesia
- English (Inggris), dan
- 简体中文 (Mandarin).



Verifikasi dengan Puzzle



Memakai OTP

Pada bagian kanan atas Klien VIP dapat melakukan pemilihan bahasa dengan menekan tombol drop down “Language” . Terdapat tiga pilihan bahasa yang dapat digunakan yaitu :



Opsi bahasa

Berikut beberapa hal yang perlu **diperhatikan** dalam menginput data login klien VIP

- Username

1	Wajib diisi
2	Dapat menggunakan karakter alphabet, numerik, dan karakter spesial

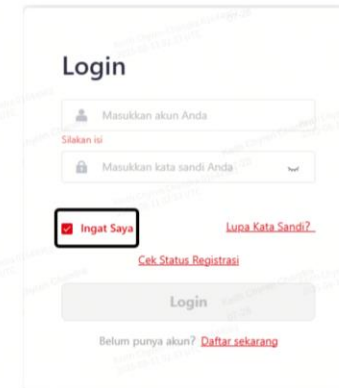
3	Apabila input >50, sistem akan secara otomatis melakukan disable input
4	Pastikan akun anda sudah terdaftar.

- **Password**

1	Wajib diisi
2	Dapat menggunakan karakter alphabet, numerik, dan karakter spesial
3	Apabila input >20, sistem akan secara otomatis melakukan disable input
4	Jika klien salah menginput password, Maka akan tampilan popup “Akun atau kata sandi salah”

- **Ingat Saya**

ID dan password yang telah diisi dapat **disimpan** datanya mempermudah klien untuk melakukan login berikutnya **VIP Platform** sehingga klien tidak perlu menginput Kembali **ID** dan **Password**. Fitur ini bisa **diaktifkan** jika user sudah berhasil melakukan login. Apabila user gagal melakukan login dan merefresh halaman login, maka informasi tidak tersimpan (kosong).



- **Lupa Kata Sandi**

digunakan untuk mereset kata sandi jika user tidak ingat **password VIP Platform**.

Format kata sandi:

Min : 8 karakter

Max : 18 Karakter

Harus berisi 1 angka/karakter khusus Seperti (!@#\$\$%^&*())

Berisikan 1 huruf besar

Lupa kata sandi

Demi keamanan akun Anda, silahkan masukkan kata sandi yang kuat dengan format yang benar

• **Kata Sandi Baru**

Masukkan kata sandi baru

• **Konfirmasi Kata Sandi Baru**

Masukkan ulang kata sandi Anda

[Kembali ke login](#)

Konfirm reset

NOTES : User hanya bisa melakukan lupa password dengan kriteria email akun terkait telah terdaftar dan telah berhasil diverifikasi.

• This account has no authorization, please set authorization first

Jika user tidak ada hak akses untuk mengakses **VIP Platform**, maka akan tampil notifikasi seperti gambar diatas

2.1 Pendaftaran Berhasil

Apabila akun Anda telah diaktifkan, maka Anda akan menerima email konfirmasi bahwa akun Anda telah aktif. Anda dapat melakukan login dan menikmati seluruh kemudahan yang disediakan pada VIP platform kami



Congratulations INISANTI01, your account has been activated. You can log in on the VIP platform by using the following ID and password.

ID : S1

Password : OX7

LOGIN

If the button does not work, then you can click the link down below

<https://demovip.inuat-jntexpress.id/>

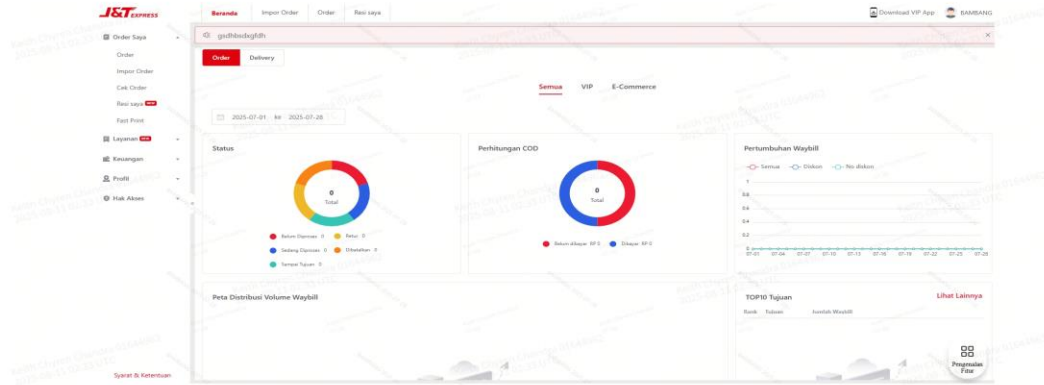


Follow us on Social Media



2015 - 2025 PT. Global Jet Express. All Rights Reserved

Pendaftaran Berhasil



Tampilan Beranda/ Dashboard

Saat sudah berada pada halaman beranda, User VIP bisa mengganti Bahasa dengan memilih pada tampilan yang berada dipojok kanan atas dan akan keluar tampilan seperti gambar dibawah ini.



Pilih bahasa

Data pada halaman Beranda dapat di filter berdasarkan sumber order semua, **VIP** (seluruh waybill yang dihasilkan dari VIP Platform), dan **E-commerce** (akun-akun e-commerce seller yang telah dihubungkan pada system **J&T Express**)



Filter pada halaman Beranda

Pada halaman Beranda VIP Platform berisi 5 grafik yang datanya dapat dilihat dari menu resi saya dan satu laporan, yaitu :

- **Grafik Status**

Menampilkan grafik status waybill yang **belum terkirim**, **sudah terkirim**, dan **berhasil diretur**. Jangka waktu yang dapat dipilih adalah **1 hari**, **7 hari**, atau **1 bulan**.

Jika **kursor mouse** diarahkan pada grafik maka akan menampilkan **jumlah** serta **persentase** data waybill. Data pada **grafik** juga dapat **nyalakan** dan **matikan** sesuai dengan kebutuhan

Dalam Grafik status data yang ditampilkan ada 5, yaitu :

- **Belum Proses:** Jika paket yang dikirim masih dalam proses pengiriman.
- **Sedang Diproses:** Jika paket sudah di terima oleh penerima.
- **Sampai Tujuan:** Jika paket sudah di terima kembali oleh pengirim.
- **Retur:** Paket yang dilakukan retur / dikembalikan karna rusak atau penerima menolak paket
- **Dibatalkan:** Paket tidak jadi diproses.



Grafik status

- **Grafik Pertumbuhan Waybill**

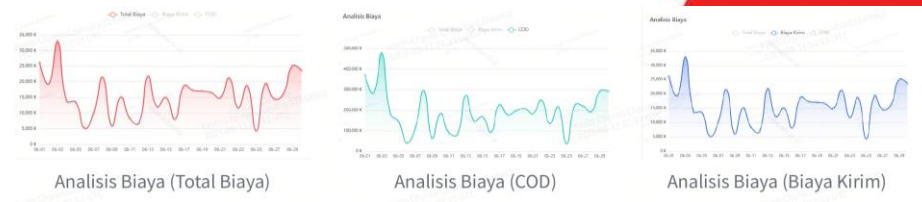
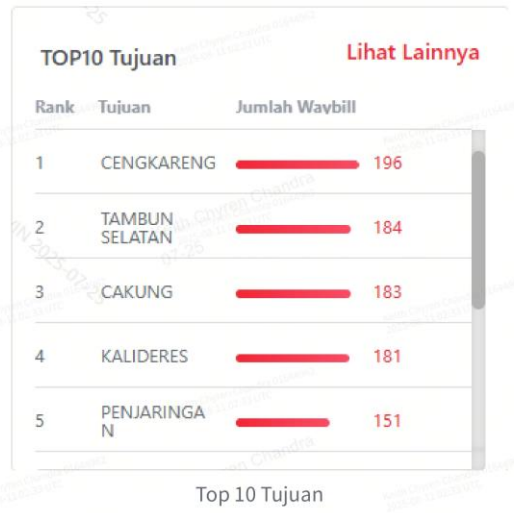
Grafik ini digunakan untuk melihat **pertumbuhan total waybill** pada klien tersebut apakah meningkat atau menurun. Pertumbuhan waybill ini dapat disesuaikan dengan filter waktu yang sudah kita pilih



Grafik Pertumbuhan Waybill

- **Top 10 Tujuan Terbanyak**

Menunjukkan data 10 peringkat tujuan (kecamatan) yang paling banyak dituju. Dapat menampilkan data dalam **1 hari**, **7 hari**, atau **1 bulan**.

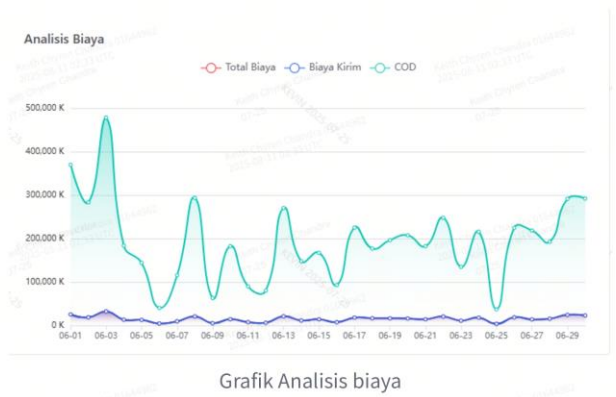


• **Top 10 Asal**



• **Grafik Analisis biaya**

Grafik ini menampilkan data banyaknya **total biaya** keseluruhan waybill (total dari biaya kirim + nilai asuransi + biaya lainnya), **total biaya kirim**, dan **total nilai COD** yang dapat dilihat dalam kurun waktu **7 hari** atau **1 bulan**. Data yang tertampil tidak termasuk data yang **sudah diretur** atau **void**.



Menampilkan Urutan 1 - 10 asal yang paling banyak melakukan pengiriman. Dapat menampilkan data dalam **1 hari**, **7 hari**, atau **1 bulan**.

• **Perhitungan COD**

Menampilkan total COD klien VIP dalam kurun **1 hari**, **7 hari**, dan **1 bulan**. Terdapat 2 keterangan pada grafik **Perhitungan COD**.



Gambar 30 Perhitungan COD

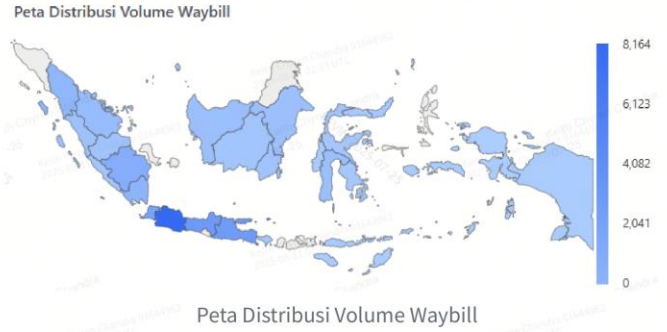
Data grafik juga dapat nyalakan dan matikan sesuai dengan kebutuhan user dengan klik tulisan **“Total biaya”** atau **“Biaya Kirim”** atau **“COD”** Seperti gambar berikut.

• **Dibayar:** Tagihan COD sudah dibayar dan sudah masuk ke Klien VIP tersebut

- **Belum Bayar:** Tagihan COD masih belum dibayarkan oleh pembeli / penerima

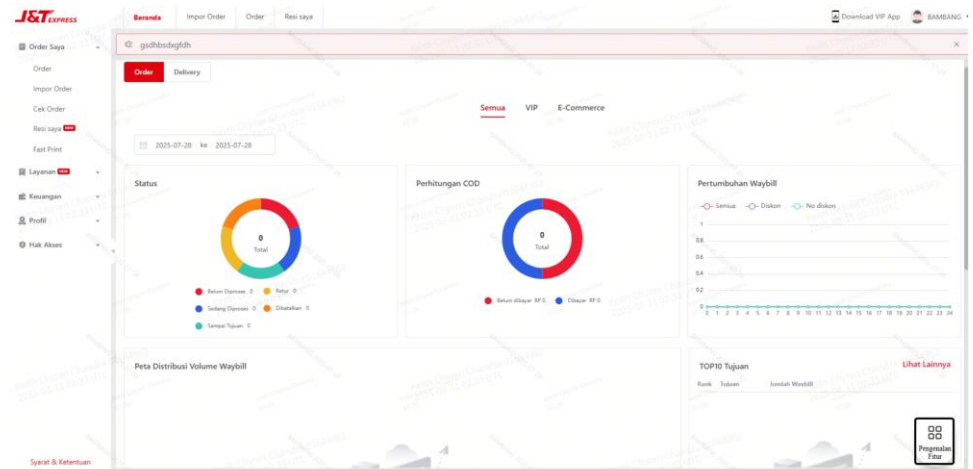
- **Peta Distribusi Volume Waybill**

Peta yang menunjukkan jumlah waybill yang dikirimkan ke setiap **provinsi**. jika terdapat pengiriman pada satu **provinsi**, maka pada provinsi tersebut akan terdapat **warna**. Jika mouse **hover** pada peta tujuan, maka akan tampil **jumlah waybill** dan nama provinsi yang di tunjukan.

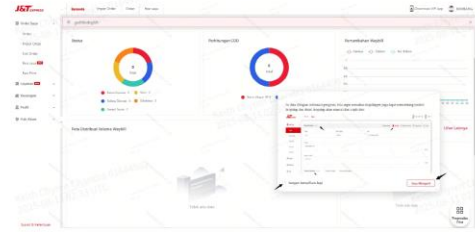


VIP Platform terbagi menjadi lima menu utama :

1. **Menu Order Saya:** Menu ini digunakan untuk **melakukan order secara satuan atau massal**. Menu Order Saya dilengkapi untuk mengecek status order.
2. **Menu Layanan:** Menu ini digunakan untuk melakukan pelacakan paket, mengecek biaya pengiriman dan melakukan kritik dan saran terhadap suatu pengiriman.
3. **Menu Keuangan:** Menu ini digunakan untuk mengecek tagihan baik tagihan biaya pengiriman ataupun biaya COD.
4. **Menu Profil:** Menu ini digunakan untuk mengatur alamat **Customer Pengirim** dan **Customer Penerima** sehingga pada saat melakukan order kembali data tersebut sudah tersimpan.
5. **Menu Hak Akses:** Menu ini digunakan untuk mengatur user lain yang dapat mengakses VIP Platform.



Tombol Pengenalan Fitur



Pengenalan Floating window



Pengenalan Fitur Pop-up

Pengenalan Fitur/ User Guide : bertujuan untuk memberikan petunjuk langkah demi langkah dalam melakukan konfigurasi awal bagi pengguna agar sistem dapat digunakan secara optimal sesuai kebutuhan.

Setelah pengguna mengklik **Pengenalan Fitur**, sistem akan menampilkan informasi atau konfigurasi terbaru terkait fitur-fitur baru yang telah diperbarui. Tujuannya adalah agar pengguna dapat mengetahui dan memahami pembaruan tersebut.

Jika pengguna tidak ingin melihat tampilan ini lagi, pengguna dapat menekan tombol "**Saya Mengerti dan Jangan Tampilkan Lagi**". Setelah tombol ini ditekan, informasi tidak akan secara otomatis tampil di halaman terkait, namun perlu pengguna lakukan klik manual ke tombol pengenalan fitur untuk bisa mengakses informasi tersebut. Informasi di pengenalan fitur memiliki masa aktifnya, bila masa aktif sudah berakhir maka akan muncul notifikasi "Halaman ini saat ini belum ada pengenalan fitur baru"

Menu Order Saya

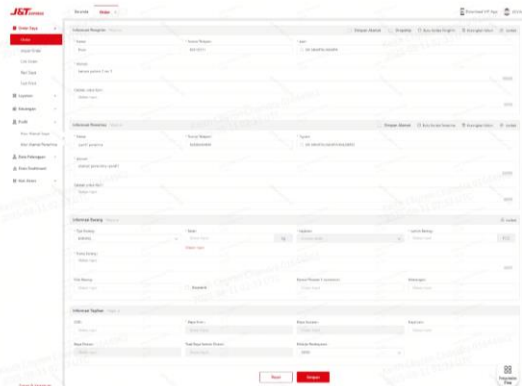
Menu Order adalah menu yang digunakan **untuk melakukan** order secara satuan. Klien dapat **menyembunyikan** data pengirim asli dan menampilkan data dropshipper. Berikut langkah-langkah untuk melakukan order:

1. Buka menu Order Saya lalu pilih Order,



Gambar 32 Menu order

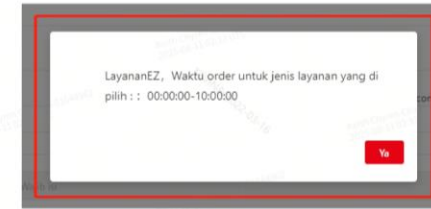
2. Lengkapi informasi seperti **Informasi Pengirim, Informasi Penerima, Informasi Dropshipper (jika diperlukan), Informasi Barang, Informasi Tagihan** seperti gambar berikut:



Lengkapi informasi pada menu Order

3. Isi layanan yang akan digunakan untuk melakukan pengiriman. Terdapat **5 jenis** layanan untuk melakukan pengiriman yaitu **EZ, HBO, JND, DOC, dan ECO**. Terdapat waktu pemakaian untuk layanan **JSD** dan **JND**. Untuk **JSD**, klien bisa melakukan pemesanan dari jam 00.00-10.00. Sedangkan **JND**, bisa dilakukan dari jam 00.00-23.59 dan pengiriman akan dilakukan keesokan harinya.

Jika klien memilih jenis layanan tapi melebihi waktu order, maka akan muncul pop up seperti gambar dibawah ini



Layanan

4. Untuk pengisian **berat**, klien dapat mengisi **berat** sesuai dengan berat barang/paket yang akan dikirimkan. Jika **melebihi** berat yang ditentukan, maka akan muncul pop up seperti dibawah ini. Ketentuan **berat** diatur berdasarkan jenis **layanan** yang digunakan.



Berat

5. Untuk jenis layanan **JSD** dan **JND** akan **menonaktifkan** centangan **asuransi** karena sudah mencakupi asuransi sehingga akan dinonaktifkan **centangan** asuransi dan akan tampil seperti contoh gambar dibawah ini.



Asuransi

6. Jika terdapat **COD**, maka kolom **COD** harus diisi sesuai nilai barang yang akan dikirimkan. Minimal untuk pengisian COD adalah 1000. Jika kurang dari 1000, maka akan muncul notifikasi seperti gambar dibawah ini.



Notifikasi COD

Klien PP_PM dapat memilih metode pembayaran dengan PP_Cash, PP_Cash tidak dapat memilih metode lainnya, begitupun CC_Cash.

Jika metode pembayaran Klien adalah **PP_PM** atau **PP_Cash**, maka pada saat klien order, klien dapat memilih untuk menggunakan asuransi atau tidak dengan cara mengaktifkan atau mematikan **centangan asuransi**. Jika metode pembayaran Klien adalah CC_Cash, maka tidak akan ada opsi untuk menggunakan asuransi. Untuk Layanan **JSD**, dan **ECO** akan langsung **otomatis** memakai **asuransi** untuk pengiriman. Nilai asuransi **J&T Express** yang berlaku adalah **0.2% dari nilai barang**.

Informasi Barang *Wajib isi Locked

* Tipe Barang: BARANG * Berat: 10 kg * Layanan: JND * Jumlah Barang: 50 PCS

* Nama Barang: Silakan Input

Nilai Barang: Asuransi Nomor Pesanan E-commerce: Silakan Input Keterangan: Silakan Input

Pilihan asuransi untuk Klien

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat pengisian **Order Dropship** sebagai berikut :

Dropship

1. Pengisian **Informasi Pengirim** seperti Nama Pengirim, Nomor Pengirim, Tempat Asal, Alamat Lengkap **wajib diisi**,
2. Informasi pengirim asli dapat disembunyikan dengan mencentang pada kolom centang **Dropship**
3. Pengisian **Informasi Penerima** seperti Nama Penerima, Nomor Penerima, Tujuan dan Alamat Lengkap **wajib diisi**;
4. Pengisian **Informasi Dropshipper** seperti Nama Dropshipper, Nomor Telepon **wajib diisi** untuk informasi dropshipper;
5. Pengisian **Informasi Barang** seperti Berat, Nama Barang, Layanan, Jumlah Barang, Jenis Pembayaran **wajib diisi** dan pengisian lain bersifat **optional**;
6. Pengisian **Informasi Tagihan** seperti COD, Biaya Kirim, Biaya Asuransi dan Biaya lain bersifat **optional**.

Buku Kontak Pengirim Buku Kontak Penerima

7. Pemilihan Informasi Pengirim, Informasi Penerima dan Informasi Dropshipper dapat dipilih dari daftar yang telah di masukkan ke dalam buku alamat dengan menekan ikon **Buku Kontak Pengirim** ataupun **Buku Kontak Penerima**.

Dropship Buku Kontak Pengirim Kosongkan Kolom Locked

Buku Kontak Pengirim

62821172326762	62821172326762	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Default
JAWA BARAT ,INDRAMAYU , 123123 62821172326762				
6282117232676	6282117232676	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Default
KALIMANTAN SELATAN ,HULU SUNGAI TENGAH , 6282117232676				
628211723267	628211723267	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Default
KALIMANTAN SELATAN ,HULU SUNGAI TENGAH , 123123123 628211723267				
62821172326	62821172326	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Default
MALIKU UTARA , HALMAHERA BARAT , GUNUNG SIKU LALAJA LALAJA SIKU				

Buku Kontak Pengirim/Penerima

Detail dari Buku kontak pengirim

User bisa langsung melakukan penambahan data pengirim ataupun penerima dengan menekan tombol **“Tambah Pengirim”** atau **“Tambah Penerima”** . Kemudian user dapat mengisi data seperti gambar dibawah ini.

Tambah Baru

* Nama: * Nomor Telepon:

* Alamat:

Default:

Gambar 43 Tambah Baru

Pada saat order jika terdapat voucher yang dapat digunakan maka bisa klik kolom voucher kemudian pilih voucher. Voucher dapat diinput atau digunakan jika memenuhi ketentuan yang berlaku. Selain itu voucher dapat diperoleh melalui event ataupun dapat melakukan klaim manual jika mengetahui kode klaim voucher.

8. Pada saat order jika terdapat voucher yang dapat digunakan maka bisa klik kolom voucher kemudian pilih voucher. Voucher dapat diinput atau digunakan jika memenuhi ketentuan yang berlaku. Selain itu voucher dapat diperoleh melalui event ataupun dapat melakukan klaim manual jika mengetahui kode klaim voucher.

Cara untuk mengecek Voucher terdapat di menu **Layanan > Voucher Saya Atau dapat klik masuk ke dalam list voucher di order saya**



Tampilan Fitur Voucher

Tampilan Voucher Saya

Yang perlu diperhatikan saat menggunakan Voucher:

- Apabila voucher telah diaplikasikan dan pengguna melakukan perubahan data yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan kategori voucher, maka voucher tersebut akan dianggap hangus atau tidak berlaku, serta tetap tercatat sebagai telah digunakan
 - Apabila voucher digunakan, sistem akan secara otomatis memotong nilai voucher dari biaya kirim pada waybill, sehingga ketika melakukan print tanpa diskon hasil print resi tetap akan terpotong nilai voucher
9. Jika pengisian data telah selesai, maka tekan Simpan dan akan tampil
10. Pop up untuk memilih hasil format print antara rangkap 1 atau rangkap 2. Bisa menonaktifkan atau aktifkan **“Tunjukkan jumlah diskon”** untuk menampilkan jumlah diskon jika terdapat diskon.

Cetak Waybill

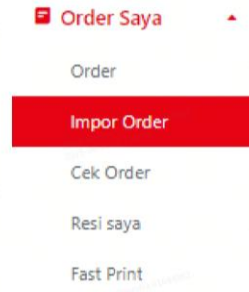


Pop up cetak waybill



AWB yang sudah terpotong langsung dengan Voucher

1. Buka menu Order Saya lalu pilih menu Impor Order,



Lokasi menu Impor Order

2. Menu Impor order akan terbuka



Tampilan menu Impor Order

Download Template order pada **Download Template** untuk melakukan pengisian order,

4. Download Template Informasi Kecamatan pada **Download Informasi Kecamatan**.

Yang perlu di perhatikan saat pengisian template, metode pembayaran yang berlaku adalah metode awal yang ditentukan pada kesepakatan kerjasama,

Berkas	Nama Pengirim	Telpom Pengirim	Kota Pengirim	Alamat Pengirim	Informasi Alamat Pengirim	Apakah Dropship?	Nama Dropshipper	Telfon Dropshipper	Nama Penerima
5	Elvan	0812125546	BESTAR	XXXXXXXXXXXXXXXX					Endu

Lengkapi template order

5. Jika terdapat **kesalahan** pada pengisian, maka setelah berhasil melakukan impor, akan ada status **“Gagal Impor”** pada kolom Status dengan Jumlah order yang **gagal dilakukan impor** seperti gambar berikut.

Status	Jumlah Waybill	Jumlah Order Sukses	Jumlah Order Gagal
Gagal Order	1	0	1
Berhasil Order	1	1	0

Notifikasi Impor

4.2 Impor Order

Menu **Impor Order** digunakan untuk **melakukan order secara massal**. Terdapat lampiran template untuk informasi kecamatan dan form order yang dapat di download. Berikut langkah-langkah impor order:

Untuk melihat keterangan kesalahan data yang diinput, klien dapat mengklik **angka** pada kolom **“Jumlah Order Gagal”** dan akan tampil seperti gambar dibawah ini.

No	Nama Pengirim	Tujuan Pengirim	Kota Pengirim	Alamat Pengirim	Catatan Pengirim
1	jiac	6281231231	JAKARTA	123qq weed qwee	...
2	jiac	6281231231	JAKARTA	123qq weed qwee	...

Kesalahan penginputan order

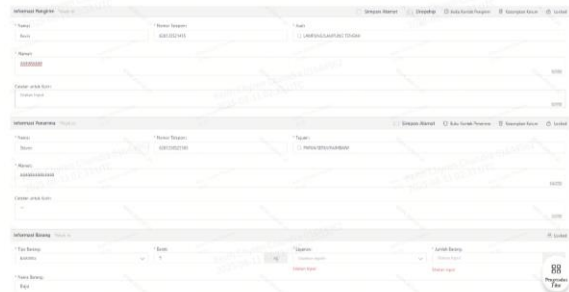
User dapat langsung melakukan **pembenaran** data dengan **menekan** data yang salah, dan user akan **dialihkan** langsung dengan tampilan **edit impor** atau klien dapat klik ikon download yang berada diujung kanan tabel dan mengedit manual melalui excel secara keseluruhan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk **Ikon Download** yang ada diujung kanan tabel tersebut. Yaitu:

- Fitur unduh hanya tersedia selama 3 hari, terhitung dari waktu order tersebut
- Jika pengguna mengklik unduh, maka tombol unduh akan menghilang
- Jika pengguna mengklik unduh, maka pengguna tidak dapat lagi mengedit melalui VIP, angka yang berada pada kolom Jumlah Order Gagal akan dinonaktifkan. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya duplikasi dalam data yang diupload

No.	Nama File Excel	Waktu order	Status	Jumlah Waybill	Jumlah Order Sukses	Jumlah Order Gagal	Jumlah Order Gagal (Yang Diunduh)	Operasi
1	example-Indonesia (1).xls	2025-07-25 11:27:16	Sebagian Sukses Order	2	1	0	1	📄
2	Impor Order.xls	2025-07-25 11:20:57	Gagal Order	2	0	2	0	📄
3	Impor Order (1).xls	2025-07-25 11:20:38	Gagal Order	1	0	1	0	📄

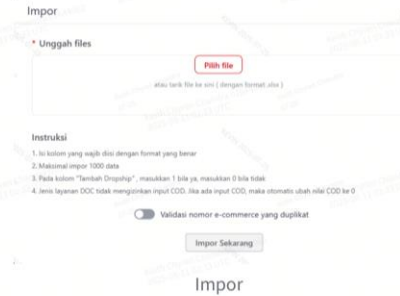
Ikon Download File Excel



Setelah Edit Impor akan diarahkan ke menu order

Jika data sudah benar, maka pada kolom **Jumlah Order Gagal** akan menjadi 0 dan kolom **Jumlah Order Sukses** akan bertambah angkanya.

6. Jika sudah yakin dengan **data** yang diinput, silahkan klien **menekan** tombol **“Impor”** dan akan tampil seperti gambar berikut. Setelah klik **“Impor”** data akan langsung terupload secara otomatis.



Impor

7. Jika data telah **diupload**, maka akan muncul pada kolom status **“Berhasil order”**. jika akan mengecek status waybill ataupun melakukan print waybill, silahkan klik **angka** pada kolom **jumlah order sukses** dan klien dapat klik **cetak waybill** untuk cetak waybill.

No.	Nama File Excel	Waktu order	Status	Jumlah Waybill	Jumlah Order Sukses	Jumlah Order Gagal	Jumlah Order Gagal (Yang Diunduh)	Operasi
1	L2-1000 orderan DPO.xls	2025-07-28 10:13:41	Sebagian Sukses Order	999	984	15	0	📄

Jumlah Order Status

8. Terdapat fitur tambahan berupa **Filter status order** dimana klien dapat memfilter batch upload sesuai dengan status yang dipilih dan **Kolum Jumlah Order Gagal (Yang Diunduh)** dimana klien dapat mengetahui jumlah order gagal yang telah diunduh

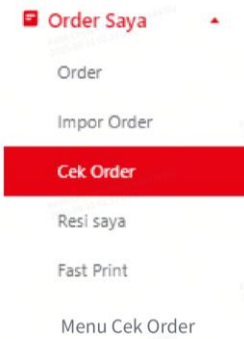
No.	Nama File Excel	Waktu order	Status	Jumlah Waybill	Jumlah Order Sukses	Jumlah Order Gagal	Jumlah Order Gagal (Yang Diunduh)	Operasi
1	L2-1000 orderan DPO.xls	2025-07-28 10:13:41	Sebagian Sukses Order	999	984	15	0	📄

Filter Status Order dan Kolum Jumlah Order Gagal

9. Terdapat tombol unduh dan tombol print. Print ini akan berurutan mengikuti order sukses, untuk order gagal tidak akan ter-print dari list excel klien

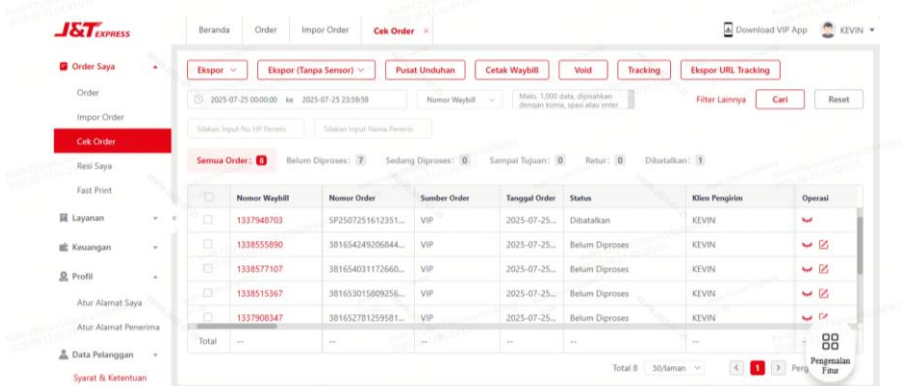


4.3 Cek Order



Menu Cek Order memiliki beberapa fungsi yaitu terdapat fitur untuk **mengubah data order** dan **membatalkan order** serta untuk melakukan print ulang waybill.

Berikut beberapa fitur yang terdapat di menu **Cek Order** :



Pencarian Order

1. Fitur **pencarian order** ini di bagi menjadi 3 kategori pencarian yaitu pencarian berdasarkan **Nomor Waybill, Nomor E-Commerce, Nomor Order**. Bisa juga dengan langsung melakukan **pencarian** berdasarkan tanggal ataupun menggunakan **filter lainnya** seperti gambar ini.
 2. Fitur **Ekspor** digunakan untuk **melakukan ekspor** terhadap **data order** yang dimiliki dengan tampilan sensor
 3. Fitur **Ekspor (Tanpa Sensor)** digunakan untuk melakukan ekspor terhadap data order yang dimiliki dengan tampilan tanpa sensor
 4. Fitur **Pusat Unduhan** digunakan untuk mendownload hasil ekspor yang sudah dilakukan
 5. Fitur **Void** digunakan untuk **membatalkan order** yang sudah dibuat, **dengan syarat status order adalah Menunggu Diproses**. Setelah dibatalkan, maka status order akan berubah menjadi **CANCEL ORDER**.
 6. Fitur **Cetak Waybill** digunakan untuk melakukan **print waybill** elektrik.
 7. Fitur **Tracking** digunakan untuk melakukan tracking AWB
 8. Fitur **Ekspor URL Tracking** digunakan untuk memberikan **URL/link** supaya user dapat melakukan **tracking paket** dengan klik link yang sudah disediakan. Berikut contoh gambar hasil **ekspor URL tracking**.
 9. Fitur untuk **merubah** alamat yang sudah di lakukan order tanpa perlu melakukan void. Jika terjadi perubahan alamat dapat menyebabkan kalukulasi ongkos kirim.
- Berikut ini penjelasan **Status** yang ada di menu **Cek Order**.



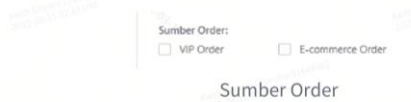
- **Semua Order** : Tampil semua status paket order di tab ini.
- **Menunggu Diproses**: Tampil semua paket yang belum dipickup di tab ini.
- **Sedang Diproses** : Tampil semua paket yang sudah dipickup dan dalam pengiriman.
- **Sudah Diterima** : Tampil semua paket sudah diterima oleh customer penerima
- **Berhasil Diretur**: Tampil semua paket dikembalikan dan telah diterima oleh customer pengirim.

No Waybill	No Order	Nama Pengirim	Nama Penerima	Kecamatan Penerima	Layanan	Nama Barang	URL Tracking
1027403160	21032806670643	Tulianto	Ari	KALIDERES	EI	Iphone X	http://track.jet.co.id/myrcode/?aiswafPNZ3S8K1Bndr100RrvY2FoLz09

Jika Klien hendak memilah antara AWB yang telah di print atau belum, maka klien dapat menggunakan filter print.



Untuk melihat **Sumber Order** yang ditampilkan di menu **Cek Order**, bisa dengan memilih “VIP” ataupun “E-Commerce” seperti gambar dibawah ini



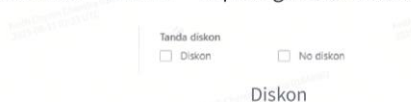
Untuk memfilter sesuai **E-Commerce** yang ingin ditampilkan, user dapat memilih **E-Commerce** dengan memilih “Sumber” dan pilih **E-Commerce** yang ingin ditampilkan.



Untuk melakukan pencarian AWB dengan metode COD atau non COD bisa dengan menggunakan filter “COD” seperti gambar dibawah ini.



Untuk melakukan pencarian AWB yang menggunakan diskon atau tidak ada diskon bisa dengan menggunakan filter “Diskon” seperti gambar dibawah ini.



Untuk dapat melakukan print waybill, Klien terlebih dahulu harus memiliki **printer thermal Zebra** dengan tipe **GC420T/ZD220**, dan **resi thermal J&T**.

Berikut langkah-langkah melakukan print waybill :

1. Pilih Order Saya lalu Cek Order,
2. Lalu **Cari nomor order** yang akan diprint,
3. **Checklist order** yang akan diprint waybill dengan maksimum 200 waybill sekali check,
4. Lalu tekan tombol **Print Resi** untuk melakukan print waybill dan pilih **rangkap 1** atau **rangkap 2**



Print resi ulang pada menu Cek Order

4.4 Resi Saya



Menu Resi Saya

Menu **Resi Saya** berfungsi untuk memantau data waybill yang telah diproses. Menu ini memungkinkan pengguna untuk melihat waybill yang sudah dikirim oleh **J&T Express** dan yang telah melewati proses pemindaian / scan, sehingga memudahkan pengguna dalam pelacakan dan pengecekan status pengiriman secara real-time.

Pada menu **Resi Saya**, Sekarang terdapat tombol baru yang bernama “**Tambah Tiket**”. Tombol ini berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam membuat tiket baru yang langsung terhubung dengan Customer Service **J&T Express**, memungkinkan penanganan masalah atau pertanyaan terkait resi dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

Berikut cara melakukan input tiket pada menu Resi Saya :

1. Buka menu **Resi Saya**, pada **Order Saya** kemudian pilih **Resi Saya**
2. Pilih Waybill yang ingin diajukan untuk pembuatan tiket, Kemudian tekan tombol “**Tambah Tiket**”

3. Kemudian isi data yang wajib diisi

Isi Nomer HP, Kategori Utama Masalah, Sub Kategori Masalah, Deskripsi Masalah, dan Lampiran.

Nama Sales, No. HP Sales, Email Sales akan otomatis terisi sesuai dengan data PIC Sales yang didaftarkan di JMS.

Semua Order: 0 Belum Diterima: 0 Sedang Retur: 0 Sampai Tujuan: 0 Retur: 0 Dibatalkan: 0

Gambar 70 Filter Status Resi

Berikut ini penjelasan **Status** yang ada di menu **Resi Saya**.

- **Semua Order** : Menampilkan semua status Wavbill order di tab ini.

- **Belum Diterima** : Menampilkan semua Waybill yang sudah di proses tetapi belum diterima sama penerima.
- **Sedang Retur** : Menampilkan Waybill yang sudah di registrasi retur
- **Sampai Tujuan** : Menampilkan semua Waybill yang sudah di scan TTD sama Customer statusnya akan menjadi sampai tujuan
- **Retur** : Menampilkan semua Waybill yang baru di registrasi retur tetapi bila sudah dikonfirmasi maka statusnya akan menjadi retur
- **Dibatalkan** : Menampilkan Waybill yang sudah dibatalkan / Void, maka statusnya akan menjadi dibatalkan

Ekspor digunakan untuk mengunduh semua data yang ditampilkan pada table resi saya untuk mengambil data yang diperlukan. Berikut contoh gambar saat melakukan Ekspor.

No Waybill	Sudah Terkirim	Status VOID	Alasan VOID	Tanggal Pengiriman	Klien VIP	Nama Pengirim	Telepon Per
1027602451	Belum Terkirim	VOID	Marga barang tidak sesuai	2021-07-13	DS0701	test 0709	6282117236
1027602441	Belum Terkirim	Belum VOID	-	2021-07-13	DS0701	DS0701	+628998683

Hasil Ekspor Halaman ini

No	No Waybill	Sudah Terkirim	Status VOID	Alasan VOID	Tanggal Pengiriman	Klien VIP	Nama Pengirim	Telepon Per
2	1027602451	Belum Terkirim	VOID	Marga barang tidak sesuai	2021-07-13	DS0701	test 0709	6282117236
4	1027602441	Belum Terkirim	Belum VOID	-	2021-07-13	DS0701	DS0701	+628998683

Hasil Ekspor Semua Halaman

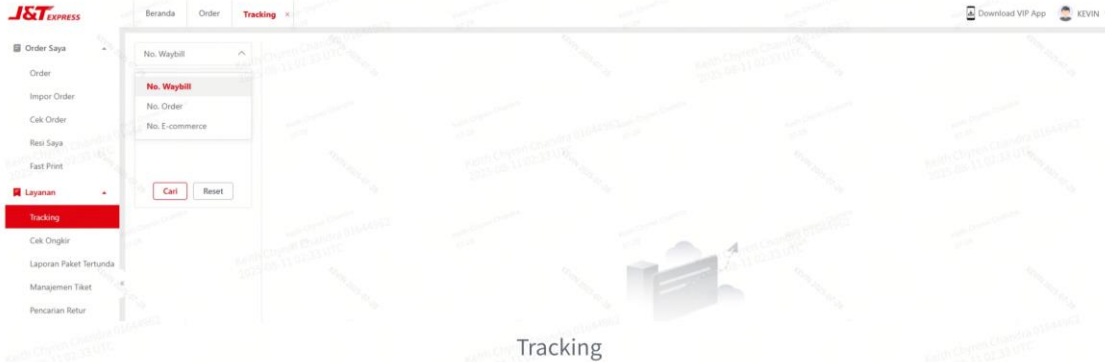
4.5 Fast Print

Menu Fast Print

Menu **fast print** digunakan untuk melakukan **print ulang order** dalam bentuk **rangkap 1**, atau **rangkap 2**.

Tracking

Menu ini digunakan untuk melakukan tracking paket dengan maksimum pencarian sebanyak **100 waybill** dan dapat mencari data melalui **No. Waybill, No. Order, No. Ecommerce** saat user melakukan tracking.

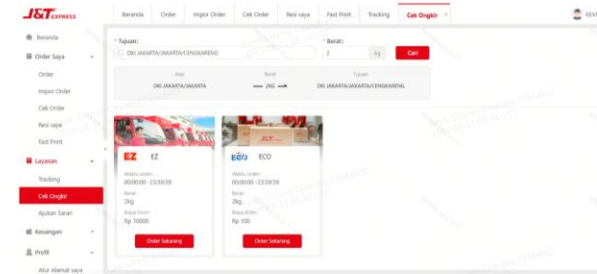


Tracking

5.2 Cek Ongkir

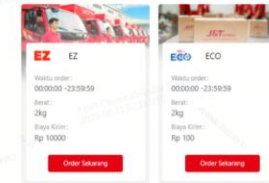
Menu ini digunakan untuk mengecek ongkir pengiriman paket. Berikut langkah-langkah cek ongkir:

1. Pilih **Tujuan** paket tersebut dengan menggunakan kata kunci seperti **Provinsi, Kota, Kecamatan** sesuai **lokasi Asal Klien VIP** pada saat pendaftaran,
2. Masukkan **Berat** paket lalu tekan **Cari**.



Cek ongkir

Saat user melakukan **pengecekan harga** pengiriman, maka akan tertera harga seperti gambar dibawah ini.



Gambar 87 Cek Ongkir

User dapat langsung melakukan **order** atau **pengiriman** dengan menekan tombol **“Order Sekarang”** dan user akan langsung **dialihkan** untuk melakukan order satuan.

5.3 Laporan Paket Tertunda

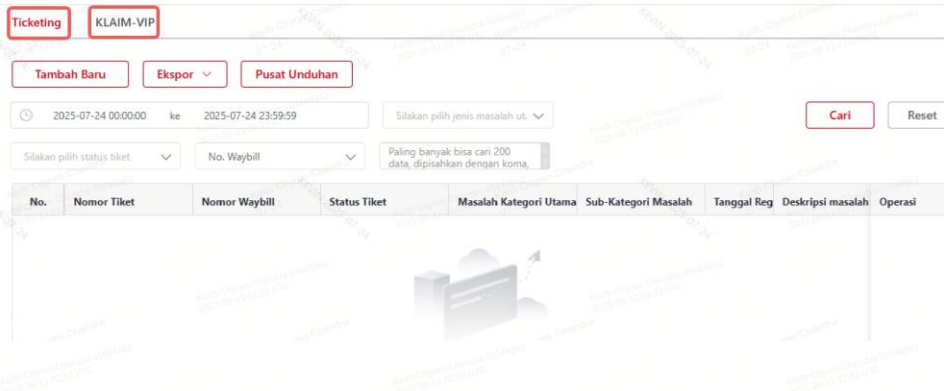
Fungsinya untuk melihat paket - paket yang tertunda yang tertunda, yang waktu dikirim kenapa masih tidak dikirim ke penerima / masih disimpan gudang, Laporan Paket Tertunda juga dapat menampilkan alasan simpan gudang nanti AWB yang gagal dideliv / yang tertunda untuk dilakukan tanda terima bisa dicek dimenu laporan paket tertunda.

5.4 Manajemen Tiket

Menu **Manajemen Tiket** berfungsi sebagai menu utama dalam proses pelaporan kendala pengiriman. Tiket dapat dibuat apabila terjadi permasalahan pada paket, seperti **paket hilang, rusak, melewati batas waktu pengiriman**, atau kendala lainnya.

Melalui menu ini, pengguna dapat:

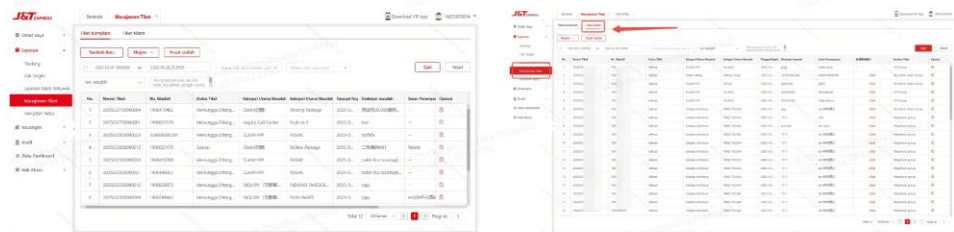
- ✓ **Mengajukan tiket** untuk melaporkan permasalahan pengiriman.
- ✓ **Melihat riwayat tiket** yang telah diajukan.
- ✓ **Memantau status tiket** untuk mengetahui progres penyelesaiannya.



5.4.1 Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan penginputan Tiket :

- Bisa Input max 10 awb per satu tiket
- Apabila terdapat AWB yang belum dilakukan penanganan atau penyelesaian, maka tiket yang akan dibuat tidak dapat tersimpan.
- Tiket yang telah disubmit, akan tampil pada menu Manajemen Tiket

5.4.2 Tab Klaim & Tab Komplain



Tab Komplain

Tab Klaim

Selain melalui **Menu Manajemen Tiket**, pengajuan tiket juga dapat dilakukan melalui:

- **Menu "Resi Saya"**
- **Menu "Pencarian Retur"**

5.5 Pencarian Retur

Menu **Pencarian Retur** berfungsi untuk melihat laporan waybill yang telah diregis retur.

Pada menu Pencarian retur, Sekarang terdapat tombol baru yang bernama **"Tambah Tiket"**. Tombol ini berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam membuat tiket baru yang langsung

terhubung dengan Customer Service **J&T Express**, memungkinkan penanganan masalah atau pertanyaan terkait resi dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

5.5.1 Berikut cara melakukan input tiket pada menu **Pencarian Retur** :

1. Buka menu **Pencarian Retur**, pada **Layanan** kemudian pilih **Pencarian Retur**
2. Pilih Waybill yang ingin diajukan untuk pembuatan tiket, Kemudian tekan tombol **"Tambah Tiket"**



3. Kemudian, isi data yang wajib diisi



Isi **Nomer HP**, **Kategori Utama Masalah**, **Sub Kategori Masalah**, **Deskripsi Masalah**, dan **Lampiran**.

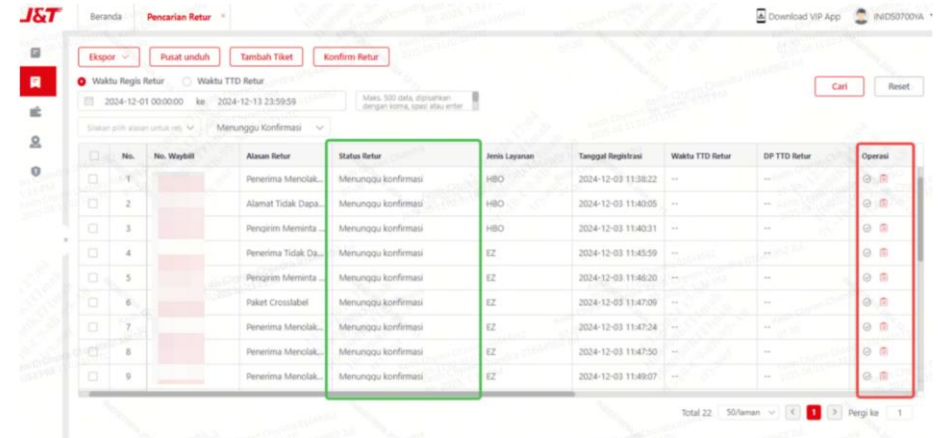
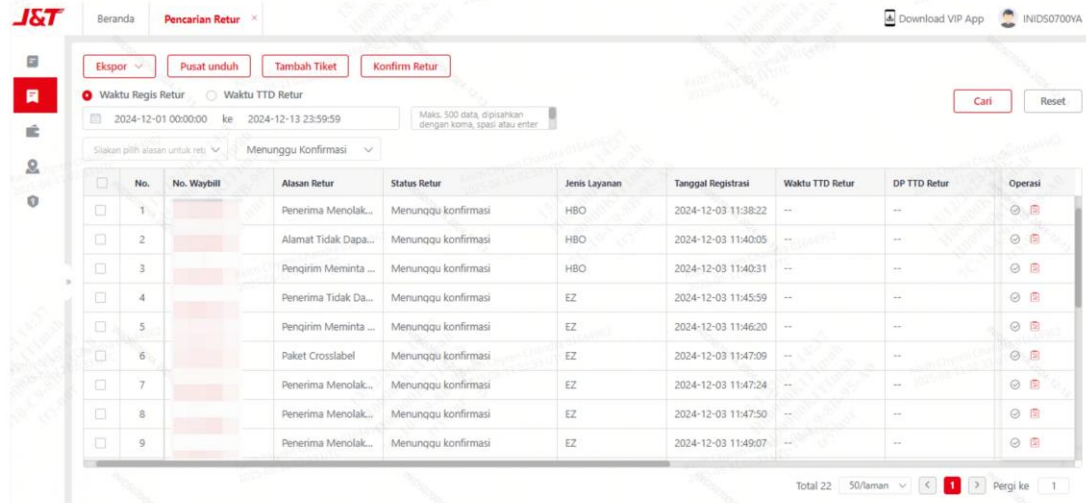
Nama Sales, No. HP Sales, Email Sales akan otomatis terisi sesuai dengan data PIC Sales yang didaftarkan.

5.5.2 Verifikasi Retur

Fitur **Verifikasi Retur** memungkinkan seller untuk melakukan proses verifikasi terhadap paket retur secara mandiri, yang sebelumnya hanya dapat dilakukan oleh Admin Droppoint.

Dengan fitur ini, seller dapat secara langsung melakukan konfirmasi atau menolak retur pada paket mereka. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi proses retur sekaligus memberikan kemudahan bagi seller dalam mengelola pengembalian paket.

1. Pada menu **Pencarian Retur**, apabila terdapat resi retur akan masuk pada menu ini

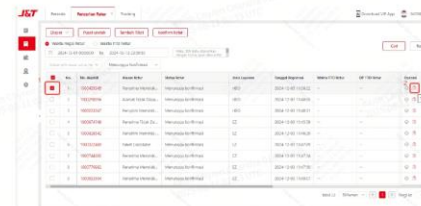


Berikut Penjelasan **Status Retur** :

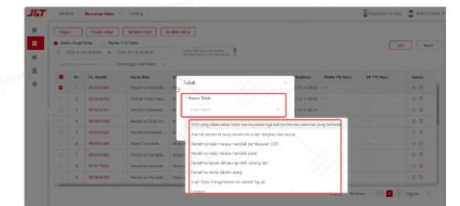
- **Menunggu Konfirmasi** : waybill yang belum dikonfirmasi retur
- **Sudah Dikonfirmasi** : waybill yang telah di konfirmasi retur
- **Ditolak** : waybill yang telah ditolak Retur
- **Batal Retur** : waybill yang telah diregis retur, namun dibatalkan dan akan dijalankan pengantaran normal.
- **TTD Retur** : waybill yang telah di TTD Retur

3. Berikut cara konfirmasi Retur dan Tolak Retur

- Tolak Retur** : Pilih waybill yang akan di **Tolak Retur**, kemudian pilih tombol Tolak pada kolom Operasi dan masukan alasan Tolak Returnya. Jika menolak retur maka perlu mengisikan alasan Tolak Retur.

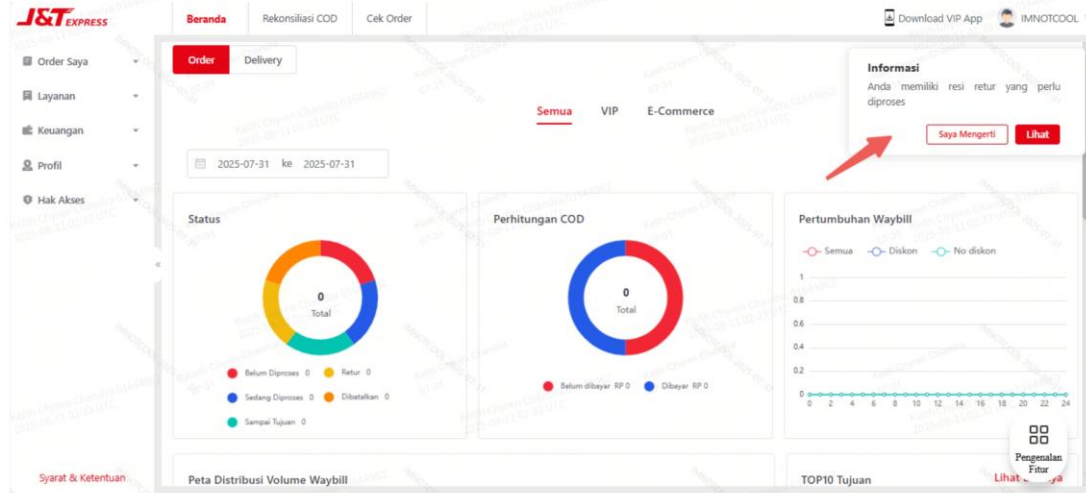


1



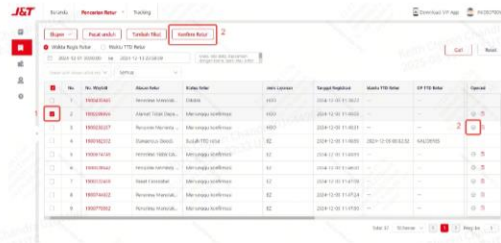
2

- Konfirmasi Retur** : Pilih waybill yang akan di **Konfirmasi Retur**, kemudian pilih tombol Konfirm pada kolom Operasi atau klik tombol Konfirm Retur pada bagian atas, untuk batch konfirm atau tombol konfirm satuan pada kolom operasi

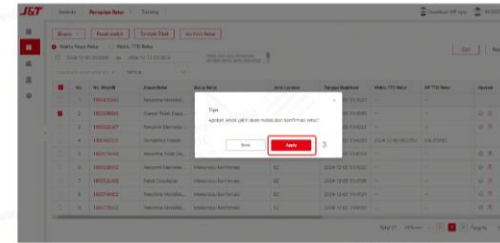


bila ada data retur akan ditampilkan informasi disini

2. Lihat kolom **Status Retur**, apabila statusnya **Menunggu Konfirmasi** maka bisa dikonfirmasi atau ditolak returnya. Tombol tolak dan Konfirm retur

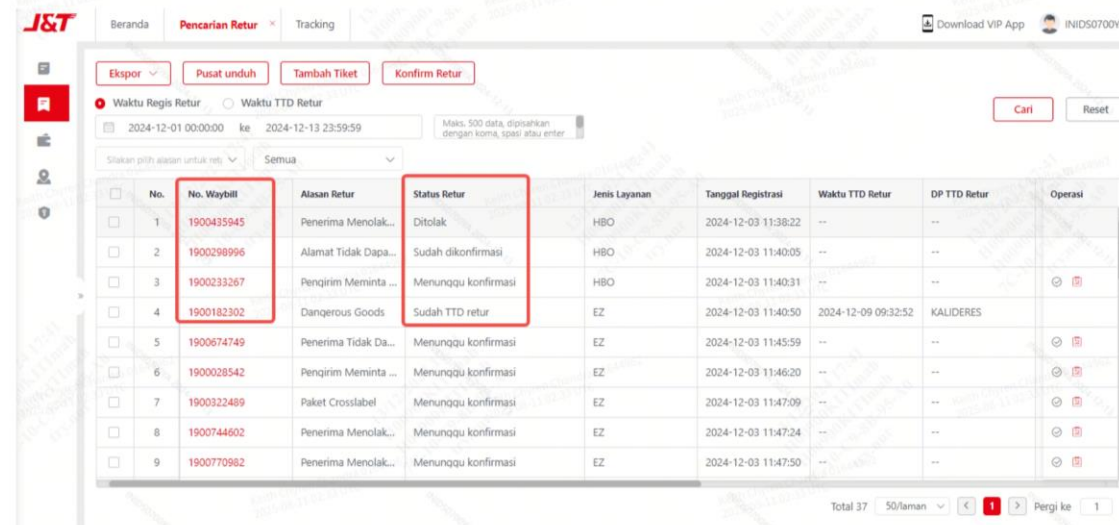


1



2

4. Jika telah dikonfirmasi atau ditolak dari VIP Platform maka status di sistem J&T akan mengikuti status verifikasi. Dan apabila oleh admin dikonfirmasi terlebih dahulu di sistem J&T maka status di VIP Platform juga akan mengikuti status verifikasi dari sistem J&T.



Status pada VIP Platform yang digunakan customer

J&T EXPRESS

Thanks!



Visit our website
www.jet.co.id



Hotline
021 8066 1888