

# ANALISIS EFESIENSI SISTEM DISTRIBUSI LOGISTIK PADA KANTOR POS GUNUNGSITOLI

*By Derwin Waruwu*

**ANALISIS EFESIENSI SISTEM DISTRIBUSI LOGISTIK  
PADA KANTOR POS GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Derwin Waruwu  
NPM: 2320057**

**61**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS**

**2024**

**ANALISIS EFESIENSI SISTEM DISTRIBUSI LOGISTIK  
PADA KANTOR POS GUNUNGSITOLI**

**22**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Nias  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan  
Program Studi Manajemen

**OLEH :**  
**ALMED JAYA LAIA**  
**2320015**

**4**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NIAS**  
**2024**

## PENDAHULUAN

**1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi yang terus berkembang pesat, efisiensi dalam pendistribusian logistik menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dan daya saing suatu perusahaan. Logistik mencakup seluruh proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran barang, informasi, dan sumber daya lainnya dari titik asal hingga titik konsumsi. Efisiensi dalam sistem pendistribusian logistik dapat mengurangi biaya operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memaksimalkan penggunaan sumber daya.

Pada masa kini, dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen rantai pasok semakin kompleks dan memerlukan pendekatan yang lebih canggih untuk menjaga aliran barang tetap optimal. Berbagai perusahaan di seluruh dunia terus berinovasi dalam meningkatkan efisiensi logistik mereka, baik melalui perbaikan proses internal maupun adopsi teknologi baru seperti *Internet of Things* (IoT), big data analytics, dan otomatisasi. Namun demikian, tantangan-tantangan seperti fluktuasi permintaan pasar, peraturan pemerintah, dan infrastruktur yang belum memadai sering kali menjadi hambatan dalam mencapai efisiensi yang optimal.

Pendistribusian logistik yang efisien tidak hanya berdampak pada performa perusahaan, tetapi juga pada perekonomian secara keseluruhan. Efisiensi dalam logistik dapat meningkatkan produktivitas nasional dengan mengurangi biaya pengiriman dan mempercepat waktu pengiriman. Selain itu, logistik yang efisien juga dapat mendukung pertumbuhan sektor industri lainnya, seperti manufaktur, perdagangan, dan jasa. Oleh karena itu, analisis efisiensi sistem pendistribusian logistik menjadi penting untuk dilakukan, guna mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan yang ada.

Efisiensi adalah konsep yang <sup>25</sup> mengacu pada kemampuan untuk mencapai hasil maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks bisnis atau produksi, efisiensi sering kali <sup>11</sup> diukur dengan membandingkan output yang dihasilkan dengan input yang <sup>120</sup> digunakan. Jika suatu proses atau sistem dianggap efisien, itu berarti bahwa hasil yang dihasilkan sebanding atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan dengan sumber daya yang digunakan, seperti waktu, tenaga kerja, atau materi. Efisiensi <sup>120</sup> tidak hanya berkaitan dengan menghemat sumber daya, tetapi juga dengan meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil. Dengan menerapkan prinsip efisiensi, sebuah organisasi atau individu dapat mengoptimalkan kinerja mereka, mencapai tujuan dengan biaya yang lebih rendah, dan memaksimalkan nilai tambah.

Efisiensi adalah sebuah kondisi ideal yang masyarakat dapat peroleh dari hasil maksimal dari pemanfaatan sumber daya yang dimiliki. Efisiensi adalah kata <sup>40</sup> untuk kesuksesan seseorang atau organisasi yang menjalankan bisnis, diukur dengan jumlah sumber daya yang digunakan guna mencapai hasil dari aktivitas yang dilakukan. Dengan kata lain, efisiensi adalah perbandingan antara sumber dan hasil. Jika dikaitkan dengan teori sistem, efisiensi membandingkan pemasukan (input) dan pengeluaran (output). Input yang diproses akan memberikan output sesuai dengan ukuran dan standar tertentu.

<sup>34</sup> Menurut S.P. Hasibuan 2017, konsep efisiensi adalah perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran (hasil manfaat dan sumber daya yang digunakan), hasil yang optimal dicapai melalui penggunaan sumber daya yang terbatas. Dengan kata lain, hubungan antara hal-hal yang telah selesai.

<sup>11</sup> Menurut Winardi (2019:23), distribusi merupakan sekumpulan perantara yang terhubung erat antara satu dengan yang lainnya dalam kegiatan penyaluran produk-produk kepada konsumen (pembeli). Sedangkan menurut Philip Kotler (2020:10), distribusi merupakan sekumpulan organisasi yang membuat sebuah proses kegiatan penyaluran

suatu barang atau jasa untuk dipakai atau dikonsumsi oleh para konsumen (pembeli).

<sup>14</sup> Distribusi logistik merupakan distribusi yang memiliki fungsi kepekatan peluang kontinu. Bentuk kurva distribusi logistik adalah simetris dan uni modal. Bentuk distribusi logistik mirip dengan distribusi normal. Perbedaan utama antara distribusi normal dan distribusi logistik terletak pada ekor dan fungsi tingkat kegagalan. Distribusi logistik memiliki ekor sedikit lebih panjang dibandingkan dengan distribusi normal.

Distribusi logistik merupakan proses penting dalam memindahkan dan memasarkan barang dari produsen kepada konsumen. <sup>29</sup> Sistem dan konektivitas transportasi yang memadai dapat meningkatkan devisa dan pendapatan negara, mempermudah alur distribusi barang dan jasa sehingga mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dapat mendistribusikan barang dan jasa lebih efektif dan efisien.

<sup>1</sup> Menurut Sutarman (2020:22), logistik adalah proses merencanakan, menerapkan, dan mengendalikan yang efektif dan efisien dari aliran dan penyimpanan bahan baku, persediaan dalam proses, dan barang jadi yang terhubung dengan informasi dan titik asal ke titik konsumsi, untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Penelitian terdahulu yang di teliti oleh Aditya Pratama (2020), dengan judul “Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Semarang” dengan menggunakan metode kualitatif. Dan mendapatkan hasil penelitian yaitu Ditemukan beberapa kendala dalam distribusi yang dapat diatasi dengan peningkatan teknologi informasi.

Penelitian terdahulu oleh Dian Lestari (2021), dengan judul penelitian “Evaluasi Sistem Distribusi Logistik di Kantor Pos Pusat Bandung” dengan menggunakan metode Kualitatif, sehingga mendapatkan hasil penelitiannya yaitu Sistem distribusi yang lebih terintegrasi dapat mengurangi waktu pengiriman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

<sup>6</sup> PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan. yang didukung oleh titik

jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen pos yang tersebar diseluruh wilayah. Dasar hukum pendirian PT. Pos Indonesia adalah Undang-undang Nomor 17 Tahun 1995 tentang pos. Undang-undang ini memberikan landasan hukum untuk pendirian, pengaturan, dan operasional perusahaan pos indonesia. Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah kebijakan.

Efisiensi sistem pendistribusian logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli merupakan sebuah aspek penting dalam menjaga kelancaran proses pengiriman barang dan dokumen di wilayah tersebut. Dalam kondisi ini, efisiensi tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pengiriman, tetapi juga mengacu pada optimalisasi penggunaan sumber daya yang ada. Pertama-tama, sistem pendistribusian logistik yang efisien di Kantor Pos Gunungsitoli harus mampu memperhitungkan rute pengiriman yang paling efektif guna menghindari kemacetan lalu lintas dan meminimalkan waktu tempuh. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih dapat menjadi kunci dalam mempercepat proses pengelolaan logistik, seperti penggunaan sistem pelacakan barang secara real-time untuk memonitor pergerakan paket. Dalam hal pengelolaan stok dan persediaan, penting bagi Kantor Pos untuk melakukan perencanaan yang matang agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan barang di gudang penyimpanan. Selain itu, penggunaan metode pengemasan yang efisien juga dapat membantu mengoptimalkan ruang penyimpanan dan mengurangi risiko kerusakan barang selama proses distribusi. Selanjutnya, kerja sama yang baik antara berbagai departemen di Kantor Pos, mulai dari bagian administrasi, keuangan, hingga operasional, juga diperlukan guna memastikan setiap tahapan dalam sistem pendistribusian logistik berjalan dengan lancar.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana peneliti menemukan Salah satu fenomena dalam sistem pendistribusian

logistik di Kantor Pos Gunungsitoli dimana adanya keterlambatan dalam proses distribusi baik itu paket atau surat, kemudian Ketidaksesuaian Jadwal Pengiriman barang pengamatan bisa menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara jadwal pengiriman yang dijanjikan dengan realisasi di lapangan, sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman barang dan surat. Komunikasi Internal yang Tidak Efektif dimana Ada masalah dalam aliran komunikasi antara manajemen dan staf, atau antara divisi yang berbeda di kantor pos. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan tugas, duplikasi pekerjaan, atau kesalahan dalam penyampaian informasi. Kemudian Kurangnya Informasi yang Jelas dimana Pelanggan sering kali mengalami kebingungan akibat kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pengiriman, tarif, atau jadwal operasional. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya papan informasi atau petugas yang tidak memberikan penjelasan yang memadai.

65 Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “**Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Gunungsitoli.**”

27

## 1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah:

1. keterlambatan dalam proses distribusi
2. Ketidaksesuaian Jadwal Pengiriman barang
3. Komunikasi Internal yang Tidak Efektif
4. Kurangnya Informasi yang Jelas

14

## 1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Proses Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
2. Apa Saja Tantangan yang dihadapi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli?

111



#### 1.4 <sup>50</sup> Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Proses Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui Tantangan yang dihadapi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

#### <sup>28</sup> 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis yaitu sebagai tambahan pengetahuan dan pedoman bagi Pegawai/pembaca mengenai Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Gunungsitoli.

##### b. Manfaat Praktis

###### 1. Bagi Peneliti

Mampu <sup>109</sup> memberikan pengalaman belajar dan kesempatan untuk memperluas wawasan pemikiran dibidang manajemen sumber daya manusia.

###### 2. Bagi Lokasi Penelitian (Kantor Pos Gunungsitoli)

Diinginkan dapat menjadi masukan satu sumbangan emikiran bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah mengenai Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Gunungsitoli

###### <sup>32</sup> 3. Bagi Universitas Nias

Bagi Universitas Nias penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan, dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain pada objek yang sama.

###### 4. Bagi Penelitian Selanjutnya

37

Hasil dari penelaah ini, diharapkan menjadi media informasi, referensi bacaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efisiensi**

##### **2.1.1 Pengertian Efisiensi**

Efisiensi adalah kemampuan untuk mencapai hasil maksimum dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Menurut para ahli, efisiensi dapat didefinisikan sebagai tingkat produktivitas atau kinerja dalam mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dengan cara yang paling efektif. Efisiensi merupakan konsep yang mendasar dan lahir dari konsep ekonomi. Pada umumnya, efisiensi dapat diarahkan kepada sebuah konsep tentang pencapaian suatu hasil dengan penggunaan sumber daya secara optimal.

Menurut Karim (2019:11), dibahasakan bahwa "Efficient is doing the things right", yang berarti bahwa melakukan segala hal dengan cara yang tepat untuk mendapatkan hasil yang optimal. Di dalam teori ekonomi, ada dua konsep umum mengenai efisiensi, yakni efisiensi yang ditinjau dari konsep ekonomi (*economic concept*) dan efisiensi yang ditinjau dari konsep produksi (*production concept*). Efisiensi yang ditinjau dengan konsep ekonomi mempunyai cakupan lebih luas yang ditinjau dari segi makro, sementara itu efisiensi dari sudut pandang produksi melihat dari sudut pandang mikro. Sedangkan efisiensi dalam konsep produksi terbatas pada melihat hubungan teknis dan operasional dalam suatu proses produksi, yaitu konversi input menjadi output. (Walter, & Sarjana, 2020:32).

Menurut Gultom (2020:22), Efisiensi adalah suatu tolok ukur kesuksesan yang diukur dari sisi besaran input dalam mencapai suatu output. Efisiensi pada lingkup kegiatan operasional ialah efisiensi pengelolaan biaya operasional bank yang dikeluarkan untuk menghasilkan keuntungan atas penggunaan aktivasnya jika suatu bank memiliki efisiensi yang kurang baik hal tersebut akan berdampak pada

kesulitan bersaing dalam kegiatan penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi para ahli di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa efisiensi merupakan kemampuan untuk mencapai hasil maksimum dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Para ahli mendefinisikan efisiensi sebagai tingkat produktivitas atau kinerja dalam mencapai tujuan tertentu dengan cara yang paling efektif. Konsep efisiensi muncul dari konsep ekonomi dan pada umumnya mengacu pada pencapaian hasil dengan penggunaan sumber daya secara optimal.

## 2.2 Distribusi

### 2.2.1 Pengertian Distribusi

Distribusi adalah proses penyaluran atau penyebaran barang atau jasa dari produsen atau penjual kepada konsumen atau pembeli. Ini melibatkan serangkaian kegiatan seperti transportasi, penyimpanan, dan penanganan barang yang diperlukan untuk mengirimkan produk dari titik awal produksi hingga tangan konsumen akhir. Distribusi dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti saluran langsung dari produsen ke konsumen, melalui perantara seperti grosir atau pengecer, atau melalui platform online. Tujuan dari distribusi adalah untuk menjaga ketersediaan produk di pasaran, memenuhi permintaan konsumen, dan mencapai efisiensi dalam rantai pasok. Dalam konteks pemasaran, strategi distribusi memainkan peran penting dalam mencapai tujuan penjualan dan memperluas pangsa pasar.

Menurut Anoraga (2020:22), Distribusi merupakan masalah lain yang akan dihadapi perusahaan pada saat produk selesai diproses. Distribusi ini menyangkut cara penyampaian produk ke tangan konsumen. Manajemen pemasaran mempunyai peranan dalam mengevaluasi penampilan para penyaluran. Bila perusahaan merencanakan suatu pasar tertentu, yang pertama kali dipikirkan adalah siapa yang akan ditunjuk

sebagai penyalur di sana, atau berapa banyak yang bersedia untuk menjadi penyalur di daerah itu.

Menurut David A. Revzan (2019:13), merupakan suatu jalur yang dilalui oleh arus barang-barang dari produsen ke perantara dan akhirnya sampai pada pemakai. Menurut The American Marketing Association, saluran distribusi merupakan suatu struktur unit organisasi dalam perusahaan yang terdiri atas agen, pedagang, pedagang besar, dan pengecer melalui mana sebuah komoditi, produk, atau jasa dipasarkan. Menurut C. Glenn Walters, Saluran adalah sekelompok pedagang dan agen perusahaan yang mengombinasikan antara pemindahan fisik dan dari suatu produk untuk menciptakan kegunaan pasar tertentu. Menurut Philip Kotler, distribusi sebagai himpunan perusahaan dan perorangan yang mengambil alih hak, atau membantu dalam mengalihkan hak atas barang atau jasa tersebut berpindah dari produsen ke konsumen.

Berdasarkan definisi tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa Saluran Distribusi merupakan sekelompok lembaga yang ada di antara berbagai lembaga yang mengadakan kerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan dari Saluran Distribusi adalah untuk mencapai pasar-pasar tertentu. Dengan demikian pasar merupakan tujuan akhir dari kegiatan saluran. Saluran distribusi melaksanakan dua kegiatan penting untuk menciptakan tujuan, yaitu: mengadakan penggolongan dan mendistribusikannya.

### <sup>12</sup> 2.2.2 Jenis Saluran Distribusi

<sup>5</sup> Menurut Stanton (2019: 175) mengatakan bahwa ada tiga jenis saluran distribusi, yaitu untuk barang konsumsi, barang industri, dan jasa.

Selanjutnya Stanton (2020 :175) mengatakan ketiga jenis barang tersebut di atas, tentunya memerlukan saluran distribusi yang berbeda karena <sup>10</sup> memang pasar yang dituju juga berbeda. Atas dasar

jenis dan segmen produk yang dipasarkan, jenis saluran distribusi dapat dibedakan atas :

### 1. Saluran Distribusi Barang Konsumsi

Penjualan barang konsumsi dilakukan untuk pasar konsumen dan biasanya melalui perantara. Tujuannya adalah untuk mengurangi biaya mencapai pasar yang luas dan tidak mungkin dicapai oleh produsen secara langsung. Ada lima jenis saluran yang dapat digunakan untuk menyalurkan barang konsumsi.

#### a. Produsen-Konsumen

Saluran distribusi yang paling sederhana adalah ketika produsen menjual langsung barangnya kepada konsumen, tanpa melibatkan perantara. Ini bisa dilakukan dengan mengirim melalui pos atau dengan mendatangi rumah konsumen secara langsung, yang dikenal sebagai saluran distribusi langsung.

#### b. Produsen-Pengecer-Konsumen

Sama seperti hubungan antara produsen dan konsumen dalam saluran pertama, saluran ini juga dikenal sebagai saluran distribusi langsung. Di sini, pengecer besar membeli langsung dari produsen. Beberapa produsen juga memiliki toko pengecer sendiri untuk melayani konsumen secara langsung, tetapi ini tidak umum dilakukan.

#### c. Produsen - Pedagang Besar - Pengecer – Konsumen

Model distribusi seperti ini sering dipakai oleh produsen dan dikenal sebagai model distribusi konvensional. Dalam model ini, produsen hanya melayani penjualan grosir kepada pedagang besar, tidak langsung kepada pengecer. Pengecer membeli dari pedagang besar dan kemudian menjual kepada konsumen.

#### d. Produsen - Agen - Pengecer – Konsumen

Disini, produsen memilih agen sebagai penyalurnya. Ia menjalankan kegiatan perdagangan besar, dalam saluran

distribusi yang ada. Sasaran penjualannya terutama ditujukan kepada para pengecer besar.

e. Produsen - Agen - Pedagang Besar - Pengecer – Konsumen

Dalam saluran distribusi, sering menggunakan agen sebagai perantara untuk menyalurkan barangnya kepedagang besar yang kemudian menjualnya kepada toko-toko kecil. Agen yang terlihat dalam saluran distribusi ini terutama agen penjualan.

2. Saluran Distribusi Barang Industri

Saluran distribusi barang industri menawarkan kesempatan yang sama bagi semua produsen untuk menggunakan kantor atau cabang penjualan mereka guna mencapai lembaga distribusi berikutnya. Terdapat empat jenis saluran yang tersedia untuk mencapai pemakai industri.

a. Produsen - Pemakai Industri

Jalur distribusi dari produsen menuju pemakai industri ini termasuk yang paling langsung dan sering disebut sebagai jalur distribusi langsung. Produsen biasanya memilih jalur distribusi ini ketika transaksi penjualan kepada pemakai industri, seperti kapal dan pesawat terbang, mencapai volume yang cukup besar.

b. Produsen - Distributor Industri - Pemakai Industri

Produsen barang-barang seperti perlengkapan operasi dan aksesoris bisa memanfaatkan jasa distributor industri untuk mencapai pasar mereka. Begitu juga dengan produsen barang bangunan, alat-alat bangunan, dan sejenisnya, yang juga dapat menggunakan distributor industri sebagai saluran distribusi

c. Produsen - Agen - Pemakai Industri

Produsen perlengkapan operasi dan aksesoris, serta produsen lain seperti barang bangunan dan alat-alat bangunan, bisa memanfaatkan distributor industri untuk menjangkau pasar

d. Produsen - Agen - Distributor Industri - Pemakai Industri

Saluran distribusi ini dapat digunakan oleh perusahaan dengan pertimbangan antara lain bahwa unit penjualannya terlalu kecil untuk dijual secara langsung. Selain itu faktor penyimpanan pada saluran perlu dipertimbangkan pula. Dalam hal ini agen penunjang seperti agen penyimpanan sangat penting peranannya.

### 3. Saluran distribusi untuk jasa

Untuk jenis saluran distribusi jasa ada dua macam yaitu :

#### a. Produsen – konsumen

Karena jasa merupakan barang tidak berwujud maka proses produksi dan aktivitas penjualannya membutuhkan kontak langsung antara produsen dan konsumen. Tipe saluran langsung ini banyak dipergunakan oleh jasa-jasa profesional, seperti akuntan, konsultan.

#### b. Produsen – agen – konsumen

Penjualan jasa juga sering menggunakan agen sebagai penghubung antara produsen dan konsumen, seperti jasa angkutan, travel dan sebagainya.

Menurut Gitosudarmo (2019 : 177), saluran distribusi dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

#### 1. Saluran distribusi intensif

Distribusi di mana barang yang dipasarkan itu diusahakan agar dapat menyebar seluas mungkin hingga dapat secara intensif menjangkau semua lokasi dimana calon konsumen berada.

#### 2. Saluran distribusi selektif

Distribusi di mana barang- barang hanya disalurkan oleh beberapa penyalur saja yang terpilih atau selektif.

#### 3. Saluran distribusi

Ekklusif Bentuk penyaluran yang hanya menggunakan penyalur yang sangat terbatas jumlahnya bahkan pada umumnya hanya ada satu penyalur tunggal untuk satu daerah tertentu.



Menurut Sigit yang dikutip dalam Sunyoto (2020: 175), langkah-langkah umum dalam menetapkan saluran distribusi adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis produk yang akan dipasarkan untuk menentukan karakteristik dan kegunaannya.
2. Menetapkan karakteristik produk dan ukuran pasar.
3. Melakukan survei pasar untuk memahami pendapat pembeli dan perantara tentang saluran distribusi yang digunakan oleh pesaing.

### 2.2.3 Fungsi-fungsi saluran distribusi

Menurut Swastha (2020:21), fungsi-fungsi pemasaran terdiri dari tiga fungsi yang mengelompokkan saluran distribusi yaitu:

#### 1. Fungsi Pertukaran

##### a. Pembelian

Fungsi pembelian mencakup seleksi barang untuk dijual kembali atau digunakan sendiri, mempertimbangkan harga, pelayanan penjual, dan kualitas.

##### b. Fungsi Penjualan

fungsi penjualan merupakan strategi pemasaran pedagang besar untuk menjual barang atau jasa guna menghasilkan pendapatan yang mencukupi untuk menutup biaya dan memperoleh laba

##### c. Fungsi Pengambilan resiko

Fungsi pengambilan resiko, di sisi lain, fokus pada mengelola dan mengurangi risiko yang terkait dengan masalah dalam pemasaran, seperti memberikan jaminan kepada pengecer dan produsen dalam penyaluran barang.

#### 2. Fungsi penyediaan fisik

Terdapat empat jenis fungsi yang termasuk dalam penyediaan fisik, yaitu:

##### a. Pengumpulan

Sebagai perantara, pengumpulan dilakukan untuk mengumpulkan barang dari berbagai sumber atau berbagai jenis barang dari sumber yang sama.

b. Penyimpanan

Fungsi ini mengatur penyesuaian antara penawaran dan permintaan barang sehingga menghasilkan manfaat waktu.

c. Pemilihan

Dilakukan oleh penyalur dengan mengelompokkan, memeriksa, dan menentukan jenis barang yang akan disalurkan.

d. Pengangkutan

Fungsi ini melibatkan pemindahan barang dari tempat asalnya ke tempat konsumsi.

3. Fungsi penunjang

Fungsi ini terbagi menjadi empat macam, yaitu pelayanan sesudah pembelian, pembelanjaan, penyebaran informasi, dan koordinasi saluran.

a. Pelayanan sesudah pembelian

Pelayanan pasca pembelian menjamin kenyamanan penggunaan produk setelah pembelian oleh konsumen.

b. Pembelanjaan

Pembelanjaan melibatkan kedua belah pihak, konsumen dan produsen, yang membutuhkan sumber dana yang bisa diperoleh melalui pembayaran kredit kepada penjual atau penyedia

c. Penyebaran informasi

Penyebaran informasi yang beragam diperlukan dalam distribusi barang karena membantu menentukan sumbernya

d. Koordinasi saluran

Koordinasi saluran sangat terkait dengan penyebaran informasi; komunikasi yang efektif antar elemen akan memudahkan pelaksanaan distribusi.

Menurut Daryanto (2020: 64), saluran distribusi dapat dikelompokkan menjadi empat jenis, yaitu:

54  
1. Saluran distribusi secara langsung

Saluran distribusi secara langsung merujuk pada metode penyaluran produk atau jasa dari produsen langsung kepada konsumen tanpa melalui perantara seperti distributor, grosir, atau pengecer. Dalam model ini, produsen memiliki kontrol langsung atas pemasaran dan penjualan produknya kepada pelanggan akhir. Keuntungan dari saluran distribusi secara langsung termasuk pengendalian yang lebih besar atas harga dan citra merek, komunikasi yang lebih langsung dengan pelanggan, dan potensi margin keuntungan yang lebih tinggi. Namun, tantangan seperti biaya operasional yang lebih tinggi dan kebutuhan untuk infrastruktur logistik yang kuat juga perlu diperhatikan dalam menerapkan model ini.

2. Saluran pemasaran tanpa perantara

135  
Saluran pemasaran tanpa perantara, juga dikenal sebagai saluran langsung atau saluran distribusi langsung, merujuk pada strategi di mana produsen menjual produk langsung kepada konsumen tanpa melalui perantara seperti distributor, agen, atau pedagang eceran. Dalam bentuk ini, produsen mengambil alih tanggung jawab penuh atas distribusi, pemasaran, dan penjualan produk mereka sendiri. Pendekatan ini semakin populer dengan kemajuan teknologi, khususnya internet, yang memungkinkan produsen untuk menjangkau konsumen secara langsung melalui platform online. Saluran pemasaran tanpa perantara memungkinkan produsen untuk memiliki kendali lebih besar atas branding, harga, dan hubungan langsung dengan konsumen mereka, namun juga memerlukan investasi dan upaya tambahan dalam hal logistik, pemasaran, dan layanan pelanggan.

35  
3. Saluran distribusi tidak secara langsung

Aliran distribusi tidak secara langsung merujuk pada suatu sistem di mana barang atau informasi tidak langsung diteruskan dari produsen ke konsumen akhir, melainkan melalui perantara atau saluran yang berbeda. Ini bisa melibatkan langkah-langkah tambahan dalam rantai pasokan atau distribusi, seperti melalui distributor, agen, atau pengecer. Dalam aliran distribusi tidak langsung, produk atau informasi melewati beberapa titik dalam saluran distribusi sebelum mencapai konsumen akhir. Ini memberikan keuntungan seperti cakupan pasar yang lebih luas atau akses ke saluran distribusi yang sudah mapan.

5  
4. Saluran pemasaran dengan satu atau lebih tingkat perantara.

Saluran pemasaran dengan satu atau lebih tingkat perantara mengacu pada sistem distribusi di mana produk atau layanan disampaikan kepada konsumen melalui serangkaian perantara atau perantara. Dalam sistem ini, produsen tidak langsung berinteraksi dengan konsumen akhir, tetapi melalui perantara seperti grosir, pengecer, atau agen penjualan. Setiap tingkat perantara dalam saluran pemasaran ini memiliki peran khusus dalam menggerakkan produk dari produsen ke konsumen akhir. Misalnya, grosir biasanya membeli barang dalam jumlah besar dari produsen dan menjualnya kepada pengecer, yang kemudian menjual produk tersebut kepada konsumen. Dengan menggunakan saluran pemasaran seperti ini, produsen dapat mencapai jangkauan yang lebih luas dan meningkatkan keterjangkauan produk mereka di pasar. Namun, penting untuk memperhatikan manajemen hubungan antara produsen dan perantara untuk memastikan kerjasama yang efektif dalam memasarkan produk dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

12  
**2.2.4 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Saluran Distribusi**

Menurut Nickels (2019:30), faktor- faktor yang mempengaruhi pemilihan saluran distribusi adalah sebagai berikut :

## 1. Pertimbangan Pasar

### a. Konsumen atau pasar industri

Jika pasar yang dituju adalah industri, maka penggunaan pengecer dalam saluran distribusi ini sangat jarang atau bahkan tidak ada sama sekali. Namun, jika pasar tersebut mencakup konsumen dan industri, perusahaan akan memanfaatkan lebih dari satu saluran

### b. Jumlah pembeli potensial

Jika jumlah konsumen dalam pasar relatif kecil, perusahaan dapat melakukan penjualan langsung kepada pengguna.

### c. Konsentrasi pasar secara geografis

Pasar dapat dibagi secara geografis ke dalam beberapa konsentrasi, seperti industri kecil, industri kertas, dan sebagainya.

### d. Jumlah pesanan

Volume penjualan sangat memengaruhi pilihan saluran distribusi perusahaan. Jika volume yang akan dibeli oleh pengguna industri tidak begitu besar, perusahaan dapat menggunakan distributor industri (khususnya untuk barang-barang perlengkapan operasional).

### e. Kebiasaan dalam membeli

Kebiasaan pembelian dari konsumen akhir dan pengguna industri juga berperan penting dalam strategi distribusi. Ini mencakup keinginan untuk menghabiskan uang, preferensi terhadap kredit, kecenderungan untuk melakukan pembelian tunggal, dan keinginan terhadap pelayanan penjual.

## 2. Pertimbangan barang

Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam hal barang ini adalah sebagai berikut:

### a. Harga satuan

Apabila harga satuan barang yang dijual rendah, produsen cenderung menggunakan saluran distribusi yang panjang.

Sebaliknya, jika harganya tinggi, saluran distribusi menjadi lebih langsung.

b. Dimensi dan berat barang

Manajemen harus memperhitungkan biaya pengiriman terkait dengan nilai total barang, dimana dimensi dan berat barang memainkan peran penting.

c. Tingkat kerusakan barang

Jika barang mudah rusak, perusahaan bisa menghindari penggunaan perantara. Namun, jika perlu, perantara dengan fasilitas penyimpanan yang baik harus dipilih.

d. Aspek teknis

Beberapa jenis barang industri, seperti instalasi, umumnya disalurkan langsung kepada pengguna industri. Produsen harus memiliki tenaga penjual yang dapat memberikan penjelasan teknis dan layanan pra dan pasca penjualan.

e. Barang standar dan pesanan khusus

Barang standar biasanya memerlukan stok di tangan penyalur, sementara barang pesanan khusus tidak memerlukan persediaan.

f. Jangkauan produk

Jika perusahaan hanya memiliki satu jenis barang, penggunaan pedagang besar sebagai penyalur bisa efektif. Namun, jika variasi barangnya banyak, perusahaan dapat menjual langsung kepada pengecer.

3. Pertimbangan perusahaan

- a. Saluran distribusi yang lebih langsung atau pendek seringkali membutuhkan investasi finansial yang lebih besar. Karena itu, hanya perusahaan-perusahaan yang kuat secara finansial yang mampu mengadopsi saluran distribusi semacam itu, sementara perusahaan yang lebih lemah cenderung memilih saluran distribusi yang lebih panjang.

- b. Perusahaan-perusahaan yang ingin memasuki pasar baru atau menjual produk baru seringkali memilih untuk menggunakan perantara. Ini dikarenakan perantara umumnya memiliki pengalaman yang berharga, yang mana dapat menjadi sumber pembelajaran bagi manajemen perusahaan.
- c. Pengawasan saluran distribusi sering menjadi fokus perhatian produsen dalam merumuskan strategi distribusi. Pengawasan lebih mudah dilakukan pada saluran distribusi yang lebih pendek, sehingga produsen cenderung memilih saluran tersebut meskipun biayanya lebih tinggi.
- d. Penyediaan pelayanan yang lebih baik oleh produsen, seperti penyediaan ruang pameran atau bantuan dalam mencari pembeli bagi perantara, dapat menarik minat banyak perantara untuk menjadi bagian dari saluran distribusi.

56

#### 4. Pertimbangan perantara

Dari segi perantara, beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan adalah:

- a. Jika perantara ingin meningkatkan kualitas layanan, seperti dengan menyediakan tempat penyimpanan tambahan, maka produsen akan mengakui peran mereka sebagai mitra distribusi.
- b. Fungsi perantara terletak pada kemampuannya untuk menjadi penghubung antara produsen dan pasar, dengan kemampuan untuk membawa produk produsen ke dalam persaingan dan secara aktif mengusulkan produk baru.
- c. Ketika perantara bersedia menanggung risiko yang mungkin timbul dari produsen, misalnya risiko penurunan harga, maka produsen akan lebih cenderung memilih mereka sebagai mitra distribusi, yang pada gilirannya dapat membantu mengurangi tanggung jawab produsen terhadap risiko-risiko tersebut.

- d. <sup>4</sup> Produsen cenderung memilih perantara yang mampu menawarkan barang dalam jumlah besar dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang.
- e. Jika menggunakan perantara dapat mengurangi biaya distribusi barang, maka opsi ini akan terus dilakukan.

Menurut Suhardi Sigit dalam <sup>89</sup> Sunyoto (2013 : 175), langkah-langkah umum dalam menetapkan saluran distribusi adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis produk yang akan dipasarkan untuk mengidentifikasi karakteristik dan kegunaannya <sup>5</sup>
2. Mengidentifikasi karakteristik produk dan ukuran pasar <sup>5</sup>
3. Melakukan survei pasar untuk memahami pandangan pembeli dan perantara tentang saluran distribusi yang digunakan oleh pesaing.

<sup>59</sup> Perusahaan memiliki berbagai pilihan dalam menetapkan jumlah penyalur atau tenaga salesman, salah satunya adalah melalui distribusi intensif. Distribusi intensif adalah strategi distribusi yang bertujuan untuk menjangkau sebanyak mungkin lokasi di mana calon konsumen berada dengan cara yang sangat luas.

## <sup>1</sup> 2.3 Logistik

### 2.3.1 Pengertian Logistik

Menurut <sup>1</sup> Sutarman (2020:23), logistik merupakan proses efektif dan efisien dalam perencanaan, penerapan, dan pengendalian aliran serta <sup>1</sup> penyimpanan bahan baku, persediaan dalam proses, dan barang jadi yang terhubung dengan informasi dari titik asal ke titik konsumsi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Definisi ini menekankan dua hal utama, yaitu fokus pada pergerakan fisik barang dan perhatian para ahli logistik terhadap aliran barang masuk dan keluar dari perusahaan. <sup>1</sup> Misi para ahli logistik adalah menyelenggarakan pengiriman barang dan jasa kepada <sup>1</sup> pelanggan dengan biaya yang serendah mungkin, dengan tujuan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai, di lokasi yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam kondisi yang diinginkan, serta memberikan kontribusi signifikan bagi perusahaan.



### <sup>1</sup> 2.3.2 Peran Logistik di Perusahaan

Menurut Haryotejo, B. (2020:09), manajemen logistik yang efektif meningkatkan upaya pemasaran perusahaan dengan memberikan perpindahan yang efisien sebuah produk kepada pelanggan, waktu dan utilitas tempat untuk produk. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai pengaruh logistik di perusahaan:

#### 1. Logistik Berorientasi Pemasaran

Sebagai bagian dari upaya pemasaran, logistik memainkan peran penting dalam memuaskan pelanggan perusahaan dan mencapai keuntungan bagi perusahaan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan termasuk didalamnya memaksimalkan waktu dan utilitas tempat untuk pemasok perusahaan, pelanggan menengah (trade customer), dan pelanggan akhir.

#### 2. Logistik Menambahkan Waktu dan Utilitas

Tempat Manajemen cukup peduli dengan "nilai tambah" oleh logistik, karena perbaikan di utilitas tempat dan utilitas waktu pada akhirnya tercermin dalam laba perusahaan. Penghematan biaya dalam bidang logistik atau posisi marketing kuat karena adanya sistem logistik yang meningkat dapat menyebabkan peningkatan kinerja bottom line. Utilitas tempat adalah nilai yang dibentuk atau ditambah kepada produk dengan membuatnya tersedia untuk pembelian atau konsumsi di tempat yang tepat. Sedangkan utilitas waktu adalah nilai yang dibentuk dengan membuat sesuatu yang tersedia di waktu yang tepat.

#### 3. Logistik Memungkinkan Perpindahan yang Efisien ke Konsumen

Ada lima kebenaran dalam sistem logistik, yaitu memasok produk yang benar, di tempat yang benar, pada waktu yang benar, dan dalam kondisi yang benar untuk sebuah biaya yang benar kepada konsumen untuk mengkonsumsi produk tersebut. Empat kebenaran pertama menganalogikan peruntukan, waktu, tempat, dan utilitas kepemilikan di bentuk oleh pabrikasi dan pemasaran, sedangkan penambahan komponen biaya sangat penting dalam proses logistik.

#### 4. Logistik Aset Kepemilikan

Sistem logistik yang efisien dan ekonomis mirip dengan aset nyata yang ada dalam catatan perusahaan, dan itu tidak dapat ditiru oleh perusahaan kompetitor. Jika perusahaan dapat menyediakan produk ke konsumen dengan cepat dan berbiaya rendah, ini dapat meningkatkan pangsa pasar di atas kompetitornya. Perusahaan mungkin bisa menjual produk dengan biaya lebih rendah hasil dari efisiensi logistik, atau menyediakan tingkat layanan yang lebih tinggi kepada pelanggan, sehingga menciptakan *goodwill*.

#### 2.3.3 Aktivitas-aktivitas yang Termasuk dalam Manajemen Logistik

Menurut Haryotojo, B. (2020:33), Aktivitas-aktivitas logistik dibawah ini terlibat di dalam alur produk dari titik asal sampai ke titik konsumsi. Aktivitas-aktivitas tersebut adalah:

##### 1. *Customer service*

bertindak sebagai kekuatan mengikat dan menyatukan semua kegiatan manajemen logistik.

##### 2. *Order processing.*

Komponen-komponen dalam order processing dapat dibagi kedalam tiga jenis yaitu:

- a. Elemen operasional, seperti pencatatan pesanan, penjadwalan, persiapan pengiriman pesanan, dan faktur.
- b. Elemen komunikasi, seperti modifikasi pesanan, status pemesanan, pelacakan pesanan, koreksi kesalahan, dan permintaan informasi produk.
- c. Elemen kredit dan pemungutan. Termasuk didalamnya adalah pengecekan kredit dan pemungutan piutang.

##### 3. *Distribution communications.*

Komunikasi adalah jaringan yang vital antara proses logistik dan konsumen perusahaan. Komunikasi yang akurat dan cepat adalah landasan kesuksesan manajemen logistik.

##### 4. *Inventory control.*

Kontrol persediaan adalah kegiatan yang kritis karena terdapat kebutuhan keuangan untuk menjaga kecukupan pasokan produk untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan dan kebutuhan manufaktur.

5. *Demand Forecasting.*

Peramalan permintaan melibatkan penentuan jumlah dan penyertaan layanan yang akan konsumen butuhkan di masa yang akan datang.

6. *Traffic and transportation.*

Aktivitas lalu lintas dan transportasi mengacu kepada pengelolaan perpindahan produk dan termasuk didalamnya aktivitas-aktivitas seperti pemilihan metode pengiriman.

Warehousing and storage. Produk harus tersimpan di gudang untuk penjualan dan konsumsi selanjutnya, kecuali pelanggan membutuhkan mereka diproduksi secara instan.

7. *Plant and warehouse site selection.*

Penempatan pabrik dan gudang di dekat pasar perusahaan dapat meningkatkan tingkat pelayanan kepada pelanggan.

8. *Material handling.*

Penanganan bahan bersangkutan dengan setiap aspek dari perpindahan atau alur bahan baku, persediaan dalam proses, dan barang jadi dalam pabrik atau gudang.

9. *Procurement*

akuisisi atas bahan dan jasa jasa untuk memastikan efektivitas operasional pabrikasi dan proses logistik perusahaan. 11.

10. *Parts and service supports.*

Tambahan dari perpindahan bahan baku, persediaan dalam proses, dan barang jadi, logistik harus peduli dengan berbagai kegiatan yang terlibat dalam perbaikan dan servis produk. Tanggung jawab logistik tidak berakhir ketika produk telah diantarkan ke konsumen.

11. *Packaging.*

Dari sudut pandang logistik, packaging memiliki dua peran. Pertama, kemasan melindungi produk dari bahaya saat disimpan atau diangkut. Kedua, kemasan dapat membuat produk lebih mudah untuk disimpan dan dipindahkan untuk mengurangi penanganan dan biaya operasional penanganan produk tersebut.

12. *Salvage and scrap disposal.*

Salah satu by-product dari produksi dan proses logistik adalah limbah. Jika limbah ini tidak dapat diproduksi menjadi produk lain, itu harus dibuang dalam beberapa cara. Apapun by-productnya, proses logistik harus menanganinya secara efektif dan efisien, pengangkutannya dan dalam menyimpannya. Jika by-product bersifat reusable atau recycleable, logistik mengelolanya ke lokasi remanufaktur produk tersebut.

### 2.3.4 Indikator distribusi Logistik

Menurut John Gattorna (2019:16), terdapat 7 indikator Distribusi logistic yakni:

1. Waktu Pengiriman

Waktu pengiriman merujuk pada durasi yang dibutuhkan untuk mengirimkan suatu barang atau paket dari titik asal hingga tiba di tujuan akhir. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pengiriman meliputi jarak geografis antara pengirim dan penerima, jenis layanan pengiriman yang dipilih, serta kondisi lalu lintas dan cuaca. Layanan pengiriman yang berbeda, seperti pengiriman standar, ekspres, atau kilat, menawarkan estimasi waktu yang bervariasi, dari beberapa hari hingga beberapa jam. Selain itu, efisiensi operasional perusahaan logistik dan kemampuan manajemen rantai pasok mereka juga memainkan peran penting dalam menentukan kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman. Pemantauan dan pelacakan pengiriman secara real-time kini semakin memudahkan konsumen untuk mengetahui

status terkini dari paket mereka, memberikan kenyamanan dan kepercayaan tambahan selama proses pengiriman berlangsung.

## 2. Keandalan Pengiriman

Keandalan Pengiriman mengacu pada kemampuan sebuah sistem atau perusahaan untuk mengirimkan produk atau layanan tepat waktu dan dalam kondisi yang sesuai dengan harapan pelanggan. Keandalan ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, akurasi pesanan, dan kondisi barang saat tiba di tujuan. Sistem logistik yang handal sangat penting untuk memastikan bahwa produk mencapai konsumen tanpa mengalami kerusakan atau penundaan yang tidak perlu. Keandalan pengiriman yang tinggi sering kali bergantung pada koordinasi yang efektif antara berbagai komponen dalam rantai pasokan, seperti pemasok, penyedia jasa transportasi, dan pusat distribusi. Hal ini juga melibatkan penggunaan teknologi dan proses yang efisien untuk melacak dan mengelola pengiriman, mengatasi potensi hambatan, dan memastikan bahwa setiap tahap dalam proses pengiriman berlangsung dengan lancar. Dengan menjaga keandalan pengiriman yang tinggi, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan mengurangi biaya yang terkait dengan pengembalian barang atau klaim kerusakan.

## 3. Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman adalah biaya yang dikenakan <sup>118</sup> untuk mengirim barang <sup>27</sup> dari satu lokasi ke lokasi lain. Biaya ini dapat mencakup berbagai komponen, seperti ongkos kirim dasar, biaya bahan bakar, asuransi, dan biaya penanganan khusus. Biaya pengiriman dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk jarak pengiriman, berat dan ukuran barang, jenis layanan pengiriman (misalnya, pengiriman cepat atau reguler), serta kondisi cuaca dan ekonomi. Dalam bisnis e-commerce, biaya pengiriman <sup>27</sup> merupakan faktor penting yang harus diperhitungkan karena dapat mempengaruhi

harga akhir produk dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, banyak perusahaan berusaha untuk mengoptimalkan biaya pengiriman mereka melalui negosiasi tarif dengan penyedia jasa pengiriman, menggunakan teknologi untuk mengelola rute pengiriman, atau bahkan menawarkan program pengiriman gratis untuk menarik lebih banyak pelanggan.

#### 4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu konsep yang menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas ini mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Responsivitas adalah kecepatan dan kesiapan penyedia layanan dalam merespon permintaan atau masalah pelanggan. Jaminan mencakup kompetensi, sopan santun, dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan. Empati adalah perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan, memastikan kebutuhan mereka dipahami dan dihargai. Bukti fisik, atau tangibles, mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan staf yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Semua elemen ini bekerja bersama untuk membentuk keseluruhan pengalaman pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

#### 5. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi adalah kemampuan seseorang atau suatu organisme untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan atau situasi yang baru. Adaptasi dapat melibatkan penyesuaian fisik, perilaku, atau kognitif yang memungkinkan individu atau organisme untuk bertahan hidup dan berfungsi

secara efektif dalam kondisi yang berubah. Dalam konteks manusia, kemampuan adaptasi mencakup berbagai aspek seperti penyesuaian diri dengan perubahan pekerjaan, lingkungan sosial, teknologi, serta tantangan hidup lainnya. Seseorang yang memiliki kemampuan adaptasi yang baik cenderung lebih fleksibel, tahan banting, dan mampu mengatasi stres dengan lebih efektif. Mereka juga lebih terbuka terhadap pembelajaran dan pengalaman baru, serta mampu mencari solusi kreatif untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi. Kemampuan ini sangat penting dalam dunia yang terus berubah, dimana keberhasilan seringkali bergantung pada seberapa cepat dan efektif seseorang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada.

#### 6. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini adalah ukuran dari bagaimana produk atau layanan yang dikonsumsi atau digunakan oleh pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka dalam hal kualitas, nilai, dan pengalaman keseluruhan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan loyal, memberikan ulasan positif, dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis.

#### 7. Biaya distribusi

Biaya distribusi adalah total pengeluaran yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk mengirimkan produk dari lokasi produksi atau gudang ke pelanggan akhir. Biaya ini mencakup berbagai elemen, seperti biaya transportasi (misalnya, biaya bahan bakar dan tarif pengiriman), biaya penyimpanan (misalnya, biaya sewa gudang dan penanganan), biaya tenaga kerja, biaya asuransi, dan biaya administrasi yang terkait dengan pengelolaan proses distribusi. Pengelolaan biaya distribusi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa produk sampai ke tangan pelanggan dengan

efisiensi biaya yang optimal, tanpa mengorbankan kualitas layanan.

53

## 2.4 Penelitian terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1.	Aditya Pratama (2020)	Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Semarang”	Kualitatif	hasil penelitian yaitu Ditemukan beberapa kendala dalam distribusi yang dapat diatasi dengan peningkatan teknologi informasi.
2.	Yanita Sari (2019)	Analisis Efektivitas dan Efisiensi Distribusi Raskin	Kualitatif	hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa harga raskin yang diterima rumah tangga miskin berbeda dengan harga yang ditetapkan oleh pemerintah. Program pendistribusian raskin memberikan surplus kepada penerima manfaat beras miskin karena harga raskin yang berlaku pada kondisi keseimbangan lebih rendah dari pada harga beras pada umumnya
3.	Zulfa	“Analisis Efektivitas	Kualitatif	Berdasarkan hasil



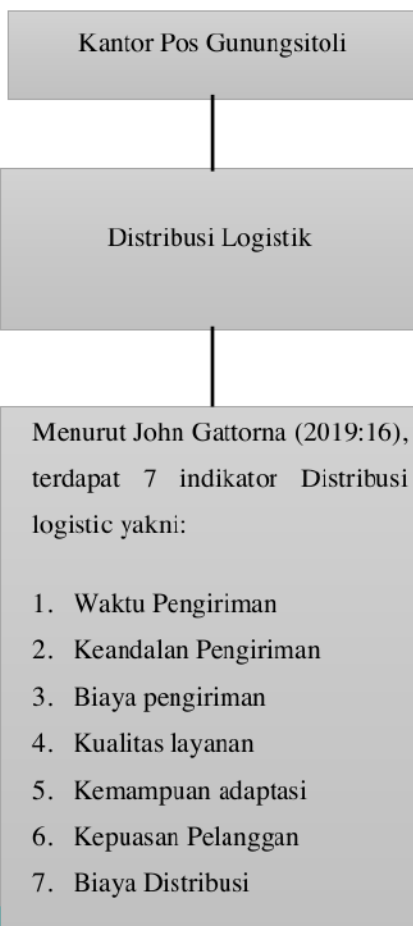
	Emalia (2021)	4 Pelaksanaan Program Raskin di Kota Bandar Lampung		analisis dapat diambil kesimpulan bahwa dari hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program raskin ditiga kecamatan di Kota Bandar Lampung tepat pada seluruh aspek penilaian, kecuali pada ketepatan jumlah, dikarenakan adanya pemberian penambahan raskin yang mulanya sebesar 13 Kg/RTM menjadi 15 Kg/RTM
4.	Jamhar (2020)	21 Efektifitas Distribusi Raskin Di Pedesaan dan Perkotaan Indonesia”	Kualitatif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diambil 26 kesimpulan bahwa distribusi raskin di Indonesia belum tepat sasaran. Distribusi raskin di Indonesia belum tepat jumlah dan harga. Indeks ketepatan jumlah 58 persen di pedesaan, 63 persen di perkotaan dan 67 persen secara nasional

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

## 2.5 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2018), Kerangka Pemikiran adalah teoritis atau konseptual yang digunakan untuk merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti untuk menyusun landasan teori dan memberikan kerangka acuan bagi pengumpulan analisis data.

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



4

Sumber : *Olahan Peneliti, 2024*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Nugroho, Y. (2021) mengatakan bahwa penelitian adalah Pendekatan penelitian merujuk pada cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna mencapai tujuan penelitian. Pendekatan ini menentukan cara peneliti memahami fenomena yang diteliti, serta metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

- a. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
- b. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
- c. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Menurut Sugiyono (2021: 39) mengatakan bahwa variabel tunggal adalah “segala sesuatu atribut, sifat, nilai dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang menjadi variable tunggal dalam penelitian ini adalah Efisiensi Sistem Distribusi Logistik”, dengan indikator yakni:

14

Tabel 3.1

#### Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator
1.	Distribusi Logistik	Menurut John Gattorna (2019:16), terdapat 7 indikator Distribusi logistic yakni:  1. Waktu Pengiriman 2. Keandalan Pengiriman 3. Biaya pengiriman 4. Kualitas layanan 5. Kemampuan adaptasi 6. Kepuasan pelanggan 7. Biaya distribusi

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

51

### 3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Gunungsitoli

### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2024.

Table. 3.2  
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan (2023)					
		April	Mei	Juni	Juli	Agst	Sep
1	Tahap Persiapan Penelitian						
	a. Pengajuan Judul	■					
	b. Penyusunan Proposal		■	■			
	c. Bimbingan Proposal		■	■			
	d. Seminar Proposal				■		
2	Tahap Pelaksanaan						
	a. Pelaksanaan Penelitian				■		
	b. Pengumpulan Data				■	■	
	c. Analisis Data				■	■	
3	Tahap Penyelesaian						
	a. Penyusunan Skripsi					■	
	b. Bimbingan Skripsi					■	
	c. Sidang						■

Sumber: Olahan Penulis, 2024

### 3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2022: 56), mengatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data

dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

## 3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019: 54), mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Lebih lanjut Arikunto (2019: 60), menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu:

a. Peneliti

Instrumen pertama dan utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka sebuah penelitian tidak akan berjalan, karena tidak ada pihak yang dapat menentukan topik, fokus utama dan pengumpulan data.

b. Panduan Wawancara

Panduan wawancara berisi sebuah tulisan detail kegiatan wawancara yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Panduan ini berisi informasi data narasumber dan daftar pertanyaan yang diajukan.

c. Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian mencakup buku, pena, dan jenis lainnya yang berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hal dan informasi penting selama melakukan pengamatan pada objek penelitian.

d. Alat Rekam

Alat rekam dibutuhkan selama proses penelitian untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan penelitian.

e. Dokumen

Dokumen merupakan instrumen penting dalam penelitian, karena sumber data yang dibutuhkan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.5.1 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:250) informan penelitian adalah individu atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.3

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Elbert Parulian	Supervisor Proses (Informan Kunci)
2.	Riskon Malau	Supervisor Kurir dan Logistik (Informan Utama)
3.	Enriko	Mandor Antaran (Informan Pendukung)
4.	Yanuari Zebua	Arange Mobile (Informan Pendukung)
5.	Albert Iman Zega	Arange Antaran (Informan Pendukung)
6.	Steven Calvin Hulu	Arange Antaran

		(Informan Pendukung)
--	--	----------------------

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2019: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

#### 1. Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

#### 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal- hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informannya sedikit atau kecil.

#### 3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik



untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

### 3.7 Teknik Analisa Data

Menurut Arikunto (2019: 68),<sup>2</sup> bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan diorganisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pos Gunungsitoli**

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan jasa pengiriman barang dan layanan jasa keuangan. yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen pos yang tersebar diseluruh wilayah. Dasar hukum pendirian PT. Pos Indonesia adalah Undang-undang Nomor 17 Tahun 1995 tentang pos. Undang-undang ini memberikan landasan hukum untuk pendirian, pengaturan, dan operasional perusahaan pos indonesia. Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah kebijakan.

##### **4.1.2 Visi Misi Kantor Pos Gunungsitoli**

**Visi**

Manjadi Raksasa Logistik Pos dari Timur.

**Misi**

1. Menjadi aset yang berguna bagi bangsa dan negara
2. Menjadi tempat berkarya yang menyenangkan
3. Menjadi pilihan terbaik bagi para pelanggan
4. Senantiasa berjuang untuk memberikan yang lebih baik bagi bangsa, negara, pelanggan, karyawan, masyarakat, serta pemegang saham.

##### **4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian**

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu:

di kantor pos gunungsitoli, khususnya menjelaskan dan menganalisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Pimpinan dan pegawai kantor pos gunungsitoli. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 6 orang yaitu: Supervisor dan *Arange Mobile*. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

<sup>23</sup>  
**Tabel 4.2**

**Nama – Nama Informan Kunci**

No	Nama	Jabatan
1	Elbert Parulian	Supervisor Proses (Informan Kunci)
2	Riskon Malau	Supervisor Kurir dan Logistik (Informan Utama)

Sumber: Olahan Penulis, 2024

<sup>23</sup>  
**Tabel 4.2**

**Nama – Nama Informan Pendukung**

NO	Nama	Jabatan
1	Enriko	Mandor Antaran (Informan Pendukung)
2	Yanuari Zebua	Arange Mobile (Informan Pendukung)
3	Albert Iman Zega	Arange Antaran (Informan Pendukung)

4	Steven Calvin Hulu	Arange Antaran (Informan Pendukung)
---	--------------------	--

Sember: Olahan Penulis, 2024

66

## 4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian dilapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan . objek penelitian yang digunakan yaitu di Kantor Pos Gunungsitoli yang dimana penelitian ini bertujuan menganalisis Proses Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli. Untuk mengetahui Tantangan yang dihadapi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

36

Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahaoan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 1 orang Supervisor Proses, 1 orang Supervisor Kurir dan Logistik, 1 orang Mandor Antaran, dan 3 orang Arange Mobile di Kantor pos gunungsitoli sebagai berikut:

### 4.2.1 Proses Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

*setiap kurir dapat memonitor lokasi dan estimasi waktu pengantaran secara real-time. Selain itu, kami melakukan penjadwalan yang ketat dan memberi batasan waktu yang jelas untuk setiap rute pengiriman. Dengan begitu, jika ada kendala, kami bisa cepat mengambil tindakan untuk mengatasi hambatan tersebut. Kami juga berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, memberikan update tentang pengiriman mereka secara transparan."*

Proses distribusi logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli merupakan bagian penting dari sistem layanan pos di wilayah tersebut. Distribusi logistik mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengiriman barang, mulai dari penerimaan, penyortiran, hingga

pengantaran ke tujuan akhir. Proses ini berperan krusial dalam memastikan bahwa barang yang dikirimkan dapat sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik. Untuk mencapai hal ini, Kantor Pos Kota Gunungsitoli harus memastikan bahwa setiap tahap distribusi, dari operasional di kantor hingga pengantaran oleh kurir, berjalan efisien.

Dalam teori distribusi logistik, Christopher (2016) menyatakan bahwa logistik yang efektif harus mengoptimalkan kecepatan dan keandalan dalam proses pengiriman barang. Hal ini sangat penting di Kantor Pos Kota Gunungsitoli, mengingat letak geografis dan kondisi infrastruktur yang kadang menjadi tantangan. Logistik yang baik tidak hanya mengantarkan barang dengan cepat, tetapi juga memastikan keakuratan dalam hal alamat pengiriman serta kondisi barang yang diterima oleh pelanggan. Di wilayah Gunungsitoli, tantangan ini diperparah dengan distribusi ke daerah-daerah yang sulit dijangkau dan keterbatasan jaringan transportasi yang memadai.

Salah satu aspek penting dalam proses distribusi logistik adalah penyortiran. Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah menerapkan sistem penyortiran otomatis untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam memilah barang sesuai dengan wilayah pengantaran. Teknologi ini terbukti dapat membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam proses pengiriman, seperti yang dijelaskan oleh Rushton dan Walker (2018) dalam kajian logistik modern, di mana integrasi teknologi adalah kunci utama untuk meningkatkan kinerja logistik di era digital. Kantor Pos juga melakukan pelatihan bagi para pegawai dan kurir untuk memastikan mereka memahami dan mampu menggunakan sistem ini dengan baik.

Namun, tantangan dalam proses distribusi logistik tidak hanya terkait dengan teknologi dan operasional. Faktor eksternal seperti cuaca buruk, kondisi jalan yang kurang baik, serta akses ke daerah-daerah terpencil seringkali menjadi hambatan besar bagi Kantor Pos Kota Gunungsitoli. Tantangan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Waters (2019), di mana distribusi logistik di daerah pedesaan atau

daerah terpencil memerlukan perencanaan yang lebih matang serta adaptasi terhadap lingkungan lokal. Dalam konteks ini, Kantor Pos perlu menjalin <sup>74</sup> kerjasama yang baik dengan pemerintah daerah dan pihak lain untuk memperbaiki infrastruktur dan memperlancar proses distribusi. proses distribusi logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli masih menghadapi beberapa tantangan. Meski demikian, dengan penerapan teknologi yang lebih baik dan pelatihan yang terarah, proses ini dapat <sup>11</sup> terus ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan kecepatan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 <sup>24</sup> September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, **Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli mengelola waktu pengiriman logistik agar dapat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah mengelola waktu pengiriman logistik dengan cukup baik. Kami memiliki sistem yang sudah terstruktur, mulai dari penyortiran hingga pengantaran oleh kurir. Setiap paket yang masuk ke kantor langsung diproses dan dibagi sesuai dengan rute pengiriman, sehingga kami bisa memaksimalkan efisiensi waktu. Selain itu, teknologi pelacakan juga sangat membantu untuk memastikan setiap pengiriman bisa dipantau dan dipastikan tiba tepat waktu. Kami juga berupaya untuk selalu memperbaiki manajemen waktu dengan melakukan evaluasi secara rutin.”*

Kemudian <sup>9</sup> peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Saya rasa pengelolaan waktu pengiriman logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli masih bisa ditingkatkan. Meskipun jadwal pengiriman sudah diatur dengan baik, seringkali ada keterlambatan yang disebabkan oleh kondisi jalan yang kurang mendukung atau cuaca buruk. Kurir terkadang kesulitan mencapai beberapa daerah terpencil, sehingga pengiriman tidak selalu tepat waktu. Memang ada*

*usaha untuk memperbaiki hal ini, tapi mungkin perlu ada strategi tambahan untuk menghadapi kendala lapangan yang sering terjadi”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli memiliki sistem yang cukup baik dalam mengelola waktu pengiriman logistik, namun masih ada beberapa tantangan terkait faktor eksternal seperti kondisi jalan dan cuaca. Meskipun demikian, terus dilakukan evaluasi untuk memperbaiki waktu pengiriman agar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Waktu yang dihabiskan untuk mengakses media sosial.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10’00 WIB dengan pertanyaan, ***bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memenuhi target waktu pengiriman logistik di lapangan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Pengalaman kami dalam memenuhi target waktu pengiriman logistik di lapangan cukup baik. Meskipun ada beberapa tantangan seperti kondisi cuaca buruk atau jalan yang kurang memadai, tim kami telah terbiasa menghadapi situasi tersebut dengan persiapan yang matang. Kami juga secara berkala melakukan evaluasi terhadap rute dan waktu pengiriman untuk memastikan agar pengiriman tetap efisien. Teknologi penyortiran dan pelacakan juga membantu mempercepat proses dan memastikan setiap paket dapat dikirim tepat waktu. Secara umum, kami merasa bahwa target waktu pengiriman dapat tercapai dengan baik, asalkan setiap personil mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Pengalaman di lapangan terkadang sulit dalam memenuhi target waktu pengiriman, terutama karena kondisi jalan di daerah yang terpencil sering kali tidak mendukung. Cuaca buruk dan kurangnya akses transportasi juga menjadi kendala yang menghambat kami dalam mencapai target. Meskipun sudah ada teknologi pelacakan dan sistem*

*penyortiran yang membantu, tetap saja saat di lapangan kami harus berhadapan dengan situasi yang tidak bisa diprediksi, yang menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman. Meskipun demikian, kami selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dan tetap menjaga komunikasi dengan pelanggan agar mereka memahami kendala yang terjadi.”*

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengalaman dalam memenuhi target waktu pengiriman logistik di lapangan bervariasi tergantung dari peran dan perspektif setiap personil. Pihak manajemen lebih fokus pada strategi dan teknologi yang sudah diterapkan untuk mencapai target, sementara kurir di lapangan menghadapi kendala teknis yang lebih nyata, seperti kondisi jalan dan cuaca. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memenuhi target, masih ada tantangan operasional yang harus terus diperbaiki untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>24</sup>:00 WIB dengan pertanyaan, **Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli mengelola waktu pengiriman logistik agar dapat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah berupaya maksimal dalam menjamin keandalan pengiriman logistik. Dalam 48 perapa tahun terakhir, berbagai inisiatif telah diambil untuk memastikan barang sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik. Salah satunya adalah penerapan sistem penyortiran otomatis yang membantu meminimalkan kesalahan, serta peningkatan pelatihan bagi kurir agar lebih profesional dalam bekerja. Meskipun ada beberapa tantangan seperti akses ke daerah terpencil, secara keseluruhan kantor pos selalu berupaya memenuhi harapan pelanggan dengan menjaga kualitas layanan.”*



9 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, meskipun Kantor Pos Kota Gunungsitoli sudah berusaha meningkatkan keandalan pengiriman, masih ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Misalnya, terkadang pengiriman ke wilayah terpencil mengalami keterlambatan karena kondisi jalan yang kurang mendukung. Selain itu, ada beberapa kasus di mana pelanggan merasa kecewa karena barang terlambat sampai, terutama saat cuaca buruk. Upaya peningkatan layanan memang sudah ada, tetapi masih perlu pembenahan lebih lanjut agar keandalan pengiriman lebih konsisten.”*

3 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa mencerminkan sudut pandang yang berbeda namun tetap relevan. Pihak pimpinan pos merasa optimis bahwa langkah-langkah yang diambil sudah cukup efektif dalam menjamin keandalan pengiriman, meskipun masih menghadapi tantangan geografis. Di sisi lain, kurir mengakui bahwa meski ada perbaikan, beberapa masalah teknis seperti kondisi jalan dan cuaca masih menjadi hambatan. Kedua pandangan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan masih perlu terus dilakukan agar lebih optimal.

7 Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10’00 WIB dengan pertanyaan, **bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa setiap pengiriman sampai ke pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“dalam memastikan setiap pengiriman sampai ke pelanggan tepat waktu, kami selalu mengikuti prosedur standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Kami menggunakan sistem pelacakan yang terintegrasi dengan teknologi GPS, sehingga*

9 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Albert Iman Gea (Arange Mobile) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“meskipun kami selalu berupaya memastikan pengiriman tiba tepat waktu, ada beberapa kendala yang kadang di luar kendali kami, seperti kondisi cuaca buruk, kerusakan kendaraan, atau jalanan yang tidak memadai. Sering kali, hal-hal ini memperlambat proses pengantaran meski kami sudah mengikuti rencana pengiriman yang ada. Kami juga menyadari bahwa beberapa wilayah yang sulit diakses memerlukan waktu lebih lama dari perkiraan. Namun, kami tetap berusaha melakukan yang terbaik, dengan memberikan informasi kepada pelanggan apabila terjadi keterlambatan.”*

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Meskipun Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah menerapkan berbagai strategi seperti teknologi pelacakan dan perencanaan rute yang efisien untuk memastikan ketepatan waktu pengiriman, tantangan eksternal seperti kondisi jalan dan cuaca tetap menjadi faktor yang mempengaruhi hasil akhir. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun sistem sudah baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam menghadapi kendala di lapangan.

7

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10<sup>24</sup>00 WIB dengan pertanyaan, **Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli mengelola waktu pengiriman logistik agar dapat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Kebijakan biaya pengiriman di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sudah diatur berdasarkan standar nasional yang ditetapkan oleh Pos Indonesia. Biaya ini dirancang agar terjangkau untuk masyarakat, terutama untuk wilayah-wilayah terpencil seperti di Nias. Dalam beberapa kasus, subsidi biaya pengiriman juga diterapkan untuk membantu memperlancar distribusi logistik ke daerah yang sulit dijangkau. Kebijakan ini membantu meningkatkan efisiensi distribusi, karena masyarakat lebih memilih menggunakan jasa pos dibanding alternatif lain yang lebih mahal. Efisiensi juga terlihat dari peningkatan volume pengiriman, yang membantu mempercepat pengantaran dengan jadwal yang lebih rutin."*

9 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

" kebijakan biaya pengiriman di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sudah cukup terjangkau bagi pelanggan. Namun, untuk daerah-daerah yang jauh dan sulit diakses, biaya tersebut kadang terasa kurang memadai mengingat tantangan yang dihadapi dalam pengantaran. Jalan yang rusak dan jarak yang jauh seringkali membuat biaya operasional lebih tinggi daripada pendapatan dari pengiriman di daerah tersebut. Hal ini bisa mengurangi efisiensi distribusi, karena kita terkadang harus menunggu hingga ada volume pengiriman yang lebih besar untuk menghemat biaya operasional."

3 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kebijakan biaya pengiriman di Kantor Pos Kota Gunungsitoli secara umum dirancang untuk mendukung efisiensi distribusi dengan tarif yang terjangkau, terutama di wilayah terpencil. Meskipun ini memudahkan masyarakat dan mendorong peningkatan volume pengiriman, tantangan terkait biaya operasional di daerah-daerah sulit dijangkau dapat menurunkan efisiensi dalam jangka panjang. Optimalisasi distribusi di wilayah-wilayah tersebut perlu mendapat perhatian lebih agar efisiensi tetap terjaga

7 Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, **bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memenuhi target waktu pengiriman logistik di lapangan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

"kebijakan biaya pengiriman memiliki pengaruh positif terhadap proses kerja di lapangan. Ketika biaya pengiriman disesuaikan dengan kebutuhan operasional, hal ini membantu kami untuk memastikan bahwa proses pengiriman berjalan lancar. Kebijakan yang realistis dalam hal biaya memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan sumber daya yang lebih baik, seperti kendaraan yang lebih terawat

*dan pelatihan tambahan bagi kurir, sehingga mempercepat dan memperbaiki kualitas layanan di lapangan. Selain itu, dengan biaya yang memadai, kita dapat memberikan layanan yang lebih konsisten tanpa harus mengorbankan kualitas.”*

9 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Steven Calvin Hulu (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Dari sudut pandang saya, kebijakan biaya pengiriman kadang bisa menjadi beban bagi proses kerja di lapangan. Jika biaya terlalu tinggi, hal ini dapat menimbulkan keluhan dari pelanggan, yang akhirnya berdampak pada semangat kerja para kurir. Di sisi lain, bila biaya terlalu rendah, ada kekhawatiran bahwa perusahaan tidak akan cukup memiliki dana untuk mendukung perbaikan operasional di lapangan, seperti pembe<sup>42</sup>han kendaraan atau menambah jumlah tenaga kerja. Oleh karena itu, kebijakan ini harus benar-benar dipertimbangkan dengan matang agar seimbang dan tidak menekan kedua belah pihak.”*

3 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kebijakan biaya pengiriman memiliki dampak yang signifikan terhadap proses kerja di lapangan, baik dari segi efisiensi operasional maupun semangat kerja para pegawai. Agar proses distribusi tetap berjalan efektif, kebijakan biaya harus dirancang secara seimbang, tidak terlalu membebani pelanggan tetapi juga cukup untuk mendukung kebutuhan operasional yang diperlukan.

7 Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10<sup>24</sup>:00 WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli mengelola waktu pengiriman logistik agar dapat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kantor Pos Kota Gunungsitoli memastikan kualitas layanan distribusi tetap tinggi dengan memanfaatkan teknologi yang ada serta pelatihan bagi para pegawai. Kami telah mengembangkan sistem penyortiran otomatis yang membantu mempercepat proses pengiriman dan meminimalkan*

*kesalahan. Selain itu, kami juga meningkatkan pengawasan terhadap setiap tahap distribusi, dari penerimaan barang hingga pengantaran akhir. Meski ada tantangan seperti cuaca buruk dan kondisi jalan yang kurang baik, kami selalu berupaya beradaptasi dengan cepat dan menjaga standar layanan melalui koordinasi yang baik dengan kurir di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan kami untuk tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meski menghadapi berbagai hambatan.”*

9  
Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Meskipun Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah mencoba beberapa 43aya untuk mempertahankan kualitas layanan distribusi, ada beberapa tantangan yang sulit diatasi. Salah satunya adalah infrastruktur yang belum memadai di beberapa wilayah terpencil, yang membuat proses pengiriman menjadi lambat. Meskipun sistem penyortiran otomatis membantu, hal itu tidak sepenuhnya mengatasi masalah logistik di lapangan. Selain itu, pelatihan pegawai memang berjalan, namun tidak selalu cukup untuk menangani tantangan yang sifatnya mendesak, seperti cuaca ekstrem atau masalah transportasi yang tiba-tiba. Ini membuat kualitas layanan terkadang tidak konsisten, terutama di daerah yang sulit dijangkau.”*

3  
Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli terus berupaya menjaga kualitas layanan distribusi meski menghadapi tantangan logistik yang signifikan, seperti infrastruktur dan cuaca. Dengan penerapan teknologi dan pelatihan, sebagian besar proses distribusi berjalan dengan baik. Namun, tantangan di lapangan seperti kondisi jalan dan akses ke daerah terpencil masih perlu perhatian lebih agar kualitas layanan tetap konsisten di seluruh wilayah.

7  
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, **bagaimana Bapak/Ibu memastikan setiap paket yang dikirimkan tetap dalam**

**kondisi baik saat sampai di tangan pelanggan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kantor Pos Kota Gunungsitoli, setiap paket yang dikirimkan dipastikan dalam kondisi baik dengan beberapa langkah pencegahan. Pertama, paket diproses dengan hati-hati mulai dari penyortiran hingga pengiriman. Setiap paket dibungkus dengan baik dan dilabeli sesuai standar agar tidak rusak saat proses pengiriman. Selain itu, tim pengantar atau kurir diberikan pelatihan tentang cara menangani barang-barang berharga atau mudah pecah. Kami juga memiliki prosedur kontrol kualitas yang memastikan paket dipantau dari awal hingga diterima oleh pelanggan. Teknologi pelacakan digunakan untuk memonitor setiap tahap perjalanan paket, memastikan semuanya berjalan lancar tanpa kendala berarti.”*

**9** Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Meski prosedur sudah dijalankan, tantangan tetap ada dalam menjaga kondisi paket. Ada beberapa kondisi di luar kendali, seperti cuaca buruk atau akses jalan yang sulit, yang bisa mempengaruhi keadaan barang saat pengiriman. Meski kami berusaha keras untuk menangani paket dengan hati-hati, kadang-kadang kerusakan tetap terjadi, terutama untuk pengiriman jarak jauh atau ke daerah yang terpencil. Kami juga mengandalkan pelanggan untuk mengemas barangnya dengan baik, namun ini bisa menjadi kendala ketika paket yang dikirim tidak dikemas dengan benar sejak awal.”*

**3** Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Proses menjaga kondisi paket di Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah diupayakan dengan penerapan standar operasional yang baik, seperti pengemasan yang benar, pelatihan bagi kurir, dan penggunaan teknologi pelacakan. Namun, masih ada tantangan eksternal seperti kondisi geografis dan cuaca yang dapat mempengaruhi kondisi paket selama pengiriman. Meski sistem sudah diterapkan dengan cukup baik, upaya terus dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan pelayanan.

**7** Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari selasa, 10

september 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, **bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli beradaptasi terhadap perubahan dalam permintaan distribusi logistik?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah berhasil beradaptasi dengan perubahan dalam permintaan distribusi logistik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses pengelolaan logistik, seperti penyortiran otomatis dan sistem pelacakan real-time. Dengan adanya peningkatan ini, pengiriman barang dapat dipantau dengan lebih efisien, sehingga pelanggan mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai status pengiriman mereka. Selain itu, Kantor Pos juga secara rutin melakukan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menghadapi tantangan logistik yang semakin kompleks. Seiring bertambahnya permintaan, Kantor Pos juga telah menambah armada pengiriman untuk menjangkau daerah-daerah yang lebih terpencil, sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap terjaga dengan baik.”*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Di sisi lain, meskipun Bapak/Ibu mengakui ada beberapa peningkatan dalam proses adaptasi, ada juga tantangan yang masih perlu diatasi. Misalnya, meski teknologi baru sudah diterapkan, masih ada beberapa pegawai yang kurang terbiasa dengan sistem baru tersebut, sehingga proses pengiriman terkadang lambat. Selain itu, di daerah terpencil, infrastruktur jalan yang buruk membuat adaptasi terhadap peningkatan permintaan distribusi masih terkendala. Armada yang ada saat ini juga belum cukup untuk menangani lonjakan permintaan secara cepat, terutama pada saat-saat tertentu seperti musim liburan atau hari besar. Oleh karena itu, perlu lebih banyak perencanaan jangka panjang dan investasi untuk meningkatkan kemampuan Kantor Pos dalam merespons perubahan permintaan logistik ini.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah menunjukkan upaya yang baik dalam beradaptasi dengan perubahan

permintaan distribusi logistik melalui penerapan teknologi dan pelatihan pegawai. Namun, masih ada beberapa tantangan, seperti keterbatasan armada dan kesiapan pegawai dalam mengoperasikan teknologi baru, yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efisiensi distribusi logistik di masa mendatang.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***bagaimana Bapak/Ibu menyesuaikan diri terhadap perubahan permintaan pengiriman yang tidak terduga?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“kami di Kantor Pos selalu berusaha untuk fleksibel dalam menghadapi perubahan permintaan pengiriman yang tidak terduga. Salah satu cara kami menyesuaikan diri adalah dengan meningkatkan komunikasi internal dan mengatur ulang prioritas pengiriman. Tim kami dilatih untuk cepat tanggap dan siap bekerja lembur jika diperlukan, terutama pada saat lonjakan permintaan seperti musim liburan atau promosi online. Selain itu, kami juga terus meningkatkan sistem digital kami untuk mempermudah pemantauan dan penyesuaian jadwal pengiriman, sehingga distribusi tetap berjalan lancar meskipun ada permintaan mendadak.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (Arange Mobile) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menyesuaikan diri terhadap perubahan permintaan pengiriman yang tidak terduga kadang sulit, Bapak/Ibu. Meski kami berusaha, sering kali perubahan tiba-tiba menyebabkan ketidaknyamanan, terutama jika kami sudah punya jadwal yang padat. Beberapa kali, hal ini mempengaruhi kualitas pengiriman karena kami harus mengatur ulang rute dengan cepat. Terkadang, juga ada kendala dalam alat transportasi atau cuaca yang membuat kami sulit beradaptasi dengan lonjakan permintaan. Namun, kami berusaha semaksimal mungkin agar barang tetap sampai ke tujuan, meskipun jadwal kami terganggu.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa baik pimpinan maupun kurir berusaha menyesuaikan diri dengan perubahan permintaan pengiriman



yang tidak terduga. Pimpinan menekankan fleksibilitas dengan menggunakan teknologi dan penjadwalan ulang sebagai solusi. Sementara itu, kurir mengakui tantangan yang muncul, terutama dalam hal pengaturan rute dan kondisi lapangan. Meskipun ada kendala, semua pihak berusaha memastikan pengiriman tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, **bagaimana Kantor Pos mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi logistik?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Kantor Pos memiliki beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi logistik. Salah satu caranya adalah melalui survei pelanggan yang dilakukan secara berkala. Kami meminta feedback langsung dari pelanggan mengenai kualitas layanan, waktu pengiriman, dan ketepatan barang sampai di tujuan. Selain itu, kami juga memanfaatkan platform digital dan media sosial untuk memantau keluhan atau saran dari pelanggan. Dengan data ini, kami dapat mengevaluasi kinerja kami dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Tingkat keluhan yang rendah dan respons positif yang kami terima menunjukkan bahwa secara umum, pelanggan puas dengan layanan distribusi kami."*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Sebenarnya, Kantor Pos belum memiliki sistem yang terstruktur untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara konsisten. Memang ada survei dan pengumpulan feedback, tapi tidak semua pelanggan memberikan respons, dan kadang hasilnya tidak selalu diteruskan atau dijadikan evaluasi yang jelas. Ada juga keluhan yang kami terima di lapangan dari pelanggan yang merasa pengirimannya terlambat atau barang rusak, tapi terkadang penyelesaiannya kurang cepat. Mungkin diperlukan pendekatan yang lebih*

*sistematis untuk benar-benar memahami bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan kami."*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa meskipun Kantor Pos telah melakukan beberapa upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan, ada kebutuhan untuk sistem yang lebih terstruktur dan responsif dalam menangani feedback pelanggan. Evaluasi yang lebih mendalam dan konsisten bisa membantu meningkatkan kualitas layanan distribusi logistik serta meminimalkan keluhan pelanggan di masa mendatang.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***bagaimana cara Bapak/Ibu merespons keluhan pelanggan terkait keterlambatan atau masalah pengiriman?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*"dalam menanggapi keluhan pelanggan terkait keterlambatan atau masalah pengiriman, kami selalu berusaha untuk segera merespons dengan cepat dan memberikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan. Kami biasanya memeriksa langsung sistem pelacakan untuk melihat di mana letak kendala. Selain itu, kami berupaya menawarkan solusi, seperti pengiriman ulang atau penggantian layanan yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. Kami juga senantiasa mendengarkan masukan dari pelanggan agar ke depan dapat memperbaiki layanan."*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Albert Iman Gea (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Dalam merespons keluhan terkait keterlambatan atau masalah pengiriman, sering kali saya mengalami kesulitan, terutama karena keterbatasan akses langsung terhadap sistem di lapangan. Kami sebagai kurir hanya bertugas mengirimkan barang dan tidak selalu bisa menjelaskan secara detail alasan keterlambatan. Biasanya, kami menyarankan pelanggan untuk menghubungi kantor pusat untuk penjelasan lebih lanjut. Tantangannya adalah, beberapa pelanggan mengharapkan solusi cepat yang kadang tidak dapat kami berikan langsung di lapangan."*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Respons terhadap keluhan pelanggan terkait keterlambatan atau masalah pengiriman bervariasi tergantung pada peran di dalam sistem distribusi. Pimpinan kantor biasanya memiliki akses lebih baik ke informasi dan solusi, sementara kurir di lapangan lebih terbatas dalam memberikan penjelasan langsung. Hal ini menunjukkan pentingnya koordinasi yang lebih baik antara berbagai tingkatan dalam sistem logistik, agar keluhan pelanggan dapat ditangani secara lebih efektif dan cepat.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli mengoptimalkan biaya distribusi logistik untuk meningkatkan efisiensi sistem?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah berusaha mengoptimalkan biaya distribusi logistik dengan berbagai cara, seperti memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses penyortiran dan pengiriman barang. Penggunaan teknologi ini membantu mengurangi biaya operasional karena menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, Kantor Pos juga menjalin kerjasama dengan pihak ketiga untuk memperluas jangkauan pengiriman, terutama ke daerah terpencil, tanpa harus menambah armada baru.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Meskipun Kantor Pos telah berusaha mengoptimalkan biaya distribusi logistik, ada beberapa hal yang masih menjadi kendala di lapangan. Pengurangan biaya terkadang berpengaruh pada kualitas layanan, seperti keterlambatan pengiriman barang ke daerah yang sulit dijangkau. Penekanan biaya operasional juga menyebabkan keterbatasan dalam perawatan kendaraan operasional, sehingga kadang kurir harus menghadapi masalah teknis di jalan. Di sisi lain, penggunaan teknologi memang membantu, namun tidak semua pegawai dan kurir merasa terbiasa atau nyaman*

*menggunakannya, sehingga efektivitasnya belum sepenuhnya optimal.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan biaya distribusi logistik demi meningkatkan efisiensi sistem. Penggunaan teknologi dan kerjasama dengan pihak ketiga menjadi strategi utama yang telah berhasil mengurangi biaya operasional. Namun, di lapangan, masih ada tantangan yang perlu diperhatikan, seperti masalah kualitas layanan dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan. Dengan perbaikan lebih lanjut pada sisi operasional dan pelatihan pegawai, Kantor Pos dapat meningkatkan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas layanan.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, ***bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memenuhi target waktu pengiriman logistik di lapangan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Selama mengelola biaya distribusi, saya berusaha menjaga efisiensi dengan melakukan perencanaan rute yang tepat dan memanfaatkan teknologi pelacakan untuk menghindari rute yang memakan waktu dan biaya lebih besar. Kami juga berupaya melakukan perawatan rutin kendaraan pengiriman agar mengurangi risiko kerusakan yang bisa menambah biaya tak terduga. Selain itu, kami selalu mempertimbangkan volume barang dan menggunakan kendaraan yang sesuai kapasitas agar bisa menghemat bahan bakar dan waktu perjalanan.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Albert Iman Gea (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Walaupun sudah mencoba berbagai cara untuk efisiensi biaya, tetap ada beberapa tantangan, seperti fluktuasi harga bahan bakar dan kondisi jalan yang tidak menentu, yang membuat penghematan menjadi sulit. Terkadang, untuk menjaga kepuasan pelanggan, kami harus mempercepat*

*pengiriman dengan menambah sumber daya, yang justru menambah biaya. Selain itu, kendala cuaca di daerah terpencil sering membuat rencana yang sudah matang menjadi kurang efektif."*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa upaya efisiensi biaya distribusi di Kantor Pos Kota Gunungsitoli dihadapkan pada beberapa tantangan eksternal yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan, seperti harga bahan bakar dan kondisi cuaca. Namun, melalui perencanaan rute yang baik, penggunaan teknologi, dan perawatan kendaraan yang rutin, efisiensi tetap bisa dijaga dalam batas tertentu. Keseimbangan antara efisiensi biaya dan kualitas pelayanan tetap menjadi fokus utama dalam proses distribusi.

#### <sup>26</sup> 4.2.2 Tantangan yang dihadapi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

<sup>26</sup> Dalam upaya meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli, terdapat <sup>33</sup> beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah infrastruktur yang kurang memadai. Kondisi jalan yang rusak dan akses yang sulit, terutama di daerah terpencil, seringkali menghambat proses pengiriman logistik. Menurut penelitian dari Gunasekaran et al. (2019), infrastruktur yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi rantai pasok logistik, terutama dalam memastikan bahwa barang dapat dikirimkan tepat waktu tanpa kendala yang signifikan.

<sup>77</sup> Tantangan lainnya adalah pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses distribusi, seperti kurir dan staf operasional, perlu memiliki keterampilan yang mumpuni dalam hal teknologi dan pengelolaan waktu. Dalam beberapa kasus, kurangnya pelatihan atau kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru dapat mengurangi efektivitas sistem distribusi. Penelitian dari Christopher (2020) menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan

menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja logistik perusahaan.

Selanjutnya, teknologi yang digunakan dalam pengelolaan sistem distribusi juga menghadapi tantangan. Meskipun sudah ada kemajuan dalam penggunaan teknologi digital, seperti pelacakan paket secara real-time, beberapa kendala teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil di beberapa daerah di Nias, membuat teknologi tersebut kurang optimal. Menurut Fawcett dan Waller (2021), teknologi dalam sistem distribusi harus didukung oleh infrastruktur digital yang baik agar dapat berfungsi secara maksimal.

Biaya operasional juga menjadi tantangan besar dalam meningkatkan efisiensi. Dalam kondisi ekonomi yang terus berubah, Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu mengelola biaya operasional dengan efektif agar dapat bersaing dengan penyedia layanan logistik swasta. Penelitian dari Singh dan Trivedi (2020) mengungkapkan bahwa efisiensi biaya dalam distribusi logistik memerlukan perencanaan yang matang, termasuk dalam hal pengaturan rute dan pengelolaan inventaris. perubahan permintaan pelanggan yang cepat juga menjadi tantangan tersendiri. Dengan meningkatnya permintaan layanan logistik di era digital, Kantor Pos harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan yang semakin menginginkan kecepatan dan keandalan pengiriman. Menurut teori dari Chopra (2021), perusahaan logistik harus fleksibel dan responsif terhadap perubahan permintaan pasar untuk menjaga efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, apa tantangan utama yang dihadapi dalam memastikan pengiriman logistik tepat waktu, dan bagaimana cara mengatasinya? Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Tantangan utama dalam memastikan pengiriman logistik tepat waktu di Kantor Pos Kota Gunungsitoli adalah kondisi infrastruktur yang kurang memadai, seperti jalan yang rusak*

*atau sulit diakses, terutama ke daerah-daerah terpencil. Faktor cuaca juga seringkali memperlambat proses pengiriman, terutama saat hujan lebat atau badai. Untuk mengatasi masalah ini, kami telah meningkatkan koordinasi dengan pihak kurir dan pemerintah daerah, serta memanfaatkan teknologi tracking yang membantu memantau status pengiriman secara real-time. Selain itu, kami selalu berusaha memberikan pelatihan kepada kurir agar lebih efisien dalam menangani tantangan lapangan.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“tantangan terbesar dalam memastikan pengiriman tepat waktu adalah tidak selalu terkait dengan infrastruktur saja, tapi juga pada jadwal kerja yang terkadang padat tanpa fleksibilitas. Jumlah kiriman yang sangat banyak dalam satu hari sering membuat pengiriman terlambat. Meskipun tracking teknologi membantu, namun itu tidak menyelesaikan masalah di lapangan. Kami merasa perlunya ada tambahan sumber daya manusia untuk membantu mengurangi beban kerja dan agar pengiriman bisa lebih cepat.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Meskipun kedua pihak sepakat bahwa infrastruktur dan cuaca adalah tantangan besar, solusi yang mereka tawarkan berbeda. Pimpinan melihat teknologi dan pelatihan sebagai kunci, sementara kurir menyoroti kebutuhan akan tambahan tenaga kerja untuk menangani beban yang tinggi. Keduanya setuju bahwa pengiriman tepat waktu memerlukan perbaikan lebih lanjut dalam beberapa aspek operasional.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, ***tantangan apa yang sering dihadapi terkait keterlambatan pengiriman, dan bagaimana cara mengatasinya?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Tantangan yang sering dihadapi terkait keterlambatan pengiriman terutama disebabkan oleh faktor eksternal seperti kondisi cuaca yang buruk, terutama saat musim hujan, dan*

*infrastruktur jalan yang kurang memadai di beberapa daerah pedesaan. Untuk mengatasinya, kami selalu melakukan koordinasi dengan tim logistik dan kurir agar mereka dapat merencanakan rute alternatif. Selain itu, kami juga berusaha memperbarui peralatan transportasi yang lebih tahan terhadap kondisi medan yang berat. Kami juga terus meningkatkan komunikasi dengan pelanggan agar mereka selalu mendapatkan informasi yang jelas terkait status pengiriman mereka.”*

9 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

87 “Keterlambatan pengiriman sering kali terjadi bukan hanya karena faktor cuaca, tetapi juga karena beban kerja yang terlalu padat di hari-hari tertentu. Sebagai kurir, kami sering ditugaskan mengantarkan paket ke wilayah yang sulit dijangkau tanpa dukungan yang cukup dalam hal waktu dan kendaraan yang sesuai. Meskipun ada usaha dari pimpinan untuk mengatasi hal ini, solusi yang ada kadang masih kurang efektif di lapangan. Salah satu cara untuk mengurangi keterlambatan adalah dengan menambah jumlah kurir atau memperbaiki sistem pengaturan jadwal pengiriman, sehingga beban kerja lebih merata dan pengiriman bisa dilakukan lebih tepat waktu.”

3 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Tantangan keterlambatan pengiriman di Kantor Pos Kota Gunungsitoli disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari cuaca dan infrastruktur hingga beban kerja yang berat. Pihak pimpinan berfokus pada peningkatan koordinasi dan teknologi untuk mengatasinya, sedangkan kurir menekankan pada perlunya pembenahan manajemen operasional dan penambahan sumber daya. Kedua pandangan ini mencerminkan kebutuhan akan pendekatan yang lebih holistik untuk meningkatkan efisiensi pengiriman.

7 Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 september 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, apa langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan keandalan pengiriman di wilayah Gunungsitoli? Dimana beliau mengatakan bahwa:



*“Untuk meningkatkan keandalan pengiriman di wilayah Gunungsitoli, kami telah mengambil beberapa langkah penting. Pertama, kami memperkuat sistem penyortiran di kantor, menggunakan teknologi terbaru untuk memastikan paket dapat dikirim ke tujuan dengan lebih cepat dan tepat. Kedua, kami meningkatkan jumlah kurir dan memastikan mereka menerima pelatihan yang sesuai, sehingga mereka dapat mengatasi tantangan di lapangan, seperti cuaca buruk atau akses jalan yang sulit. Kami juga telah berkoordinasi dengan pihak transportasi lokal untuk memastikan barang-barang dapat diangkut lebih cepat ke daerah terpencil. Ini semua bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat layanan kami di Gunungsitoli.”*

9 Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Meskipun sudah ada beberapa langkah yang diambil untuk meningkatkan keandalan pengiriman, menurut saya ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki. Misalnya, meskipun ada teknologi baru di kantor, di lapangan kami masih sering menghadapi kendala seperti akses jalan yang buruk dan cuaca yang tidak menentu, yang membuat pengiriman menjadi lambat. Pelatihan yang diberikan juga masih terbatas, terutama dalam menghadapi kondisi lapangan yang berubah-ubah. Selain itu, koordinasi dengan transportasi lokal tidak selalu berjalan mulus, sehingga terkadang barang terlambat dikirim ke daerah yang jauh. Menurut saya, perbaikan infrastruktur jalan dan dukungan operasional yang lebih intensif akan sangat membantu meningkatkan keandalan pengiriman.”*

3 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keandalan pengiriman, terutama melalui penggunaan teknologi dan peningkatan jumlah serta pelatihan kurir. Namun, meskipun langkah-langkah ini sudah cukup baik, masih ada tantangan nyata di lapangan, terutama terkait infrastruktur dan koordinasi. Dengan penanganan yang lebih komprehensif terhadap masalah lapangan, keandalan pengiriman di wilayah Gunungsitoli dapat lebih optimal.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, apa kendala yang paling sering mempengaruhi keandalan pengiriman logistik di lapangan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kendala yang paling sering mempengaruhi keandalan pengiriman logistik di lapangan adalah kondisi infrastruktur jalan yang buruk. Banyak rute pengiriman di wilayah Gunungsitoli dan sekitarnya yang memiliki akses jalan yang tidak memadai, terutama saat musim hujan. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan pengiriman karena kendaraan sulit melewati jalan yang rusak atau tergenang air. Meskipun kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi hal ini dengan menggunakan kendaraan yang lebih tangguh dan memperbaiki rute pengiriman, tetap saja kendala infrastruktur menjadi faktor terbesar yang mengganggu keandalan pengiriman.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (Arange Mobile) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, kendala utama yang mempengaruhi keandalan pengiriman logistik di lapangan bukan hanya soal infrastruktur, tetapi juga kurangnya koordinasi internal di antara staf. Terkadang terjadi keterlambatan dalam proses penyortiran atau penyiapan barang di kantor, yang membuat kami sebagai kurir terlambat memulai pengiriman. Meskipun jalan-jalan di beberapa wilayah memang menjadi tantangan, jika ada perbaikan dalam koordinasi dan manajemen waktu di kantor, keandalan pengiriman bisa lebih ditingkatkan. Banyak dari kami sering terpaksa menunggu terlalu lama untuk mulai bekerja karena persiapan yang belum selesai.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa kendala keandalan pengiriman logistik di lapangan tidak hanya berasal dari faktor eksternal seperti kondisi infrastruktur, tetapi juga dari faktor internal seperti manajemen dan koordinasi di kantor. Meningkatkan komunikasi dan efisiensi internal, serta terus memperhatikan faktor eksternal, bisa menjadi solusi untuk meningkatkan keandalan pengiriman.

7

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***apakah terdapat kendala dalam menjaga keseimbangan antara biaya pengiriman dan kualitas layanan yang diberikan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Ya, terdapat kendala dalam menjaga keseimbangan antara biaya pengiriman dan kualitas layanan yang diberikan. Salah satu kendala utama adalah adanya tekanan untuk menjaga biaya pengiriman tetap rendah, terutama di daerah-daerah terpencil seperti Kota Gunungsitoli, sementara permintaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang tinggi terus meningkat. Ketika biaya operasional, seperti bahan bakar dan perawatan kendaraan, naik, sering kali sulit untuk mempertahankan layanan yang cepat dan andal tanpa menaikkan harga. Meskipun kami berusaha untuk tetap kompetitif dalam biaya, beberapa aspek seperti keterlambatan pengiriman bisa terjadi, terutama saat menghadapi tantangan geografis dan infrastruktur yang kurang mendukung.”*

9

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, menjaga keseimbangan antara biaya pengiriman dan kualitas layanan bukanlah kendala yang besar, karena kami di lapangan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Meskipun ada tekanan terkait biaya, layanan yang kami berikan tetap bisa dijaga dengan baik. Kendati ada beberapa tantangan seperti medan yang sulit dijangkau, kami memiliki solusi alternatif, misalnya dengan memilih rute yang lebih cepat atau menggunakan kendaraan yang lebih efisien. Jadi, meskipun biaya pengiriman perlu ditekan, hal itu tidak terlalu memengaruhi kualitas layanan secara signifikan, karena kami selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.”*

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa tantangan menjaga keseimbangan antara biaya pengiriman dan kualitas layanan. Pimpinan pos lebih menekankan pada kendala operasional dan peningkatan biaya yang memengaruhi kualitas layanan. Sebaliknya, kurir menilai bahwa meskipun ada tantangan, kualitas layanan masih bisa dipertahankan

dengan strategi yang tepat. Keduanya menunjukkan bahwa menjaga keseimbangan ini memerlukan pendekatan yang fleksibel dan terkoordinasi.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, **apakah ada upaya dari Bapak/Ibu dalam mengoptimalkan biaya saat melakukan pengiriman barang?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Tentu saja, kami sudah berupaya mengoptimalkan biaya pengiriman barang. Salah satu langkah yang kami ambil adalah dengan memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mengatur rute pengiriman yang lebih efisien, sehingga bahan bakar dan waktu bisa dihemat. Selain itu, kami juga berusaha untuk menegosiasikan harga dengan mitra transportasi dan penyedia logistik lainnya agar bisa mendapatkan tarif yang lebih kompetitif. Dengan cara ini, kami tidak hanya mengurangi biaya operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan karena pengiriman lebih cepat dan efisien.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (Arange Mobile) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, meskipun ada beberapa upaya untuk mengurangi biaya pengiriman, seperti rute yang lebih singkat, terkadang hal itu sulit diimplementasikan. Kondisi jalan yang buruk dan wilayah yang sulit dijangkau sering membuat kami harus mengeluarkan biaya lebih, terutama dalam hal perbaikan kendaraan dan bahan bakar tambahan. Selain itu, waktu yang dihabiskan di jalan juga lebih lama, sehingga efektivitas penghematan biaya kurang terasa bagi kami yang di lapangan.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa ada upaya dari pihak manajemen untuk mengoptimalkan biaya pengiriman dengan penggunaan teknologi dan negosiasi harga. Namun, di lapangan, kendala geografis dan kondisi infrastruktur masih menjadi hambatan yang mengurangi efektivitas penghematan tersebut. Ini menunjukkan bahwa optimalisasi biaya

memerlukan koordinasi yang baik antara pihak manajemen dan pelaksana di lapangan.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***bagaimana upaya Kantor Pos dalam menanggapi masukan pelanggan terkait peningkatan kualitas layanan pengiriman?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Kantor Pos sangat mengapresiasi masukan dari pelanggan terkait peningkatan kualitas layanan pengiriman. Mereka memiliki mekanisme feedback yang baik, di mana pelanggan dapat menyampaikan saran dan keluhan melalui berbagai saluran, seperti aplikasi, website, dan langsung di kantor. Manajemen Kantor Pos secara rutin mengkaji masukan tersebut dan mengadakan pertemuan untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan. Sebagai contoh, setelah menerima umpan balik mengenai keterlambatan pengiriman, mereka melakukan evaluasi sistem pengiriman dan memperkuat koordinasi<sup>71</sup> dengan kurir. Ini menunjukkan komitmen Kantor Pos untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Meskipun Kantor Pos telah berusaha menanggapi masukan pelanggan, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Beberapa pelanggan merasa bahwa meskipun mereka memberikan saran, tidak selalu ada perubahan yang terlihat. Beberapa pegawai di Kantor Pos juga menyatakan bahwa terkadang ada kendala internal, seperti kurangnya sumber daya atau pelatihan yang memadai untuk mendukung perbaikan yang diinginkan. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa frustrasi karena harapan mereka untuk mendapatkan layanan yang lebih baik tidak selalu terpenuhi.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman dengan mendengarkan

masukannya. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat implementasi perubahan tersebut. Dengan mengatasi tantangan internal dan memastikan respon yang lebih efektif terhadap umpan balik, Kantor Pos dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, *bagaimana tanggapan Bapak/Ibu jika ada pelanggan yang tidak puas dengan layanan pengiriman yang dilakukan?* Dimana beliau mengatakan bahwa:

<sup>36</sup> *“Jika ada pelanggan yang tidak puas dengan layanan pengiriman yang kami lakukan, Bapak/Ibu akan melihatnya sebagai kesempatan untuk memperbaiki diri. Kami akan segera mendengarkan keluhan pelanggan dengan serius dan berusaha memahami masalah yang mereka hadapi. Dengan cara ini, kami dapat mengetahui kekurangan dalam proses pengiriman dan melakukan langkah perbaikan yang diperlukan. Kami percaya bahwa setiap masukan dari pelanggan adalah berharga dan dapat membantu kami meningkatkan kualitas layanan kami ke depan. Kami akan berupaya menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan solusi yang memuaskan.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (Arange Mobile) dimana beliau mengatakan bahwa:

<sup>103</sup> *“Di sisi lain, jika ada pelanggan yang tidak puas dengan layanan pengiriman kami, Bapak/Ibu mungkin merasa bahwa keluhan mereka terkadang tidak selalu berdasar. Beberapa pelanggan mungkin memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi atau tidak memahami prosedur yang kami jalani. Namun, meskipun ada pendapat seperti itu, penting bagi kami untuk tetap profesional dan menangani setiap keluhan dengan sikap positif. Meskipun kami percaya bahwa kami telah melakukan yang terbaik, kami tetap harus membuka diri terhadap kritik dan mencari cara untuk menjelaskan situasi dengan lebih baik kepada pelanggan.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Dalam menghadapi pelanggan yang tidak puas, penting untuk mengambil pendekatan yang seimbang. Di satu sisi, mendengarkan keluhan pelanggan dan berkomitmen untuk memperbaiki layanan adalah langkah positif. Di sisi lain, penting juga untuk mengedukasi pelanggan tentang proses yang ada agar harapan mereka realistis. Dengan demikian, kami <sup>108</sup> dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***sejauh mana perubahan teknologi mempengaruhi kemampuan Kantor Pos dalam mengadaptasi sistem distribusi logistik?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Perubahan teknologi telah sangat mempengaruhi kemampuan Kantor Pos dalam mengadaptasi sistem distribusi logistik. Dengan adanya teknologi baru seperti sistem pelacakan digital dan otomatisasi penyortiran, kami dapat meningkatkan efisiensi pengiriman. <sup>99</sup> isalnya, pelacakan secara real-time memungkinkan kami memberikan informasi akurat kepada pelanggan tentang status pengiriman barang. Selain itu, sistem otomatisasi dalam penyortiran barang telah mempercepat proses pemisahan dan pengiriman, sehingga kami bisa memenuhi <sup>81</sup> waktu pengiriman dengan lebih baik. Ini membantu kami memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Meskipun perubahan teknologi menawarkan beberapa keuntungan, ada juga tantangan yang kami hadapi dalam mengadaptasi sistem distribusi logistik. Pertama, investasi awal yang diperlukan untuk menerapkan teknologi baru sering kali cukup besar, dan tidak semua kantor pos memiliki anggaran yang cukup untuk itu. Selain itu, ada kebutuhan untuk melatih pegawai agar dapat menggunakan teknologi baru secara*

*efektif. Hal ini bisa memakan waktu dan mengganggu proses operasional yang ada. Kadang-kadang, transisi ini juga menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan staf, yang bisa mempengaruhi produktivitas dalam jangka pendek.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa perubahan teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan Kantor Pos dalam mengadaptasi sistem distribusi logistik. Di satu sisi, teknologi baru memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, tantangan terkait biaya dan pelatihan pegawai juga perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Pos untuk merencanakan dan melaksanakan transisi teknologi dengan hati-hati <sup>105</sup> agar dapat memanfaatkan potensi yang ada secara maksimal.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***apakah Bapak/Ibu merasa teknologi membantu dalam mempermudah pekerjaan di lapangan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“teknologi sangat membantu dalam mempermudah pekerjaan di lapangan. Dengan adanya perangkat lunak dan aplikasi yang dirancang khusus untuk pengelolaan data, proses komunikasi antar tim menjadi lebih cepat dan efisien. Misalnya, penggunaan aplikasi pelacakan pengiriman memungkinkan kurir untuk mengetahui status barang secara real-time, sehingga mereka bisa merencanakan rute pengiriman dengan lebih baik. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan karena pengiriman menjadi lebih tepat waktu.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Steven Calvin Hulu (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“teknologi tidak selalu mempermudah pekerjaan di lapangan. Terkadang, perangkat teknologi yang digunakan malah menambah kompleksitas, terutama jika ada masalah teknis atau gangguan jaringan. Hal ini bisa membuat proses pengiriman menjadi terhambat dan memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan masalah. Selain itu, tidak semua pegawai atau*



*kurir merasa nyaman menggunakan teknologi baru, yang dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam pekerjaan.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa meskipun banyak yang merasakan manfaat dari penggunaan teknologi dalam mempermudah pekerjaan di lapangan, ada juga tantangan yang perlu diperhatikan. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi, namun memerlukan pelatihan yang memadai dan infrastruktur yang mendukung agar tidak menjadi beban tambahan. Balancing antara keuntungan dan tantangan teknologi <sup>116</sup> sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal dalam pekerjaan lapangan.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, **langkah apa yang diambil Kantor Pos ketika menerima keluhan pelanggan terkait layanan distribusi logistik?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Ketika menerima keluhan dari pelanggan terkait layanan distribusi logistik, Kantor Pos segera melakukan langkah-langkah yang sistematis untuk menangani masalah tersebut. Pertama, kami mendengarkan dengan seksama keluhan pelanggan dan mencatat detail yang diperlukan agar dapat menelusuri akar permasalahan. Setelah itu, kami melakukan investigasi untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi, apakah itu terkait dengan keterlambatan pengiriman atau kerusakan barang. Selanjutnya, kami menghubungi pelanggan kembali untuk memberikan penjelasan dan solusi yang tepat, seperti mengembalikan biaya kirim atau mengganti barang yang rusak.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Setiap kali kami menerima keluhan dari pelanggan mengenai layanan distribusi logistik, langkah pertama yang diambil adalah menyampaikan keluhan tersebut kepada pimpinan kami. Dalam beberapa kasus, ada kalanya proses*

119  
penanganan keluhan terasa lambat, dan pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan untuk mendapatkan solusi. Namun, kami berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pelanggan tentang status keluhan mereka. Kami juga terus berupaya untuk mengidentifikasi pola dari keluhan yang sering muncul agar dapat memperbaiki layanan di masa mendatang. Meskipun proses ini tidak selalu sempurna, kami percaya bahwa dengan mendengarkan keluhan pelanggan, kami dapat melakukan perbaikan yang berarti.”

3  
Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kantor Pos mengambil langkah-langkah yang proaktif dan sistematis dalam menangani keluhan pelanggan. Walaupun terdapat tantangan dalam proses penanganan keluhan, baik dari pimpinan maupun staf, mereka tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan distribusi logistik dengan mendengarkan dan merespons keluhan pelanggan secara efektif.

7  
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enrico (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, **apa tindakan yang diambil Bapak/Ibu untuk memastikan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

42  
“Untuk memastikan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, kami selalu berusaha untuk mendengarkan umpan balik dari mereka. Setiap kali ada keluhan atau saran, kami berusaha menanggapi dengan cepat dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan. Kami juga melakukan pelatihan rutin untuk karyawan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan ramah. Namun, meskipun kami telah menerapkan langkah-langkah tersebut, terkadang kami masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya dan waktu yang membuat kami tidak dapat memenuhi semua harapan pelanggan.”

9  
Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Yanuari Zebua (Arange Mobile) dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Kami selalu berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara melakukan survei kepuasan secara berkala. Dari hasil survei tersebut, kami menganalisis area yang perlu ditingkatkan. Kami juga mencoba untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, agar mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Meskipun demikian, ada kalanya kami tidak bisa memenuhi semua permintaan pelanggan yang membuat beberapa dari mereka merasa kurang puas. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi kami untuk terus mencari cara yang lebih efektif dalam memberikan layanan."*

3

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Dalam upaya memastikan kepuasan pelanggan, kedua informan menunjukkan pendekatan yang berbeda. Informan kunci menekankan pentingnya mendengarkan umpan balik dan memberikan pelatihan kepada karyawan, sementara informan utama lebih fokus pada analisis melalui survei dan komunikasi yang baik. Keduanya mengakui tantangan yang dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan, yang menunjukkan bahwa meskipun upaya sudah dilakukan, masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut.

7

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Elbert Parulian (Supervisor Proses) pada hari Selasa, 10 September 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, **Menurut Bapak/Ibu, bagaimana Kantor Pos Kota Gunungsitoli mengelola waktu pengiriman logistik agar dapat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*"Salah satu tantangan terbesar dalam mengurangi biaya distribusi tanpa mengurangi kualitas layanan adalah menemukan keseimbangan antara efisiensi biaya dan kepuasan pelanggan. Kami telah mencoba berbagai strategi, seperti mengoptimalkan rute pengiriman untuk mengurangi penggunaan bahan bakar dan meningkatkan penggunaan teknologi seperti pelacakan digital. Dengan cara ini, kami dapat mengurangi biaya operasional namun tetap memastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi yang akurat tentang status pengiriman barang mereka. Meskipun tantangan tersebut besar, kami percaya bahwa dengan inovasi dan peningkatan teknologi, biaya distribusi dapat ditekan tanpa mengorbankan kualitas layanan."*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Riskon Malau (Supervisor Kurir dan Logistik) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya, salah satu tantangan utama dalam mengurangi biaya distribusi tanpa mengurangi kualitas layanan adalah terbatasnya sumber daya yang kami miliki. Misalnya, mengurangi frekuensi pengiriman untuk menghemat biaya bahan bakar kadang-kadang membuat kami harus menunda pengiriman barang, dan ini bisa menurunkan kepuasan pelanggan. Sebagai kurir, kami merasakan langsung bagaimana pengurangan biaya sering kali berdampak pada waktu pengiriman yang lebih lama<sup>132</sup> dan kualitas layanan yang kurang optimal. Kami juga harus bekerja lebih keras dengan sumber daya yang terbatas, yang kadang menimbulkan masalah.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa tantangan dalam mengurangi biaya distribusi tanpa mengurangi kualitas layanan terletak pada keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pimpinan percaya bahwa teknologi dan inovasi dapat membantu mengatasi tantangan tersebut, sedangkan kurir merasakan dampak langsung dari pengurangan biaya pada operasional sehari-hari. Untuk mencapai solusi yang optimal, diperlukan kerjasama antara manajemen dan operasional untuk menjaga efisiensi biaya sambil tetap memberikan pelayanan terbaik.

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Bapak Enriko (Mandor Antaran ) pada hari selasa, 10 september 2024 pukul 10<sup>00</sup> WIB dengan pertanyaan, ***tantangan apa yang sering dihadapi terkait biaya pengiriman, terutama di area yang sulit dijangkau?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Salah satu tantangan yang sering kami hadapi terkait biaya pengiriman di area yang sulit dijangkau adalah tingginya biaya transportasi. Pengiriman ke daerah terpencil membutuhkan lebih banyak sumber daya dan waktu, yang menyebabkan biaya pengiriman menjadi meningkat. Selain itu, infrastruktur jalan yang kurang baik sering kali memperlambat proses pengantaran, sehingga menambah*

*beban biaya operasional. Namun, kami berupaya untuk mengoptimalkan rute pengiriman dan menggunakan metode transportasi yang lebih efisien agar biaya tetap dapat terjangkau oleh pelanggan.”*

<sup>9</sup> Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 13:00 WIB kepada bapak Albert Iman Gea (*Arange Mobile*) dimana beliau mengatakan bahwa:

*“tantangan terbesar terkait biaya pengiriman adalah kurangnya akses <sup>27</sup> beberapa lokasi yang sulit dijangkau. Kami seringkali harus menempuh jarak yang jauh dan melewati jalan yang tidak layak, sehingga membuat biaya pengiriman menjadi lebih mahal. Meskipun demikian, kami juga melihat bahwa adanya kerjasama dengan komunitas lokal dapat membantu mengurangi biaya, seperti menggunakan kendaraan lokal atau bantuan dari penduduk setempat untuk mencapai tujuan yang sulit.”*

<sup>3</sup> Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa tantangan biaya pengiriman di area sulit dijangkau melibatkan faktor transportasi dan aksesibilitas. Informan kunci menyoroti masalah infrastruktur dan biaya operasional, sementara informan utama lebih fokus pada pengalaman langsung dalam pengantaran. Meskipun ada tantangan, upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kerjasama dengan masyarakat lokal dapat menjadi solusi untuk mengurangi biaya dan meningkatkan layanan.

### 4.3 Pembahasan

Pada bagian pembahasan, maka peneliti akan menjelaskan hasil yang telah didapatkan <sup>101</sup> selama melakukan penelitian, peneliti melakukan observasi, wawancara setra dokumentasi berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan dimana hal ini terkait tentang Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Gunungsitoli. Selain itu juga tidak terlepas dari indikator-indikator yang sudah peneliti susun pada draft wawancara.

Efisiensi sistem distribusi logistik sangat penting bagi Kantor Pos Gunungsitoli, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan layanan pengiriman. Dalam konteks ini, efisiensi

dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan pengiriman yang tepat waktu, handal, dan dengan biaya yang wajar. Dengan demikian, fokus pada efisiensi distribusi logistik menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlangsungan layanan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gunawan et al. (2020), efisiensi dalam sistem distribusi logistik mencakup pengelolaan waktu, biaya, dan kualitas layanan. Dalam praktiknya, Kantor Pos Gunungsitoli harus mampu mengatur waktu pengiriman dengan baik agar barang dapat sampai ke tangan pelanggan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Hal ini dapat dicapai melalui penggunaan teknologi informasi yang mendukung pemantauan pengiriman secara real-time, yang memungkinkan pengiriman dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

Selanjutnya, biaya pengiriman juga menjadi salah satu faktor kunci dalam efisiensi sistem distribusi. Menurut Teori Biaya Transaksi (Williamson, 2017), pengelolaan biaya yang baik dapat mengurangi beban operasional dan meningkatkan profitabilitas. Di Kantor Pos Gunungsitoli, upaya untuk menekan biaya distribusi tanpa mengorbankan kualitas layanan sangatlah penting. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan melakukan pengelompokan pengiriman berdasarkan rute yang sama, sehingga dapat mengurangi jarak tempuh dan waktu pengiriman.

Di sisi lain, kualitas layanan merupakan elemen yang tidak boleh diabaikan. Penelitian oleh Rahman dan Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa pelanggan akan merasa puas jika layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, Kantor Pos Gunungsitoli perlu memastikan bahwa setiap tahap dalam proses distribusi, mulai dari pengambilan hingga pengiriman, dilakukan dengan baik. Pelatihan untuk pegawai dan kurir dalam hal pelayanan pelanggan juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan permintaan pelanggan juga merupakan indikator efisiensi yang penting. Dalam era digital saat ini, pelanggan seringkali mengharapkan pengiriman yang cepat dan fleksibel. Menurut teori Sistem Dinamis (Sternan, 2019),

organisasi yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan permintaan akan lebih berhasil dalam mempertahankan pangsa pasarnya. Kantor Pos Gunungsitoli perlu mengembangkan sistem yang fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, seperti menyediakan opsi pengiriman cepat atau layanan pemesanan yang lebih mudah melalui aplikasi. Efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos Gunungsitoli membutuhkan pendekatan yang komprehensif. Penerapan teknologi, pengelolaan biaya yang baik, peningkatan kualitas layanan, dan kemampuan adaptasi yang tinggi merupakan kunci untuk mencapai efisiensi dalam sistem distribusi. Dengan melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala, diharapkan Kantor Pos Gunungsitoli dapat meningkatkan kinerja distribusinya, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih baik.

#### 1. Waktu Pengiriman

Waktu pengiriman merupakan salah satu indikator kunci dalam efisiensi sistem distribusi logistik. Pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli, manajemen waktu pengiriman logistik sangat diperhatikan, mengingat pentingnya pelayanan yang tepat waktu bagi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, peneliti menemukan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli memiliki sistem yang cukup baik dalam mengelola waktu pengiriman, namun tantangan terkait faktor eksternal, seperti kondisi jalan dan cuaca, masih menjadi kendala yang signifikan. Teori manajemen rantai pasokan menjelaskan bahwa waktu pengiriman yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan keunggulan kompetitif (Harrison et al., 2018). Dengan pemahaman ini, penting bagi Kantor Pos untuk terus beradaptasi dan memperbaiki proses pengiriman agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Meskipun manajemen waktu pengiriman di Kantor Pos sudah baik, hasil wawancara dengan staf menunjukkan bahwa waktu yang dihabiskan untuk mengakses media sosial dan informasi lainnya sering kali mengganggu fokus mereka dalam memenuhi target waktu pengiriman. Hal ini menciptakan tantangan tersendiri, di mana perlu

adanya pengelolaan waktu yang lebih baik dan penggunaan teknologi untuk mendukung efisiensi. Teori perilaku organisasi menyatakan bahwa manajemen waktu yang buruk dapat mengakibatkan penurunan produktivitas (Robinson, 2019). Oleh karena itu, pengelolaan waktu yang lebih efektif di antara staf dan manajemen sangat diperlukan untuk memaksimalkan efisiensi sistem distribusi.

Dari perspektif kurir di lapangan, pengalaman dalam memenuhi target waktu pengiriman logistik bervariasi, tergantung pada kondisi yang dihadapi. Kurir sering kali berhadapan dengan kendala teknis yang lebih nyata, seperti kondisi jalan yang buruk atau cuaca ekstrem. Penelitian oleh Wang dan Wang (2020) menyebutkan bahwa tantangan operasional seperti ini dapat mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi target waktu pengiriman secara konsisten. Dalam hal ini, penting bagi Kantor Pos untuk melakukan evaluasi berkelanjutan dan merespons faktor eksternal yang mempengaruhi waktu pengiriman.

Untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi, evaluasi yang dilakukan oleh Kantor Pos terhadap waktu pengiriman harus mencakup analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan. Penggunaan teknologi, seperti aplikasi pelacakan pengiriman dan sistem informasi logistik yang lebih baik, dapat membantu meminimalisir waktu yang terbuang dan meningkatkan komunikasi antara manajemen dan kurir. Menurut Chen et al. (2022), penerapan teknologi modern dalam distribusi logistik dapat mempercepat proses pengiriman dan meningkatkan transparansi. Oleh karena itu, Kantor Pos Kota Gunungsitoli perlu terus berinvestasi dalam teknologi dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam mengelola waktu pengiriman dengan lebih baik. Meskipun Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah memiliki sistem yang baik dalam pengelolaan waktu pengiriman logistik, tantangan yang ada perlu diatasi dengan pendekatan yang lebih holistik. Mengintegrasikan umpan balik dari staf dan kurir, serta menerapkan teknologi yang tepat, akan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik di kantor pos



tersebut. Dengan cara ini, diharapkan waktu pengiriman dapat diperbaiki lebih lanjut dan memenuhi harapan pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## 2. Keandalan pengiriman

Keandalan pengiriman merupakan salah satu aspek penting dalam sistem distribusi logistik, khususnya di Kantor Pos Gunungsitoli. Keandalan ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pengiriman untuk tiba tepat waktu, tetapi juga mencakup konsistensi dan keamanan dalam pengiriman barang. Menurut teori manajemen logistik, keandalan pengiriman dapat diukur dengan seberapa baik suatu perusahaan memenuhi komitmen waktu dan kualitas yang telah ditetapkan kepada pelanggan (Chopra & Meindl, 2020). Di Kantor Pos Gunungsitoli, pimpinan pos merasa optimis bahwa langkah-langkah yang diambil, seperti penggunaan teknologi pelacakan dan perencanaan rute yang efisien, telah cukup efektif dalam menjamin keandalan pengiriman. Namun, tantangan geografis yang dihadapi, seperti kondisi jalan yang buruk dan cuaca ekstrem, tetap menjadi faktor penghambat yang perlu diatasi.

Dari hasil wawancara dengan pimpinan pos, mereka menyatakan bahwa investasi dalam teknologi pelacakan telah membantu meminimalisir keterlambatan pengiriman. Teknologi ini memungkinkan mereka untuk memantau posisi kiriman secara real-time, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat kepada pelanggan tentang status pengiriman mereka. Selain itu, perencanaan rute yang lebih baik juga berkontribusi pada efisiensi waktu pengiriman. Pimpinan pos mencatat bahwa strategi-strategi ini telah menunjukkan hasil yang positif, meskipun ada faktor eksternal yang terkadang berada di luar kendali mereka.

Namun, pandangan berbeda muncul dari para kurir yang bekerja di lapangan. Mereka mengakui bahwa meskipun ada beberapa perbaikan, seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan komunikasi dengan

pusat, tantangan seperti kondisi jalan yang rusak dan perubahan cuaca yang mendadak masih menjadi hambatan serius dalam proses pengiriman. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jaafar et al. (2022), faktor-faktor lingkungan seperti infrastruktur jalan yang tidak memadai dan cuaca buruk secara signifikan mempengaruhi keandalan pengiriman barang. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun sistem yang ada sudah baik, tantangan di lapangan harus dihadapi untuk mencapai tingkat keandalan yang lebih tinggi.

Kombinasi antara perspektif pimpinan pos dan kurir menciptakan gambaran yang jelas tentang keadaan keandalan pengiriman di Kantor Pos Gunungsitoli. Pimpinan pos melihat keandalan sebagai sebuah sistem yang terus berkembang dan merasa percaya diri dengan langkah-langkah yang telah diambil. Sementara itu, para kurir yang berhadapan langsung dengan tantangan di lapangan merasakan perlunya upaya tambahan untuk menangani masalah teknis. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun sudah ada kemajuan, masih banyak ruang untuk perbaikan. Dengan terus meningkatkan infrastruktur, melakukan pelatihan bagi kurir, dan berinvestasi dalam teknologi yang lebih canggih, Kantor Pos Gunungsitoli dapat meningkatkan keandalan pengiriman dan efisiensi sistem distribusi logistik secara keseluruhan. Keandalan pengiriman di Kantor Pos Gunungsitoli sangat bergantung pada kombinasi faktor internal dan eksternal. Meskipun teknologi dan perencanaan rute telah menunjukkan hasil yang baik, tantangan dari kondisi geografis dan cuaca tetap menjadi tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih holistik dan berkelanjutan untuk memastikan keandalan pengiriman yang lebih baik dalam sistem distribusi logistik.

### 3. Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman merupakan salah satu faktor penting dalam sistem distribusi logistik yang berpengaruh langsung terhadap efisiensi operasional di Kantor Pos Kota Gunungsitoli. Kebijakan biaya pengiriman yang diterapkan di Kantor Pos dirancang untuk menyediakan tarif yang

terjangkau, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil. Hal ini tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap layanan pengiriman tetapi juga mendorong peningkatan volume pengiriman yang dilakukan. Penelitian oleh Tanjung et al. (2021) menegaskan bahwa kebijakan tarif yang terjangkau dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan merangsang pertumbuhan ekonomi lokal. Dengan tarif yang bersaing, masyarakat di wilayah terpencil lebih termotivasi untuk memanfaatkan layanan pengiriman, sehingga meningkatkan frekuensi dan volume pengiriman yang dikelola oleh kantor pos.

Meskipun kebijakan biaya pengiriman yang terjangkau membawa banyak manfaat, tantangan operasional di daerah-daerah sulit dijangkau tetap menjadi perhatian. Biaya operasional yang lebih tinggi di wilayah terpencil sering kali dapat mengurangi efisiensi dalam jangka panjang. Menurut penelitian oleh Sihombing (2020), faktor geografis dan infrastruktur yang tidak memadai berkontribusi terhadap meningkatnya biaya pengiriman. Di wilayah yang sulit dijangkau, Kantor Pos harus menghadapi biaya tambahan seperti transportasi, pemeliharaan kendaraan, dan waktu perjalanan yang lebih lama. Semua faktor ini dapat membebani anggaran dan mengurangi margin keuntungan, yang pada gilirannya mempengaruhi keberlanjutan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Optimalisasi distribusi di wilayah-wilayah tersebut perlu mendapat perhatian lebih agar efisiensi tetap terjaga. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan analisis lebih mendalam terhadap rute pengiriman dan memanfaatkan teknologi untuk merencanakan rute yang lebih efisien. Penelitian oleh Pratiwi dan Nurdin (2022) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi geografis (SIG) dalam perencanaan rute dapat menurunkan biaya operasional secara signifikan dan meningkatkan efisiensi distribusi. Dengan mengidentifikasi rute yang paling efisien, Kantor Pos dapat mengurangi waktu dan biaya pengiriman, sehingga meningkatkan produktivitas dan efisiensi secara keseluruhan.

Kebijakan biaya pengiriman juga memiliki dampak signifikan terhadap proses kerja di lapangan, baik dari segi efisiensi operasional

maupun semangat kerja para pegawai. Ketika kebijakan biaya pengiriman dirancang secara seimbang—tidak terlalu membebani pelanggan tetapi juga cukup untuk memenuhi kebutuhan operasional—ini menciptakan lingkungan kerja yang positif. Menurut Agustina et al. (2023), pegawai yang merasa didukung oleh kebijakan yang adil cenderung lebih termotivasi untuk menjalankan tugas mereka dengan baik, yang berujung pada peningkatan kinerja layanan. Sebaliknya, kebijakan yang terlalu ketat dalam hal biaya dapat menciptakan tekanan bagi pegawai, yang dapat mengakibatkan penurunan semangat kerja dan kualitas layanan.

Dalam rangka menjaga efisiensi distribusi, penting bagi Kantor Pos Kota Gunungsitoli untuk terus melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap kebijakan biaya pengiriman. Dengan mempertimbangkan tantangan yang dihadapi dan mengadopsi pendekatan yang lebih inovatif, diharapkan bahwa Kantor Pos dapat terus meningkatkan layanan pengiriman tanpa mengorbankan kualitas dan kepuasan pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat, kebijakan biaya pengiriman harus tetap fleksibel dan responsif agar dapat memenuhi harapan pelanggan serta meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos Gunungsitoli merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlangsungan operasional. Sebagaimana diungkapkan dalam hasil wawancara, Kantor Pos Kota Gunungsitoli terus berupaya menjaga kualitas layanan distribusi meskipun menghadapi tantangan logistik yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah infrastruktur yang kurang memadai dan cuaca yang tidak menentu. Teori kualitas pelayanan, seperti model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2017), menunjukkan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima dimensi: kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan berwujud. Menerapkan model ini dapat membantu Kantor Pos dalam

mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek yang menjadi sorotan pelanggan.

Dalam upaya menjaga kualitas layanan, Kantor Pos Kota Gunungsitoli menerapkan teknologi dan pelatihan yang efektif. Penerapan teknologi seperti sistem pelacakan paket dan manajemen inventaris membantu mempercepat proses distribusi dan mengurangi kesalahan pengiriman. Menurut penelitian terbaru oleh Wang et al. (2020),<sup>43</sup> penggunaan teknologi dalam logistik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses distribusi. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pelatihan bagi kurir dilakukan secara berkala untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan yang memadai tentang pengemasan dan penanganan paket, yang merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pengiriman.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, tantangan di lapangan tetap ada, terutama terkait dengan kondisi jalan dan akses ke daerah terpencil. Menurut Chen et al. (2021), kondisi geografis yang sulit dapat menjadi kendala serius dalam sistem distribusi logistik, sehingga perhatian lebih diperlukan untuk menjaga kualitas layanan. Proses menjaga kondisi paket di Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah diupayakan dengan penerapan standar operasional yang baik. Pengemasan yang benar, pelatihan bagi kurir, dan penggunaan teknologi pelacakan menjadi bagian integral dari proses ini. Namun, tantangan eksternal, seperti hujan lebat atau tanah longsor, masih dapat mempengaruhi kondisi paket selama pengiriman. Oleh karena itu, perlu ada strategi mitigasi risiko untuk menghadapi situasi ini.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, Kantor Pos juga melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja sistem distribusi. Menurut Jabbour et al. (2022), evaluasi kinerja yang berkala dapat membantu organisasi mengidentifikasi kekurangan dan merumuskan solusi yang tepat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli berkomitmen untuk terus beradaptasi dan meningkatkan sistem distribusi logistiknya. Dengan memperhatikan umpan balik dari pelanggan dan

menerapkan inovasi dalam proses, diharapkan kualitas layanan distribusi dapat terus ditingkatkan, sehingga pelanggan merasa puas dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dalam efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos Gunungsitoli adalah faktor kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan penerapan teknologi, pelatihan, dan evaluasi yang berkelanjutan, Kantor Pos dapat mengatasi tantangan yang ada dan terus meningkatkan pelayanan. Penelitian lebih lanjut mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor distribusi logistik juga dapat memberikan wawasan tambahan untuk perbaikan berkelanjutan di masa mendatang.

#### 5. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi merupakan faktor kunci dalam efisiensi sistem distribusi logistik, terutama di era yang penuh dengan perubahan permintaan dan kemajuan teknologi. Pada Kantor Pos Kota Gunungsitoli, kemampuan ini terlihat jelas dalam upaya untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi dalam industri logistik. Menurut teori adaptasi organisasi, seperti yang diungkapkan oleh Zhang et al. (2019), organisasi perlu memiliki fleksibilitas untuk merespons dinamika lingkungan agar tetap kompetitif. Hal ini sejalan dengan penerapan teknologi dan pelatihan pegawai yang dilakukan oleh Kantor Pos Gunungsitoli untuk menghadapi tantangan yang muncul.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, pimpinan Kantor Pos Kota Gunungsitoli menekankan pentingnya fleksibilitas dalam menghadapi perubahan permintaan distribusi logistik. Mereka menggunakan teknologi sebagai alat untuk membantu penjadwalan ulang dan pengaturan pengiriman. Dengan memanfaatkan sistem manajemen logistik yang berbasis teknologi, mereka dapat memantau secara real-time permintaan dan memfasilitasi pengiriman yang lebih efisien. Ini sejalan dengan temuan studi oleh Luthra et al. (2020), yang menunjukkan bahwa

penerapan teknologi digital dalam sistem distribusi dapat meningkatkan responsivitas dan efisiensi operasional.

Namun, meskipun ada langkah-langkah positif yang diambil, tantangan tetap ada. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan armada. Meskipun Kantor Pos berusaha untuk meningkatkan kapasitas armada, faktanya adalah bahwa jumlah kendaraan yang tersedia masih belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pengiriman yang terus meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Kshetri (2021), yang menunjukkan bahwa infrastruktur yang tidak memadai dapat menghambat efisiensi dalam distribusi logistik.

Di sisi lain, kurir di Kantor Pos Gunungsitoli mengakui tantangan yang muncul dalam menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan dan pengaturan rute. Banyak kurir yang harus beradaptasi dengan situasi yang tidak terduga, seperti kemacetan atau cuaca buruk, yang dapat memengaruhi waktu pengiriman. Penelitian oleh Giannakis dan Papadopoulos (2016) menyoroti pentingnya kemampuan individu dalam beradaptasi terhadap kondisi yang berubah sebagai faktor penting dalam keberhasilan distribusi logistik.

Meskipun semua pihak menghadapi kendala, baik pimpinan maupun kurir berusaha untuk memastikan bahwa pengiriman tetap berjalan dengan baik. Upaya ini mencakup pelatihan pegawai untuk meningkatkan kesiapan dalam mengoperasikan teknologi baru. Kesiapan pegawai dalam mengadopsi teknologi adalah krusial untuk mencapai efisiensi yang lebih besar, seperti yang dinyatakan dalam studi oleh Liu et al. (2020). Pelatihan yang berkelanjutan dapat membantu pegawai merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan sistem baru, yang pada akhirnya akan mendukung efisiensi distribusi logistik.

Kemampuan adaptasi di Kantor Pos Kota Gunungsitoli menunjukkan upaya yang baik dalam menghadapi perubahan permintaan distribusi logistik. Meskipun ada tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan armada dan kesiapan pegawai dalam menggunakan teknologi baru, upaya untuk menerapkan teknologi dan memberikan pelatihan telah

membuahkan hasil. Diperlukan perhatian lebih lanjut untuk mengatasi tantangan ini guna meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik di masa depan.

84

## 6. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai efisiensi sistem distribusi logistik. Di Kantor Pos Gunungsitoli, upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dalam hal waktu pengiriman, keandalan, dan kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Teori kepuasan pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2016), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berasal dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum melakukan transaksi dan pengalaman aktual mereka setelah menerima layanan. Oleh karena itu, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi krusial dalam merancang sistem distribusi yang efisien.

Hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa meskipun Kantor Pos telah melakukan berbagai upaya untuk mengukur kepuasan pelanggan, sistem yang ada saat ini masih belum sepenuhnya terstruktur dan responsif terhadap feedback pelanggan. Banyak pelanggan merasa bahwa tanggapan terhadap keluhan mereka tidak cukup cepat, yang mencerminkan perlunya evaluasi yang lebih mendalam dan konsisten. Menurut penelitian oleh Sweeney dan Soutar (2018), kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui sistem umpan balik yang lebih baik, di mana pelanggan merasa suara mereka didengar dan ditindaklanjuti. Dengan demikian, meningkatkan sistem umpan balik dan evaluasi dapat membantu Kantor Pos Gunungsitoli untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan.

Respons terhadap keluhan pelanggan terkait keterlambatan atau masalah pengiriman bervariasi tergantung pada peran dalam sistem distribusi. Pimpinan kantor pos memiliki akses yang lebih baik terhadap



informasi dan solusi, yang memungkinkan mereka untuk menangani keluhan dengan lebih cepat dan efektif. Di sisi lain, kurir di lapangan sering kali terbatas dalam memberikan penjelasan yang mendalam terkait masalah yang dihadapi, karena mereka tidak selalu memiliki informasi yang lengkap tentang sistem secara keseluruhan. Penelitian oleh Tsiotsou (2019) menekankan pentingnya koordinasi antar berbagai tingkatan dalam organisasi untuk menangani keluhan pelanggan dengan lebih efisien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi dan koordinasi antara pimpinan dan staf lapangan sangat diperlukan agar keluhan pelanggan dapat ditangani secara lebih efektif dan cepat.

Kantor Pos Gunungsitoli perlu mengembangkan strategi yang lebih baik untuk mengukur dan menanggapi kepuasan pelanggan, termasuk pelatihan bagi karyawan tentang pentingnya layanan pelanggan dan responsif terhadap umpan balik. Pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis dalam mengelola kepuasan pelanggan tidak hanya akan membantu dalam meminimalkan keluhan, tetapi juga dalam membangun reputasi yang lebih baik di masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian oleh Baloglu dan Madanoglu (2020) menunjukkan bahwa organisasi yang berfokus pada kepuasan pelanggan cenderung mengalami peningkatan dalam loyalitas pelanggan dan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan dalam sistem distribusi logistik di Kantor Pos Gunungsitoli adalah faktor yang sangat penting untuk keberhasilan layanan. Dengan memanfaatkan teori-teori terkini tentang kepuasan pelanggan dan implementasi sistem yang lebih responsif, Kantor Pos dapat meningkatkan efisiensi distribusi logistik dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

## 7. Biaya Distribusi

Biaya distribusi merupakan salah satu elemen krusial dalam sistem distribusi logistik yang dapat mempengaruhi keseluruhan efisiensi operasional. Dalam konteks Kantor Pos Kota Gunungsitoli, pengelolaan

biaya distribusi tidak hanya berkaitan dengan biaya langsung seperti transportasi dan pengiriman, tetapi juga mencakup aspek lain seperti pemeliharaan fasilitas, pelatihan pegawai, dan investasi dalam teknologi. Menurut penelitian terbaru oleh Suharyono dan Budiyanto (2022), pengelolaan biaya distribusi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan dalam era digital ini. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Pos untuk terus berinovasi dalam mengoptimalkan biaya distribusi guna mendukung pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa Kantor Pos Kota Gunungsitoli telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan biaya distribusi logistik demi meningkatkan efisiensi sistem. Salah satu strategi yang diterapkan adalah penggunaan teknologi informasi untuk memonitor pengiriman dan mengelola rute distribusi. Teknologi ini memungkinkan pegawai untuk mengidentifikasi rute tercepat dan paling efisien, yang berkontribusi pada pengurangan waktu dan biaya pengiriman. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Fadli (2023), yang menyatakan bahwa penerapan sistem berbasis teknologi dalam manajemen distribusi dapat mengurangi biaya operasional hingga 20%.

Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan di lapangan. Tantangan tersebut meliputi masalah kualitas layanan dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan. Beberapa pegawai menyatakan bahwa meskipun mereka telah dilatih dalam penggunaan teknologi baru, masih ada kendala dalam penerapannya sehari-hari. Sebagaimana diungkapkan oleh Budi, seorang kurir, "Kami sudah dilatih, tetapi saat di lapangan, ada kalanya teknologi tidak dapat diandalkan, dan itu mengganggu proses pengiriman." Dalam hal ini, penting bagi Kantor Pos untuk terus memberikan pelatihan dan dukungan agar pegawai dapat memaksimalkan potensi teknologi yang ada.

Di sisi lain, upaya efisiensi biaya distribusi di Kantor Pos Kota Gunungsitoli juga dihadapkan pada tantangan eksternal yang tidak dapat

sepenuhnya dikendalikan, seperti harga bahan bakar dan kondisi cuaca. Menurut kajian yang dilakukan oleh Adi (2021), fluktuasi harga bahan bakar dapat memiliki dampak signifikan terhadap biaya operasional perusahaan, yang berdampak langsung pada biaya distribusi. Oleh karena itu, Kantor Pos perlu menerapkan perencanaan rute yang baik dan perawatan kendaraan yang rutin untuk meminimalkan dampak dari faktor eksternal ini. Penggunaan kendaraan yang efisien dan ramah lingkungan juga dapat membantu dalam menekan biaya jangka panjang.

Meskipun demikian, keseimbangan antara efisiensi biaya dan kualitas pelayanan tetap menjadi fokus utama dalam proses distribusi. Menurut Arifin (2023), sebuah perusahaan tidak hanya perlu menekan biaya, tetapi juga harus menjaga kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks ini, Kantor Pos perlu memperhatikan umpan balik dari pelanggan dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek layanan. Dengan langkah-langkah ini, Kantor Pos Kota Gunungsitoli tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi distribusi tetapi juga memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap berkualitas tinggi, sehingga dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Secara keseluruhan, pengelolaan biaya distribusi yang efektif di Kantor Pos Kota Gunungsitoli sangat penting untuk meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik. Melalui penggunaan teknologi, kerjasama dengan pihak ketiga, dan pelatihan pegawai, Kantor Pos dapat mencapai tujuan ini. Namun, tantangan yang ada tetap harus diatasi dengan strategi yang tepat agar kualitas pelayanan tetap terjaga, dan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

## KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses distribusi logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli memiliki peran yang sangat penting dalam sistem layanan pos, terutama dalam memastikan barang dikirim tepat waktu dan dalam kondisi baik. Meskipun Kantor Pos telah menerapkan teknologi penyortiran otomatis dan sistem pelacakan untuk meningkatkan efisiensi, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi, seperti kondisi jalan yang buruk dan cuaca ekstrem. Hasil wawancara menunjukkan bahwa manajemen telah berupaya maksimal untuk meningkatkan keandalan pengiriman, tetapi tantangan operasional di lapangan tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi. Keseimbangan antara efisiensi biaya dan kualitas layanan merupakan fokus utama yang harus dijaga untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Dalam upaya meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli, terdapat beberapa tantangan signifikan yang perlu diatasi. Tantangan utama meliputi infrastruktur yang kurang memadai, pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi yang belum optimal, biaya operasional yang tinggi, dan perubahan permintaan pelanggan yang cepat. Dari hasil wawancara dengan berbagai pihak di kantor pos, terungkap bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan efisiensi, seperti penggunaan teknologi pelacakan dan pelatihan bagi kurir, kondisi infrastruktur dan manajemen operasional masih menjadi kendala utama. Sinergi antara pimpinan dan kurir dalam merumuskan solusi yang holistik dan menyeluruh diperlukan agar efisiensi sistem distribusi logistik dapat ditingkatkan secara signifikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Pos Gunungsitoli, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik di Kantor Pos Kota Gunungsitoli, disarankan agar manajemen terus melakukan evaluasi dan pengembangan pada aspek operasional serta pelatihan pegawai. Selain itu, menjalin kerjasama yang lebih baik dengan pemerintah daerah dan pihak ketiga dapat membantu memperbaiki infrastruktur dan akses ke daerah-daerah terpencil. Penggunaan teknologi yang lebih canggih serta perencanaan rute yang lebih baik dapat membantu mengatasi tantangan terkait kondisi jalan dan cuaca. Dengan langkah-langkah tersebut, Kantor Pos dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi tanpa mengorbankan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Demi mengatasi tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan efisiensi sistem distribusi logistik, disarankan agar Kantor Pos Kota Gunungsitoli melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, perlu dilakukan perbaikan infrastruktur secara bertahap, bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan akses jalan, terutama di daerah terpencil. Kedua, peningkatan pelatihan bagi sumber daya manusia harus dilakukan secara berkala, sehingga para kurir dan staf operasional memiliki keterampilan yang memadai untuk menghadapi berbagai situasi. Ketiga, investasi dalam teknologi dan alat transportasi yang lebih baik akan membantu mengatasi kendala cuaca dan infrastruktur. Terakhir, penting untuk melakukan evaluasi rutin terhadap sistem manajemen dan operasi untuk memastikan bahwa semua proses berjalan dengan efisien dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Daryanto. (2020). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Emalia, Z. (2021). *Analisis Efektivitas Pelaksanaan Program Raskin di Kota Bandar Lampung*. Penerbit: Penerbit Riset.
- Gattorna, J. (2019). *Distribusi Logistik: 5 Indikator Utama*. Penerbit: Penerbit Global.
- Gitosudarmo, D. (2019). *Saluran Distribusi dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Gultom, R. (2020). *Efisiensi dan Produktivitas dalam Operasional Bank*. Medan: Pustaka Abadi.
- Haryotejo, B. (2020). *Aktivitas Logistik dalam Alur Produk*. Penerbit: Penerbit Mitra.
- Haryotejo, B. (2020). *Manajemen Logistik yang Efektif*. Penerbit: Penerbit Mitra.
- Hasibuan, S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Jamhar. (2020). *Efektivitas Distribusi Raskin di Pedesaan dan Perkotaan Indonesia*. Penerbit: Penerbit Nusantara.
- Karim, A. (2019). *Teori Ekonomi dan Efisiensi*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2020). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Lestari, D. (2021). *Evaluasi Sistem Distribusi Logistik di Kantor Pos Pusat Bandung*.
- Nickels, W. G. (2019). *Perilaku Konsumen dan Saluran Distribusi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nugroho, Y. (2021). *Metodologi Penelitian: Teori dan Praktik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Pratama, A. (2020). *Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Semarang*. Penerbit: Pustaka Digital.
- Pratama, A. (2020). *Analisis Efisiensi Sistem Distribusi Logistik pada Kantor Pos Semarang*.

- Revzan, D. A. (2019). *Saluran Distribusi dan Peranannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Sari, Y. (2019). *Analisis Efektivitas dan Efisiensi Distribusi Raskin*. Penerbit: Penerbit Edukasi.
- Stanton, W. J. (2019). *Fundamentals of Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Stanton, W. J. (2020). *Manajemen Saluran Distribusi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Kerangka Pemikiran dalam Penelitian*. Penerbit: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Sumber Data dalam Penelitian: Pengertian dan Teknik Pengumpulan*. Alfabeta.
- Suhardi Sigit dalam Sunyoto, D. (2020). *Strategi Pemasaran dan Saluran Distribusi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sutarman, A. (2020). *Logistik dan Rantai Pasokan: Teori dan Praktik*. Andi Offset.
- Sutarman. (2020). *Logistik: Proses Efektif dan Efisien dalam Perencanaan, Penerapan, dan Pengendalian*. Penerbit: Pustaka Ilmu.
- Swastha, B. (2020). *Pemasaran Modern: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walter, C., & Sarjana, M. (2020). *Efisiensi dalam Konteks Produksi dan Ekonomi*. Medan: Penerbit Sinar Harapan.
- Winardi, R. (2019). *Manajemen Distribusi: Teori dan Aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama.

#### **DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN**

Petunjuk:

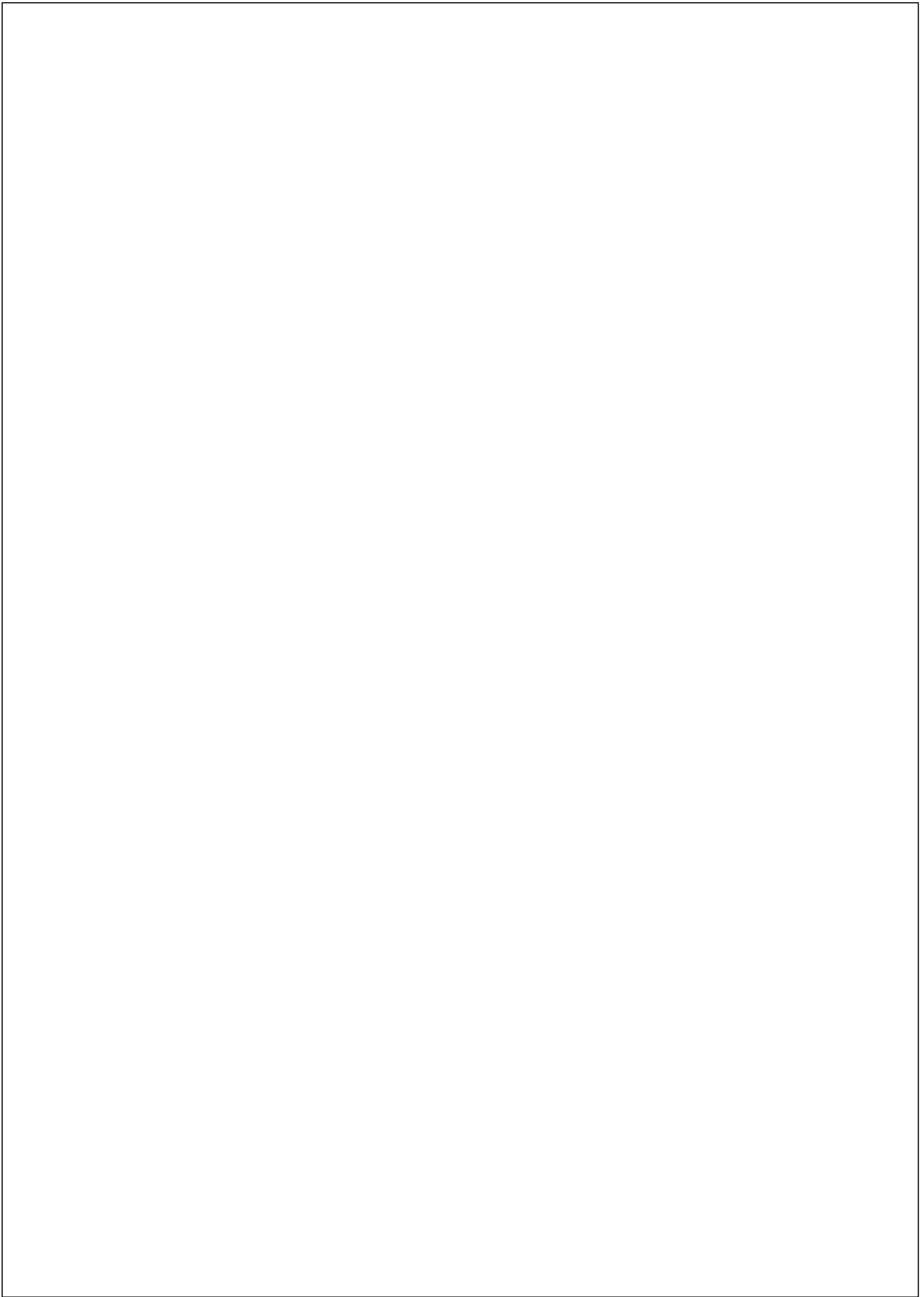
1. Peneliti mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk memberi jawaban yang tepat dan relevan atas daftar pertanyaan penelitian yang telah tersedia.
2. Berikanlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu benar atau mendekati jawaban dari pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.
3. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah bersifat rahasia, untuk itu peneliti mengharapkan jawaban yang sesungguhnya.
4. Data yang telah diperoleh dari Bapak/Ibu semata-mata hanya sebagai salah satu kelengkapan dalam menyusun Skripsi untuk menyelesaikan studi pada program strata satu.
5. Sebelum dan sesudah, peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

Pertanyaan:

1. Berapa lama waktu pengiriman standar untuk paket yang dikirim melalui layanan reguler di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
2. Apakah Kantor Pos Kota Gunungsitoli menyediakan layanan pengiriman kilat atau ekspres untuk pengiriman barang yang membutuhkan pengiriman cepat?
3. Apakah terdapat perbedaan waktu pengiriman antara pengiriman lokal di dalam Kota Gunungsitoli dan pengiriman antar kota atau antar provinsi?
4. Bagaimana prosedur penanganan jika ada keterlambatan pengiriman di Kantor Pos tersebut?
5. Apakah Kantor Pos Gunungsitoli memiliki sistem pelacakan paket yang dapat diakses oleh pengirim dan penerima?
6. Bagaimana kualitas pelayanan pelanggan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menangani keluhan terkait pengiriman barang?
7. Berapa biaya pengiriman barang ke dalam kota (domestik) dari Kantor Pos Gunungsitoli?
8. Bagaimana prosedur penentuan biaya pengiriman barang di Kantor Pos Gunungsitoli?



9. Bagaimana sistem perhitungan biaya pengiriman barang di Kantor Pos Gunungsitoli untuk pengiriman antar-pulau?
10. Bagaimana kualitas pelayanan dari petugas front desk di Kantor Pos ketika berurusan dengan pelanggan?
11. Seberapa responsifnya petugas Kantor Pos Gunungsitoli dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan?
12. Bagaimana kualitas fasilitas yang disediakan oleh Kantor Pos Gunungsitoli, seperti area tunggu dan loket layanan?
13. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli mengintegrasikan teknologi baru atau sistem online untuk meningkatkan kemampuan adaptasinya?
14. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli berkolaborasi dengan mitra bisnis atau lembaga lain untuk meningkatkan kemampuan adaptasinya?
15. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli mengumpulkan umpan balik dari pelanggan dan karyawan untuk terus meningkatkan kemampuan adaptasinya?





# ANALISIS EFESIENSI SISTEM DISTRIBUSI LOGISTIK PADA KANTOR POS GUNUNGSITOLI

---

## ORIGINALITY REPORT

---

28%

SIMILARITY INDEX

---

### PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="https://repository.widyatama.ac.id">repository.widyatama.ac.id</a> Internet	826 words — 4%
2	<a href="https://dinastirev.org">dinastirev.org</a> Internet	500 words — 2%
3	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet	326 words — 2%
4	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet	312 words — 1%
5	<a href="https://repository.pip-semarang.ac.id">repository.pip-semarang.ac.id</a> Internet	303 words — 1%
6	<a href="https://j-innovative.org">j-innovative.org</a> Internet	248 words — 1%
7	<a href="https://digilib.uinkhas.ac.id">digilib.uinkhas.ac.id</a> Internet	225 words — 1%
8	<a href="https://eprints.umg.ac.id">eprints.umg.ac.id</a> Internet	224 words — 1%
9	<a href="https://iesp.feb.undip.ac.id">iesp.feb.undip.ac.id</a> Internet	224 words — 1%

---

10	<a href="https://repository.radenfatah.ac.id">repository.radenfatah.ac.id</a> Internet	218 words — 1%
11	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet	212 words — 1%
12	<a href="https://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet	109 words — 1%
13	<a href="https://pdfcoffee.com">pdfcoffee.com</a> Internet	81 words — < 1%
14	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	79 words — < 1%
15	<a href="https://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet	74 words — < 1%
16	<a href="https://penerbitdeepublish.com">penerbitdeepublish.com</a> Internet	62 words — < 1%
17	<a href="https://apakahyang.com">apakahyang.com</a> Internet	60 words — < 1%
18	<a href="https://repository.upnjatim.ac.id">repository.upnjatim.ac.id</a> Internet	60 words — < 1%
19	<a href="https://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet	59 words — < 1%
20	<a href="https://etheses.iainkediri.ac.id">etheses.iainkediri.ac.id</a> Internet	58 words — < 1%
21	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet	58 words — < 1%

---

[es.scribd.com](https://es.scribd.com)

22	Internet	56 words — < 1%
23	repository.ub.ac.id Internet	42 words — < 1%
24	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet	40 words — < 1%
25	glosarium.org Internet	39 words — < 1%
26	text-id.123dok.com Internet	37 words — < 1%
27	www.scribd.com Internet	35 words — < 1%
28	dspace.uui.ac.id Internet	33 words — < 1%
29	ojs3.unpatti.ac.id Internet	33 words — < 1%
30	blog.advan.id Internet	32 words — < 1%
31	repository.uinsu.ac.id Internet	31 words — < 1%
32	repository.uncp.ac.id Internet	30 words — < 1%
33	artikelpendidikan.id Internet	28 words — < 1%
34	hadaidaindonesia.co.id	

Internet

27 words — < 1%

35 [eprints.walisongo.ac.id](https://eprints.walisongo.ac.id)

Internet

26 words — < 1%

36 [eprints.perbanas.ac.id](https://eprints.perbanas.ac.id)

Internet

25 words — < 1%

37 [eprints.unmas.ac.id](https://eprints.unmas.ac.id)

Internet

25 words — < 1%

38 [portal-ilmu.com](https://portal-ilmu.com)

Internet

25 words — < 1%

39 [repository.dharmawangsa.ac.id](https://repository.dharmawangsa.ac.id)

Internet

25 words — < 1%

40 Fitri Anggraini, Taufik Taufik, Muizzuddin Muizzuddin, Isni Andriana. "Analisis Stabilitas Perbankan Syariah dan Konvensional di Negara-Negara Kawasan MENA", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2023

Crossref

24 words — < 1%

41 Justianus. "SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN CHAT GPT", Open Science Framework, 2023

Publications

24 words — < 1%

42 [etheses.uin-malang.ac.id](https://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet

24 words — < 1%

43 [k-grayengineeringeducation.com](https://k-grayengineeringeducation.com)

Internet

24 words — < 1%

44	M Arie, Roswaty, Muhammad Kurniawan. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Mitra Bangunan Palembang", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024 Crossref	22 words — < 1%
45	geograf.id Internet	18 words — < 1%
46	jimfeb.ub.ac.id Internet	18 words — < 1%
47	repository.ar-raniry.ac.id Internet	18 words — < 1%
48	Muhammad Hijri Ismail, Yusrifal Fais Abdilla, Lia Nirawati. "Faktor-faktor yang mempengaruhi saluran distribusi PT. Tirta Investama Surabaya", Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA), 2024 Crossref	17 words — < 1%
49	business.glosarium.org Internet	16 words — < 1%
50	repository-feb.unpak.ac.id Internet	16 words — < 1%
51	repository.upbatam.ac.id Internet	16 words — < 1%
52	jurnal.usp.ac.id Internet	15 words — < 1%
53	repositori.utu.ac.id Internet	15 words — < 1%



54	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet	14 words — < 1%
55	<a href="http://konsultasiskripsi.com">konsultasiskripsi.com</a> Internet	14 words — < 1%
56	<a href="http://utarisilvia14.blogspot.com">utarisilvia14.blogspot.com</a> Internet	14 words — < 1%
57	Harries Madiistriyatno. "Peran Harga Dan Promosi Mendukung Loyalitas Melalui Kepuasan Pada UMKM Laundry "Harfia" Jakarta Pusat", <i>Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)</i> , 2024 Crossref	13 words — < 1%
58	<a href="http://makalahtugaspaper.blogspot.com">makalahtugaspaper.blogspot.com</a> Internet	13 words — < 1%
59	<a href="http://eprints.unisnu.ac.id">eprints.unisnu.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
60	<a href="http://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet	12 words — < 1%
61	<a href="http://mskelompok1.blogspot.com">mskelompok1.blogspot.com</a> Internet	12 words — < 1%
62	<a href="http://teknologi.id">teknologi.id</a> Internet	12 words — < 1%
63	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet	12 words — < 1%
64	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet	11 words — < 1%

[jurnalmahasiswa.umsu.ac.id](http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id)

65	Internet	11 words — < 1%
66	library.binus.ac.id Internet	11 words — < 1%
67	repo.uinsatu.ac.id Internet	11 words — < 1%
68	repository.stie-sak.ac.id Internet	11 words — < 1%
69	repository.unika.ac.id Internet	11 words — < 1%
70	tambahpinter.com Internet	11 words — < 1%
71	dailysocial.id Internet	10 words — < 1%
72	digilib.iainlangsa.ac.id Internet	10 words — < 1%
73	etheses.uinmataram.ac.id Internet	10 words — < 1%
74	fr.scribd.com Internet	10 words — < 1%
75	minorityhf.org Internet	10 words — < 1%
76	moam.info Internet	10 words — < 1%
77	repository.bku.ac.id	

Internet

10 words — < 1%

78 [riset.unisma.ac.id](http://riset.unisma.ac.id)  
Internet

10 words — < 1%

79 [www.sridianti.com](http://www.sridianti.com)  
Internet

10 words — < 1%

80 [apotikrami.wordpress.com](http://apotikrami.wordpress.com)  
Internet

9 words — < 1%

81 [bulir.id](http://bulir.id)  
Internet

9 words — < 1%

82 [dandykurnia.blogspot.com](http://dandykurnia.blogspot.com)  
Internet

9 words — < 1%

83 [digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id)  
Internet

9 words — < 1%

84 [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)  
Internet

9 words — < 1%

85 [eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)  
Internet

9 words — < 1%

86 [geopolitik.org](http://geopolitik.org)  
Internet

9 words — < 1%

87 [gubugnusantara.wordpress.com](http://gubugnusantara.wordpress.com)  
Internet

9 words — < 1%

88 [issuu.com](http://issuu.com)  
Internet

9 words — < 1%

89 [jurnal.dharmawangsa.ac.id](http://jurnal.dharmawangsa.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

90 [perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id](http://perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

91 [repository.lppm.unila.ac.id](http://repository.lppm.unila.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

92 [repository.radenintan.ac.id](http://repository.radenintan.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

93 [repository.teknokrat.ac.id](http://repository.teknokrat.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

94 [repository.uinjambi.ac.id](http://repository.uinjambi.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

95 [repository.unpar.ac.id](http://repository.unpar.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

96 [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)

Internet

9 words — < 1%

97 [repository.wima.ac.id](http://repository.wima.ac.id)

Internet

9 words — < 1%

98 [republik-online.com](http://republik-online.com)

Internet

9 words — < 1%

99 [securityphresh.com](http://securityphresh.com)

Internet

9 words — < 1%

100 [www.bengkulutoday.com](http://www.bengkulutoday.com)

Internet

9 words — < 1%

101 Ahmad Jariyah. "Analisis Peran Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya 2022/2023", Jurnal Perspektif Penelitian Pendidikan, 2023

Crossref

8 words — < 1%

102 Dhiya Athaya Gusfi, Arry Widodo, Citra Kusuma Dewi, Nurafni Rubiyanti, Anita Silvianita.

"Pengaruh User experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E-service quality Sebagai Mediator pada Blibli: A Conceptual Paper", Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi, 2024

Crossref

8 words — < 1%

103 Nuraini H, Evi Anisyah, Atef Pamungkas, Dwie Oxtarini, Akbar Firzandi. "Pemodelan Data Warehouse & Mining Menggunakan Metode Pieces Pada Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Provider Telkomsel", Jurnal Minfo Polgan, 2023

Crossref

8 words — < 1%

104 Windasari Windasari, Viojezsha Valibra Vrachmadhani, Bella Adinda Risky. "Analisis Kinerja Manajemen Tenaga Pendidik dan Kependidikan di SDN Lontar II Surabaya", MASALIQ, 2024

Crossref

8 words — < 1%

105 [archive.org](https://archive.org)

Internet

8 words — < 1%

106 [beritaakang.blogspot.com](https://beritaakang.blogspot.com)

Internet

8 words — < 1%

107 [blog.hadiah.me](https://blog.hadiah.me)

Internet

8 words — < 1%

---

108	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
109	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
110	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
111	<a href="http://ejournal.uhn.ac.id">ejournal.uhn.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
112	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
113	<a href="http://ejurnal.ung.ac.id">ejurnal.ung.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
114	<a href="http://ekonomiduniaislam.blogspot.com">ekonomiduniaislam.blogspot.com</a> Internet	8 words — < 1%
115	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
116	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
117	<a href="http://eprints.unpak.ac.id">eprints.unpak.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
118	<a href="http://henisusantika.wordpress.com">henisusantika.wordpress.com</a> Internet	8 words — < 1%
119	<a href="http://hot.detik.com">hot.detik.com</a> Internet	8 words — < 1%

---

120	Internet	8 words — < 1%
121	<a href="http://ir.unimas.my">ir.unimas.my</a> Internet	8 words — < 1%
122	<a href="http://journal.unj.ac.id">journal.unj.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
123	<a href="http://kupasi.org">kupasi.org</a> Internet	8 words — < 1%
124	<a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
125	<a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a> Internet	8 words — < 1%
126	<a href="http://opengovasia.com">opengovasia.com</a> Internet	8 words — < 1%
127	<a href="http://renungankristenblog.wordpress.com">renungankristenblog.wordpress.com</a> Internet	8 words — < 1%
128	<a href="http://repository.library.uksw.edu">repository.library.uksw.edu</a> Internet	8 words — < 1%
129	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
130	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
131	<a href="http://www.tempointeractive.com">www.tempointeractive.com</a> Internet	8 words — < 1%
132	<a href="http://zephyrnet.com">zephyrnet.com</a>	

Internet

8 words — < 1%

133 [ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com](http://ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com)

Internet

7 words — < 1%

134 [ahmadpurnamairawan.blogspot.com](http://ahmadpurnamairawan.blogspot.com)

Internet

6 words — < 1%

135 [digilib.iain-jember.ac.id](http://digilib.iain-jember.ac.id)

Internet

6 words — < 1%

136 [digilib.iain-palangkaraya.ac.id](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id)

Internet

6 words — < 1%

137 [lib.ibs.ac.id](http://lib.ibs.ac.id)

Internet

6 words — < 1%

138 [repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF