

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE
EXPRESS CABANG KOTA
GUNUNGSITOLI (STUDI KASUS
PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN
BARANG PADA PT. JNE EXPRESS
CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

By HERIANTO GEA

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI
(STUDI KASUS PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

SKRIPSI



Oleh:
HERIANTO GEA
NIM. 2320120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI
(STUDI KASUS PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN BARANG
PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen

Oleh :

HERIANTO GEA
NIM. 2320120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS UNIAS
2025



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli,
Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

158

Skripsi dengan Judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam

Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota

Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang

10

Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli) yang disusun

oleh Herianto Geadengan NIM 2320120 Program Studi Manajemen,

telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat

dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Januari 2025

Dosen Pembimbing,

Eduar Baene, S.E., M., Si

NIDN : 01150480003



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota
Gunungsitoli

Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

23

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Herianto Gea
NIM : 2320120
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen

42

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

- (1) Skripsi/Tugas Akhir yang saya diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiblanan) dan belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
- (2) Semua sumber yang saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Apabila di kemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwas skripsi/Tugas Akhir ini hasil jiblanan, maka saya menanggung risiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, Januari 2025

Yang Menyatakan,

Herianto Gea
NIM.2320120

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Nias.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin Universitas Nias

MOTTO

Keberhasilan Dimulai Dengan Keberanian Untuk Mencoba.

- Walt Disney

18

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.

- Ridwan Kamil

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

Pertama, untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan hingga sampai pada tahap ini.

27

Kedua, Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu. keduanya merupakan sosok dibalik perjuangan saya hingga bisa sampai pada tahap ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya.

Ketiga, untuk Pembimbing saya Eduar Baene, S.E., M.,Si yang telah berbagi ilmu, pengetahuan, dan waktunya untuk membimbing langkahku dalam mengejar impian sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

26

Keempat, tidak lupa kepada para sahabat yang selalu ada dalam suka maupun duka, memberikan semangat dan tawa dalam setiap momen berharga yang kita lewati bersama.

165

Semua ini merupakan ungkapan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus dari lubuk hatiku. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih kecil dalam dunia ilmiah

ABSTRAK

Gea, Herianto.2025.Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli) Skripsi. Prodi Manajemen. Universitas Nias. Pembimbing Bapak Eduar Baene, S.E., M., Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli). kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis kualitatif, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dan dianalisis dengan pendekatan model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan yang di berikan, terdapat beberapa aspek yang masih perlu di perbaiki, seperti kecepatan pengiriman dan ketepatan waktu pengiriman. Penelitian ini menyarankan agar PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli lebih meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengiriman Barang, Kepuasan Pelanggan, PT. JNE Express, kota Gunungsitoli.

ABSTRACT:

Gea, Herianto. 2025. *Analysis of Service Quality in Freight Delivery at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch (Case Study of Services in Shipping Goods at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch)* Thesis. Management Study Program. University of Nias. Supervisor Mr. Eduar Baene, S.E., M., Si

⁸⁷ This study aims to analyze the Quality of Service in Shipping Goods at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch (Case Study of Services in Shipping Goods at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch). Service quality is an important factor in ⁹⁹fluencing customer satisfaction, which in turn can increase customer loyalty. This study uses a qualitative descriptive approach with a qualitative type, data is ⁴³ained through interviews, observations, and documentation and analyzed with the Miles and Huberman ¹⁵⁶a analysis model approach. The results of the study ⁷⁹how that although most customers are satisfied with the services provided, there are several aspects that still need to be improved, such as the speed of delivery and the timeliness of delivery. This ¹⁰⁵ study suggests that PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch further improves service quality to meet customer expectations and increase overall customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Goods Delivery, Customer Satisfaction, PT. JNE Express, the city of Gunungsitoli.

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, sehingga terselesaikannya penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada Pt. Ine Express Cabang Kota Gunungsitoli”.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, peneliti dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini khususnya kepada:

1. Bapak Ilyunus Waruwu, S.Pt., M.Si., sebagai Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e., S.E., M.M., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Ibu Idarni Harefa, S.E., M.E sebagai Plt. Ketua prodi Studi S1 Manajemen yang telah memperkenalkan peneliti untuk menyusun proposal ini.
4. Bapak Eduar Baene, S.E., M., Si sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan peneliti dalam menyusun proposal ini.
5. Seluruh Bapak Ibu dosen dan Ekonomi Universitas Nias atas semua ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Semua keluarga yang sudah mendukung peneliti dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih buat kalian semua.

Dalam penelitian proposal ini, masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu peneliti berharap untuk segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan rancangan proposal ini.

Gunungsitoli, Januari 2025

Peneliti,

Herianto Gea

NIM. 2320120

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Masalah.....	7
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2. Konsep Pengiriman Barang	17
2.2.1. Pengertian Pengiriman Barang	17
2.2.2. Proses Pengiriman Barang	19
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengiriman Barang	22
2.2.4. Jenis-Jenis Pengiriman Barang	24
2.2.5. Tantangan Dalam Pengiriman Barang	27
2.2.6. Indikator Pengiriman Barang	29
2.3. Peneliti Terdahulu	30
2.4. Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	34

3.1.1. Pendekatan	34
3.1.2. Jenis Penelitian	34
3.2. Variabel Penelitian	34
3.3. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	35
3.4. Sumber Data.....	36
3.5. Instrumen Penelitian	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.7. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Temuan Penelitian	40
4.1.1. Sejarah PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli	40
4.1.2. Visi dan Misi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli	43
4.1.3. Stuktur Organisasi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli	44
4.1.4. Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab	45
4.1.5. Karakteristik Informan Penelitian	46
4.2. Hasil Penelitian	48
4.2.1. Kondisi Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli	48
4.2.2. Kendala Dalam Pengiriman Barang Yang DiHadapi Oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.....	61
4.3. Pembahasan	75
4.3.1. Kondisi Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli	75
4.3.2. Kendala Dalam Pengiriman Barang Yang DiHadapi Oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 3.4 Informan Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Nama Informan Kunci	47
Tabel 4.2 Nama Informan Pendukung	47

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, aktivitas pengiriman barang menjadi semakin penting dalam mendukung kelancaran berbagai sektor, seperti perdagangan, industri, dan kebutuhan individu. Perkembangan teknologi dan konektivitas antar wilayah telah memungkinkan barang untuk dikirim ke berbagai tempat dalam waktu yang relatif singkat. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang cepat dan aman, perusahaan jasa pengiriman berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Kondisi ini menjadikan layanan pengiriman barang sebagai salah satu komponen utama dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan keberlangsungan bisnis di berbagai bidang.

Meskipun layanan pengiriman barang semakin berkembang, tantangan dalam menyediakan layanan masih menjadi perhatian utama. Beberapa masalah yang sering dihadapi meliputi keterlambatan pengiriman, kerusakan barang selama proses pengiriman, dan kurangnya komunikasi yang efektif antara pelanggan dan perusahaan jasa pengiriman. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dalam penyedia layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap proses, mulai dari penerimaan barang hingga pengantaran, berjalan dengan baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan besar dalam layanan pengiriman barang. Sistem pelacakan berbasis GPS, aplikasi digital, dan otomatisasi logistik adalah beberapa inovasi yang membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Teknologi ini memungkinkan pelanggan untuk memantau status pengiriman secara *real-time*, sehingga mereka merasa lebih percaya dan nyaman. Namun, penerapan teknologi ini memerlukan dukungan sumber daya manusia yang

kompeten dan pengelolaan yang tepat agar dapat memberikan manfaat maksimal kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam pengiriman barang mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, keamanan, kemudahan pelacakan, hingga keandalan penyedia jasa pengiriman.¹³⁴ Namun, dalam praktiknya, masih terdapat banyak tantangan yang dihadapi oleh perusahaan pengiriman barang, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kendala geografis, hingga kurangnya sumber daya manusia yang terlatih. Tantangan-tantangan ini sering kali berujung pada keluhan pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, atau bahkan hilangnya paket. Situasi ini¹⁴⁴ menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan atau kesempurnaan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan untuk memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, kemampuan dalam menyelesaikan masalah, serta keandalan layanan yang diberikan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah upaya untuk²⁶ memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, responsif, dan relevan dengan kebutuhan mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2021:54), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik sebuah layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tertentu. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan fitur dan karakteristik produk atau jasa, tetapi juga dengan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan selama proses pelayanan. seperti yang⁸⁹ dikemukakan oleh Parasuraman (2020:43), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik.¹⁷⁷ Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan¹⁴³ bukan hanya tentang apa yang diberikan, tetapi juga bagaimana layanan tersebut disampaikan kepada pelanggan. Penelitian lain oleh

Zeithaml et al. (2019) menekankan pentingnya persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan dalam pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus. Perusahaan sering kali menghadapi kendala seperti biaya operasional yang tinggi, perubahan kebijakan pemerintah, hingga gangguan eksternal seperti cuaca buruk. Selain itu, faktor sumber daya manusia juga memainkan peran penting. Karyawan yang tidak memiliki keterampilan atau pelatihan yang memadai dapat menjadi salah satu penyebab utama turunnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi langkah strategis yang harus dilakukan oleh perusahaan.

Pengiriman barang (*logistics delivery*) merupakan salah satu komponen penting dalam sistem logistik, yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pergerakan barang dari titik asal ke titik tujuan. Menurut Christopher (2019:43), pengiriman barang adalah bagian dari manajemen rantai pasok yang memastikan barang dapat sampai ke konsumen akhir secara tepat waktu, dalam kondisi baik, dan dengan biaya yang efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pengiriman barang tidak hanya melibatkan transportasi, tetapi juga integrasi antara teknologi, koordinasi, dan sumber daya manusia.

Pengiriman barang sangat penting dalam rantai pasokan dan logistik, yang mencakup berbagai aktivitas terkait pengangkutan produk fisik dari satu lokasi ke lokasi lain. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai moda transportasi. Sama halnya yang di katakan oleh Mentzer (2020:56), pengiriman barang melibatkan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengangkutan produk fisik dari satu lokasi ke lokasi lain, baik itu menggunakan transportasi darat, laut, maupun udara. Dalam konteks ini, pengiriman barang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga untuk mendukung keberlanjutan bisnis melalui efisiensi operasional.

Proses pengiriman barang yang baik dapat mengurangi biaya operasional, seperti biaya transportasi dan penyimpanan, serta meminimalkan resiko kerusakan atau kehilangan barang. Pengiriman barang bukan hanya sekedar proses fisik, tetapi juga merupakan bagian integral dari strategi bisnis secara keseluruhan. Perusahaan yang fokus pada pengintegrasian elemen-elemen logistik ini dengan baik akan lebih mampu memenuhi permintaan pelanggan dan mencapai keberhasilan di pasar yang kompetitif. Menurut Bowersox dan Closs (2021:34), menyatakan bahwa pengiriman barang adalah proses mengintegrasikan berbagai elemen logistik, termasuk pengemasan, penyimpanan, dan distribusi, dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan permintaan pelanggan. Pengiriman barang yang efektif, menurut mereka, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Dengan meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki sistem pelacakan dan memastikan bahwa informasi pengiriman barang disampaikan dengan jelas kepada pelanggan maka ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi TIKI sebagai penyedia layanan pengiriman yang andal dan responsif. Sebagaimana telah di buktikan berbagai Penelitian terdahulu yang di kemukakan oleh Sari (2022), dalam penelitian berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Barang di TIKI Cabang Bandung” memfokuskan pada kualitas pelayanan di TIKI, dengan metodologi wawancara dan observasi terhadap pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan pengiriman barang sangat dipengaruhi oleh faktor seperti kejelasan informasi pengiriman, kecepatan respon terhadap komplain, serta kualitas fisik barang saat sampai di tujuan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun TIKI memiliki sistem yang baik dalam hal pengaturan pengiriman, terdapat beberapa kendala dalam sistem tracking yang kurang memadai, yang mengganggu kepuasan pelanggan.

Peningkatan komunikasi dan transparansi dalam proses pengiriman barang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Dengan memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan merasa terlibat dalam proses pengiriman, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi positif di pasar. Sebagaimana Penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Pratama (2022) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada JNE Cabang Jakarta".¹⁰⁹ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam dengan pelanggan dan analisis observasi terhadap operasional pengiriman barang di cabang JNE Jakarta. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun JNE Jakarta memiliki sistem pelacakan yang baik dan layanan yang cepat, ada beberapa area yang perlu perbaikan, terutama dalam hal penanganan keluhan pelanggan. Ketidakpuasan sering muncul pada saat pelanggan merasa kurang mendapatkan informasi yang memadai mengenai keterlambatan pengiriman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan komunikasi dan transparansi dalam proses pengiriman barang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

¹⁰ PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi dan logistik di Indonesia. Cabang kota gunungsitoli merupakan salah satu dari sekian banyak cabang yang dimiliki oleh PT JNE. Lokasi cabang ini berada di kota gunungsitoli, ibu kota kabupaten nias, provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Sebagai salah satu cabang PT. JNE express cabang kota gunungsitoli bertugas menyediakan layanan pengiriman barang dan dokumen untuk wilayah dan sekitarnya. Hal ini meliputi pengambilan barang dari pengirim, pengemasan dengan aman dan sesuai standar, pengiriman barang sesuai jadwal dan tujuan. serta penanganan tugas administrasi terkait.

Kualitas pelayanan menjadi aspek kunci bagi PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan. Dalam pengiriman barang, kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen seperti ketepatan waktu, keamanan barang, dan kemudahan akses informasi.

JNE Kota Gunungsitoli berupaya menjaga ketepatan waktu pengiriman meskipun menghadapi tantangan geografis di wilayah Nias yang cukup luas. Selain itu, sistem pengemasan dan penanganan barang yang profesional memastikan barang sampai dalam kondisi baik, sehingga pelanggan merasa nyaman. Tidak hanya itu, JNE juga menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk membantu pelanggan menyelesaikan berbagai masalah terkait pengiriman. Ketersediaan sistem pelacakan secara *real-time* memberikan transparansi dan kepastian kepada pelanggan mengenai status barang mereka. Semua ini mencerminkan komitmen JNE Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi demi memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan peningkatan berkelanjutan, JNE berharap dapat menjadi mitra logistik terpercaya bagi masyarakat Kepulauan Nias.

Berdasarkan hasil observasi dimana peneliti menemukan beberapa fenomena yaitu tentang kualitas pelayanan dimana sering mengalami keterlambatan pengiriman barang dibandingkan dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Kondisi ini seringkali membuat pelanggan merasa tidak puas karena mereka mengandalkan kecepatan pengiriman untuk keperluan mendesak. Selain itu, komunikasi dengan pelanggan kadang kurang optimal, seperti tidak adanya informasi yang jelas mengenai status pengiriman barang, sehingga pelanggan harus berulang kali menghubungi layanan pelanggan untuk mendapatkan kejelasan. Masalah lain yang terjadi adalah kondisi barang yang sampai tidak sesuai harapan, seperti kerusakan pada paket atau kehilangan barang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli)”

65
1.2**Fokus Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian, fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

1.3

Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?
2. Apa saja kendala dalam pengiriman barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?

1.4

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengiriman barang PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pengiriman barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

1.5

Kegunaan Hasil Penelitian

a. Bagi peneliti:

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pemahaman lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan dalam menganalisis data dan menerapkan metode kualitatif dalam penelitian, serta memberikan pengalaman praktis dalam memahami operasional perusahaan jasa pengiriman.

b. Bagi lokasi penelitian (PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli):

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas pelayanan pengiriman barang dari JNE Express di wilayah tersebut. Hasil penelitian dapat membantu pihak terkait, seperti JNE Express dan pemerintah setempat, dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam layanan yang di sediakan. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan yang tepat dalam di ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

c. **Bagi Universitas Nias:**

Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi dan pengakuan Universitas Nias dalam bidang penelitian dan kontribusi terhadap pemahaman tentang kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Universitas Nias dapat menjadi pusat pengetahuan dan penelitian yang dapat di andalkan dalam hal ini, sehingga meningkatkan citra dan daya tarik universitas nias bagi calon mahasiswa, peneliti, dan masyarakat umum.

d. **Bagi peneliti selanjutnya:**

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau sumber inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan studi tentang kualitas pelayanan dalam pengiriman barang. Penelitian ini dapat menjadi titik awal untuk penelitian lebih lanjut yang melibatkan variabel-variabel tambahan, populasi yang lebih luas, atau lokasi penelitian yang berbeda. Dengan membangun pada penelitian sebelumnya, peneliti selanjutnya dapat memperluas pemahaman kita tentang kepuasan pelanggan dan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dalam bidang ini.

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Semakin maju suatu negara dan semakin banyak perusahaan yang membuka usaha jasa, tentu sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas, Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan, dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, terutama di sektor jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan.

Kualitas merupakan tingkat keunggulan atau kecemerlangan suatu produk atau layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan yang meliputi aspek keandalan, kinerja, keamanan, dan kepuasan pengguna, kualitas sangat penting dalam dunia bisnis, terutama dalam menentukan keberhasilan suatu produk atau layanan.

Menurut Lupiyoadi (2016:144), kualitas adalah segala keseluruhan karakteristik dan ciri-ciri dari suatu jasa atau produk dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sudah di tetapkan atau bersifat laten.

Secara umum kualitas pelayanan merupakan suatu organisasi yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam menyediakan produk atau layanan. Seperti responsifnya pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan, kemudahan dalam berinteraksi dengan organisasi, keandalan produk atau layanan yang di sediakan, kecepatan dalam menanggapi masalah, serta tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Menurut Quick & Inwinkl dalam jurnal Eduar Baene (2024:146) kualitas pelayanan di defenisikan sebagai hasil dari proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap suatu pelayanan yang di rasakan dengan apa yang di harapkan. Kualitas

pelayanan terdiri dari beberapa dimensi termasuk kualitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut Kasmir (2017:47) bahwa: kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses interaksi dan pengalaman yang di rasakan oleh pelanggan dan karyawan, dengan kata lain kualitas pelayanan mencakup semua aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna dalam penerima layanan.

Sedangkan, menurut Priansa (2017:134) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa atau produk, manusia serta proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat perwujudan usaha pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen atau pelanggan atau penerima jasa, di mana untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2013:37) menyatakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yakni :

1. *Intangibility (tidak berwujud)*

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik, bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, di sentuh dan di rasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. bila barang dapat dimiliki, maka jasa atau layanan cenderung hanya dapat di konsumsi tetapi tidak dapat di

miliki (*non-ownership*). jasa juga bersifat intangible, artinya jasa tidak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar atau di rasa sebelum di beli dan di konsumsi. seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2. *Inseparability*(tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian di produksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa atau layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas staff layanan merupakan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi , pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif

3. *Variability*

Layanan sangat bervariasi. kualitas sangat tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa di produksi dan di konsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi kontrol kualitas. permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada di puncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsisten produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama.

4. *perishability* (tidak tahan lama)

perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat di simpan untuk pemakaian ulang diwaktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan

berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

2

2.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu:

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku

organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan

32

Menurut Fandy Tjiptono (2014:282) menjelaskan bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

7

1. *Tangibles* (bukti fisik) kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. indikator ini berkaitan dengan kemoderan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian aparatur serta kelengkapan peralatan penunjang.
2. *Reliability* (keandalan) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. indikator ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. indikator *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan aparatur kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan aparatur memberi bantuan kepada konsumen serta aparatur tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. indikator *assurance* berkaitan dengan perilaku aparatur yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) aparatur untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. indikator *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki aparatur yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan aparatur yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Dari pendapat diatas dapat kita pahami bahwa dalam memperhatikan kelima indikator kualitas pelayanan ini, aspek-aspek kritis dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan konsumen. tentu bukan hanya sekedar melaksanakan tugas dan berbagai rutinitas saja, namun perusahaan juga harus dapat mengidentifikasi area yang perlu di tingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan membangun hubungan yang positif dengan konsumen atau pelanggan.

2.2 KonsepPengiriman Barang

2.2.1 Pengertian Pengiriman Barang

⁸ Pengiriman barang adalah proses pemindahan atau pengalihan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik dalam jangkauan lokal, nasional, maupun internasional, dengan menggunakan berbagai jenis moda transportasi. Pengiriman barang bertujuan untuk ³⁷ memastikan barang sampai ke tujuan dengan aman, tepat waktu, dan dalam kondisi yang baik. Proses ini melibatkan berbagai aktivitas seperti pengemasan, pengangkutan, dan distribusi, serta memerlukan koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat, seperti pengirim, penerima, dan perusahaan logistik.

Menurut Haryanto (2020:43), Pengiriman barang adalah proses transportasi yang menghubungkan pengirim dengan penerima melalui berbagai moda transportasi untuk mengantarkan barang dengan aman, efisien, dan ¹⁵⁰ sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Proses ini melibatkan manajemen logistik yang efektif dan koordinasi antara berbagai pihak.

Menurut Kurniawan (2021:57), Pengiriman barang merupakan rangkaian kegiatan untuk memindahkan barang dari lokasi pengirim ke tujuan dengan memperhatikan faktor waktu, biaya, dan kondisi barang. Hal ini mencakup proses pemilihan jalur transportasi yang tepat, pengemasan, serta pelacakan status pengiriman.

Menurut Sutrisno (2022:126), ¹¹⁶ pengiriman barang adalah kegiatan yang melibatkan pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lain yang memerlukan sistem manajemen yang baik, serta dukungan dari teknologi untuk memantau dan mengontrol setiap tahap pengiriman agar barang sampai ke tujuan dengan selamat.

Menurut Prasetyo (2021:71), Pengiriman barang adalah suatu kegiatan yang melibatkan perpindahan barang menggunakan berbagai jenis alat transportasi, dengan tujuan akhir yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam waktu yang telah ditentukan. Proses ini melibatkan berbagai aspek seperti pemilihan moda transportasi, pengemasan, dan pengendalian kualitas barang.

Menurut Riana (2020:90),Pengiriman barang merupakan serangkaian aktivitas yang terdiri dari pengumpulan barang, pengemasan, penyimpanan sementara, dan pengantaran barang ke alamat tujuan dengan mempertimbangkan faktor efisiensi biaya dan ketepatan waktu. Hal ini memerlukan kerjasama antar berbagai pihak dalam rantai pasokan.

Menurut Setiawan (2023:69),Pengiriman barang adalah proses yang mencakup segala kegiatan yang diperlukan untuk mengalihkan barang dari titik asal ke tujuan akhir. Proses ini memerlukan koordinasi yang baik antar penyedia layanan, pengangkutan, serta sistem yang memadai untuk menghindari kerugian barang selama perjalanan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwapengiriman barang merupakan proses penting dalam kegiatan distribusi yang melibatkan pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Berbagai definisi di atas menunjukkan bahwa pengiriman barang melibatkan banyak aspek seperti transportasi, pengemasan, waktu, biaya, dan kualitas layanan. Semua kegiatan ini harus dikelola dengan baik agar pengiriman barang dapat dilakukan secara efektif dan efisien, serta memenuhi harapan pelanggan terkait ketepatan waktu dan kondisi barang yang diterima.

2.2.2 Proses Pengiriman Barang

Pengiriman barang adalah sebuah proses kompleks yang melibatkan berbagai tahapan untuk memastikan barang sampai ke tujuan dengan aman, tepat waktu, dan dalam kondisi yang baik. Setiap tahapan dalam pengiriman barang harus dilakukan dengan hati-hati dan terkoordinasi dengan baik agar mencapai efisiensi dan kepuasan pelanggan. Para ahli dalam bidang logistik dan manajemen pengiriman barang seringkali membahas berbagai aspek terkait proses ini, mulai dari pengemasan, pengangkutan, hingga penerimaan barang oleh konsumen.

Menurut Sutrisno (2021), proses pengiriman barang adalah serangkaian aktivitas yang meliputi pengemasan, pengangkutan, distribusi, dan pengantaran barang ke tempat tujuan. Proses ini melibatkan koordinasi antara pengirim, penerima, serta perusahaan pengiriman untuk memastikan barang tiba dengan aman, tepat waktu, dan dalam kondisi yang tidak rusak. Selain itu, proses pengiriman barang juga mencakup berbagai kegiatan administratif seperti dokumentasi dan pelacakan status pengiriman untuk meningkatkan transparansi dan kontrol.

Proses Pengiriman Barang adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Barang (*Receiving*)

Proses pertama dalam pengiriman barang adalah penerimaan barang dari pengirim. Pada tahap ini, perusahaan pengiriman atau kurir akan memverifikasi barang yang diterima, memastikan kesesuaian antara barang dan dokumen yang disertakan, seperti surat jalan atau faktur. Haryanto (2020) menekankan pentingnya ketelitian pada tahap ini untuk menghindari kesalahan dalam proses selanjutnya.

2. Pengemasan (*Packaging*)

Setelah barang diterima, langkah berikutnya adalah pengemasan. Menurut Riana (2020), pengemasan yang tepat sangat penting untuk melindungi barang selama perjalanan. Pengemasan yang buruk dapat menyebabkan kerusakan pada barang, sehingga meningkatkan biaya pengembalian atau klaim. Jenis pengemasan yang digunakan harus disesuaikan dengan karakteristik barang, misalnya barang rapuh, cair, atau mudah pecah memerlukan pengemasan khusus.

3. Pemilihan Moda Transportasi (*Transportation Mode Selection*)

Pemilihan moda transportasi yang tepat sangat mempengaruhi kecepatan dan biaya pengiriman barang. Kurniawan (2021) menyatakan bahwa pemilihan moda transportasi tergantung pada berbagai faktor, seperti jarak, waktu, biaya, serta jenis barang yang

akan dikirim. Moda transportasi bisa berupa darat, laut, atau udara, yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya.

4. Proses Pengangkutan(*Transporting*)

Setelah barang dikemas dan moda transportasi dipilih, barang akan dipindahkan ke fasilitas pengangkutan. Proses pengangkutan ini mencakup pemuatan barang ke dalam kendaraan atau kapal, serta pengantaran barang sesuai dengan rute yang telah ditentukan. Setiawan (2023) menjelaskan bahwa pengangkutan ini harus dikelola dengan baik untuk meminimalkan keterlambatan dan kerusakan barang.

5. Pelacakan Pengiriman (*Tracking*)

Pelacakan pengiriman adalah salah satu tahapan penting dalam proses pengiriman barang. Dengan adanya sistem pelacakan, ¹⁵⁷ pelanggan dapat memonitor posisi barang secara real-time, yang meningkatkan transparansi dan kepercayaan terhadap layanan pengiriman. Prasetyo (2022) menekankan bahwa pelacakan berbasis teknologi seperti aplikasi atau website dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan meminimalkan ketidakpastian terkait status barang.

6. Penerimaan dan Penyerahan Barang (*Delivery and Acceptance*)

Setelah sampai di tujuan, barang akan diserahkan kepada penerima. Penerima akan memeriksa kondisi barang untuk memastikan tidak ada kerusakan atau kehilangan. Pada tahap ini, penerima harus menandatangani dokumen penerimaan sebagai bukti barang telah diterima dengan baik. Sutrisno (2021) menambahkan bahwa komunikasi yang jelas antara pengirim dan penerima sangat penting pada tahap ini untuk menghindari masalah terkait penerimaan barang.

7. Penyelesaian Administratif(*Administrative Completion*)

Tahapan terakhir dalam proses pengiriman barang adalah penyelesaian administratif. Ini mencakup pembuatan laporan pengiriman, pengembalian dokumen atau faktur, dan pengelolaan

data pengiriman untuk keperluan pencatatan dan evaluasi. Menurut Kurniawan (2021), kegiatan administratif ini memastikan bahwa semua prosedur telah dijalankan dengan benar dan meminimalkan potensi masalah hukum di kemudian hari.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengiriman Barang

Pengiriman barang adalah proses yang kompleks dan melibatkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kelancaran serta kualitas pengiriman. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan oleh perusahaan pengiriman untuk memastikan barang sampai ke tujuan dengan kondisi yang baik dan tepat waktu. Beberapa faktor yang mempengaruhi pengiriman barang antara lain adalah jarak, jenis barang, biaya pengiriman, moda transportasi, waktu pengiriman, serta faktor eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi efektivitas proses pengiriman.

Menurut Kurniawan (2021) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pengiriman barang adalah sebagai berikut:

1. Jarak atau Lokasi Tujuan Pengiriman

Jarak atau lokasi tujuan pengiriman merupakan salah satu faktor yang paling mendasar dalam proses pengiriman barang. Semakin jauh jarak yang ditempuh, semakin besar kemungkinan terjadi keterlambatan atau biaya tambahan yang terkait dengan pengiriman. Jarak yang lebih jauh sering kali membutuhkan moda transportasi yang berbeda dan lebih kompleks, yang berujung pada peningkatan biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk pengiriman. Lokasi tujuan juga mempengaruhi apakah barang akan melalui jalur darat, laut, atau udara, yang masing-masing memiliki keunggulan dan tantangan tersendiri.

2. Jenis Barang yang Dikirim

Jenis barang yang dikirim sangat mempengaruhi cara pengemasan, perlakuan selama pengiriman, serta pemilihan moda transportasi yang tepat. Barang yang mudah rusak (seperti makanan atau barang

elektronik) memerlukan perhatian khusus dalam pengemasan dan penanganan, sementara barang yang berukuran besar atau berat membutuhkan transportasi yang lebih kuat dan kapasitas besar. Barang yang lebih mahal atau bernilai tinggi juga mungkin memerlukan pengamanan ekstra dan asuransi, yang tentu saja mempengaruhi biaya dan proses pengirimannya.

3. Moda Transportasi

Pemilihan moda transportasi yang tepat adalah faktor penting dalam pengiriman barang. Moda transportasi yang dipilih akan mempengaruhi biaya dan waktu pengiriman. Penggunaan transportasi udara lebih cepat namun lebih mahal, sementara transportasi laut lebih murah namun lebih lama. Pilihan moda ini seringkali bergantung pada kebutuhan pelanggan, jenis barang, dan biaya yang ingin dikeluarkan oleh pengirim.

4. Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman adalah salah satu faktor yang sering kali menjadi pertimbangan utama bagi konsumen dalam memilih jasa pengiriman. Biaya pengiriman dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk jarak, jenis barang, berat barang, serta jenis layanan yang dipilih. Biaya pengiriman dapat berbeda-beda tergantung pada seberapa cepat barang perlu sampai ke tujuan, dengan layanan ekspres cenderung lebih mahal dibandingkan dengan layanan reguler.

5. Waktu Pengiriman

Waktu pengiriman adalah faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan semakin mengharapkan pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Keterlambatan pengiriman dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan pengiriman dan berdampak pada reputasi perusahaan. Faktor-faktor seperti kemacetan lalu lintas, cuaca buruk, atau masalah lainnya dapat mempengaruhi waktu pengiriman.

6. Cuaca dan Faktor Eksternal

Faktor cuaca dan kondisi eksternal seperti bencana alam, politik, atau bahkan regulasi baru dapat mempengaruhi proses pengiriman barang. Cuaca ekstrem seperti hujan lebat, badai, atau salju dapat menyebabkan gangguan pada transportasi, sementara perubahan dalam regulasi pemerintah terkait impor atau ekspor barang dapat mempengaruhi kelancaran pengiriman barang antarnegara. Oleh karena itu, perusahaan pengiriman harus memiliki sistem yang fleksibel untuk mengatasi hal-hal yang tak terduga.

2.2.4 Jenis-Jenis Pengiriman Barang

Jenis-jenis pengiriman barang adalah berbagai kategori yang digunakan untuk menentukan cara atau metode pengiriman barang yang tepat, tergantung pada berbagai faktor seperti lokasi pengiriman, sifat barang, urgensi waktu, dan biaya. Pemilihan jenis pengiriman barang yang sesuai sangat penting untuk memastikan pengiriman barang berjalan efisien, aman, dan tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan logistik dan pengiriman barang harus memahami berbagai jenis pengiriman untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbeda.

Jenis-jenis pengiriman barang menurut Kotler (2020:45), adalah sebagai berikut:

1. Pengiriman Berdasarkan Jarak (Lokal, Nasional, dan Internasional)
 - Lokal

Pengiriman barang dalam satu kota atau wilayah tertentu. Pengiriman lokal biasanya membutuhkan waktu yang lebih singkat dan biaya yang lebih rendah. Kualitas layanan ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman.
 - Nasional

Pengiriman barang antar kota atau antar wilayah dalam satu negara. Pengiriman jenis ini lebih kompleks dibandingkan lokal karena mencakup jarak yang lebih jauh dan mungkin melibatkan berbagai moda transportasi.
 - Internasional

Pengiriman barang antar negara. Pengiriman internasional memerlukan perencanaan yang lebih matang, termasuk penanganan dokumen bea cukai, tarif internasional, serta ketentuan khusus untuk berbagai negara. Pengiriman internasional dapat melalui jalur udara, laut, atau darat.

2. Pengiriman Berdasarkan Waktu (Reguler dan Ekspres)

➤ Reguler

Pengiriman barang yang dilakukan dengan jadwal pengiriman yang lebih fleksibel dan waktu pengiriman yang lebih panjang. Pengiriman reguler lebih ekonomis, namun membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan pengiriman ekspres.

➤ Ekspres

Pengiriman barang dengan layanan cepat yang mengutamakan waktu pengiriman yang singkat. Biasanya, pengiriman ekspres digunakan untuk barang yang sifatnya mendesak, dan biaya pengirimannya lebih tinggi dibandingkan reguler.

3. Pengiriman Berdasarkan Jenis Barang (Barang Umum, Barang Berbahaya, dan Barang Mudah Rusak)

➤ Barang Umum

Barang yang tidak memerlukan penanganan khusus dan dapat dikirim dengan moda transportasi biasa. Barang ini umumnya tidak membutuhkan perlindungan tambahan.

➤ Barang Berbahaya

Pengiriman barang yang mengandung bahan berbahaya seperti bahan kimia, gas, atau barang mudah terbakar. Pengiriman jenis ini memerlukan prosedur khusus dan sertifikasi dari pihak yang berwenang.

➤ Barang Mudah Rusak

Barang seperti makanan atau produk farmasi yang mudah rusak selama pengiriman. Pengiriman jenis ini memerlukan

pengemasan yang khusus serta kontrol suhu yang ketat untuk menjaga kualitas barang hingga sampai ke tujuan.

4. Pengiriman Berdasarkan Moda Transportasi (Darat, Laut, Udara)

- Darat Pengiriman barang menggunakan kendaraan darat, seperti truk, mobil van, atau sepeda motor. Pengiriman darat umumnya digunakan untuk pengiriman lokal atau dalam jangkauan negara yang berbatasan langsung.
- Pengiriman barang melalui jalur laut menggunakan kapal, biasanya untuk pengiriman internasional. Pengiriman laut lebih ekonomis untuk barang dalam jumlah besar, namun memerlukan waktu yang lebih lama.
- Pengiriman barang menggunakan pesawat terbang. Pengiriman udara biasanya digunakan untuk barang yang mendesak dan mahal, serta membutuhkan pengiriman cepat antar negara atau kota.

5. Pengiriman Berdasarkan Sistem Pembayaran (Prepaid dan Collect)

➤ *Prepaid*

Sistem pengiriman dimana biaya pengiriman dibayar oleh pengirim di awal. Biasanya, pengirim akan membayar seluruh biaya pengiriman sebelum barang dikirim.

➤ *Collect*

Sistem pengiriman dimana biaya pengiriman dibayar oleh penerima barang setelah barang sampai di tujuan. Sistem ini sering digunakan dalam transaksi bisnis antara perusahaan yang memiliki kesepakatan pembayaran tertentu.

6. Pengiriman Berdasarkan Jenis Layanan (Door-to-Door, Port-to-Port, dan Terminal-to-Terminal)

➤ *Door-to-Door*

Layanan pengiriman dimana barang diambil langsung dari alamat pengirim dan dikirimkan langsung ke alamat penerima. Layanan ini sangat nyaman bagi pelanggan karena tidak perlu pergi ke tempat pengiriman.

➤ *Port-to-Port*

Layanan pengiriman yang hanya mencakup pengiriman barang dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya. Penerima bertanggung jawab untuk mengambil barang di pelabuhan tujuan.

➤ *Terminal-to-Terminal*

Pengiriman barang yang dilakukan dari satu terminal ke terminal lainnya, di mana penerima atau pengirim harus mengurus proses pengambilan barang di terminal tujuan.

2.2.5 Tantangan dalam Pengiriman Barang

Pengiriman barang adalah proses penting dalam sistem logistik yang melibatkan pemindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Meskipun teknologi dan infrastruktur pengiriman telah berkembang pesat, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh perusahaan pengiriman. Tantangan ini dapat berupa faktor eksternal maupun internal yang mempengaruhi kelancaran dan efektivitas pengiriman barang. Beberapa tantangan dalam pengiriman barang yang sering dijumpai di antaranya adalah keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, biaya tinggi, dan kesalahan dalam pengelolaan data.

Berikut adalah beberapa tantangan dalam; pengiriman barang Menurut Prasetyo (2021:50) adalah sebagai berikut

1. Keterlambatan Pengiriman

keterlambatan pengiriman barang adalah salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan pengiriman. Hal ini sering disebabkan oleh faktor cuaca buruk, kemacetan lalu lintas, serta masalah operasional lainnya yang mempengaruhi waktu pengiriman. Keterlambatan ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan dapat merusak reputasi perusahaan pengiriman.

2. Kerusakan Barang Selama

kerusakan barang selama pengiriman dapat terjadi karena pengemasan yang tidak sesuai atau penanganan yang buruk selama proses transportasi. Barang yang mudah rusak atau barang dengan ukuran besar dan berat rentan terhadap kerusakan jika tidak ditangani dengan hati-hati. Perusahaan pengiriman harus memastikan bahwa proses pengepakan dan penanganan barang dilakukan dengan standar yang ketat untuk meminimalisir kerusakan.

3. Tingginya Biaya Pengiriman

biaya pengiriman menjadi tantangan besar bagi banyak perusahaan pengiriman. Tingginya biaya operasional, termasuk bahan bakar, pemeliharaan kendaraan, serta biaya tenaga kerja, menyebabkan perusahaan sering kali menaikkan tarif pengiriman. Hal ini bisa menjadi hambatan bagi pelanggan yang menginginkan layanan dengan harga yang lebih terjangkau.

4. Masalah Dalam Pengelolaan Data dan Pelacakan

pengelolaan data dan pelacakan pengiriman barang yang kurang efisien dapat menjadi masalah serius. Kegagalan dalam memperbarui status pengiriman secara real-time, kesalahan dalam input data, atau kurangnya sistem pelacakan yang transparan dapat menyebabkan kebingungan di pihak konsumen dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan data yang lebih baik sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengiriman barang.

5. Keterbatasan Infrastruktur dan Jaringan Transportasi

terbatasnya infrastruktur dan jaringan transportasi yang ada, terutama di daerah-daerah terpencil, merupakan tantangan utama dalam pengiriman barang. Infrastruktur yang kurang memadai dapat menyebabkan pengiriman barang menjadi lebih lambat dan lebih mahal. Perusahaan pengiriman harus berinovasi dengan memilih jalur transportasi alternatif atau menggunakan teknologi baru untuk mengatasi keterbatasan ini.

6. Persaingan yang Ketat dalam Industri Pengiriman persaingan dalam industri pengiriman barang semakin ketat, terutama dengan banyaknya perusahaan baru yang menawarkan tarif lebih rendah atau layanan lebih cepat. Persaingan ini memaksa perusahaan pengiriman untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menawarkan inovasi agar tetap kompetitif. Hal ini dapat meningkatkan tekanan pada perusahaan untuk menjaga biaya operasional tetap rendah sambil meningkatkan kualitas layanan.

1.2.6 Indikator Pengiriman Barang

Menurut Haryanto (2020) terdapat beberapa indikator pengiriman barang adalah sebagai berikut:

1) Kecepatan Pengiriman (*Delivery Speed*)

Kecepatan pengiriman merupakan salah satu indikator yang paling penting dalam penilaian pengiriman barang. Kecepatan pengiriman mencakup waktu yang dibutuhkan untuk mengirimkan barang dari titik asal hingga tujuan. Kecepatan pengiriman sering kali menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengiriman yang lebih cepat, terutama untuk layanan ekspres, dapat memberikan nilai lebih bagi pelanggan.

2) Keamanan Barang (*Safety and Security*)

Ini mencakup perlindungan barang selama proses pengangkutan, termasuk risiko kerusakan atau kehilangan. Perusahaan pengiriman perlu memastikan bahwa barang dilindungi dengan cara yang sesuai selama perjalanan, baik melalui pengemasan yang baik maupun pengawasan yang ketat selama proses pengiriman.

3) Biaya Pengiriman (*Shipping Cost*)

mengungkapkan bahwa biaya pengiriman adalah faktor yang memengaruhi pilihan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman. Biaya yang efisien dan transparan sangat penting untuk menarik pelanggan. Biaya pengiriman harus mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, dan perusahaan harus memastikan

bahwa harga yang ditawarkan ¹³⁵ bersaing dengan perusahaan lain di industri yang sama.

4) Tepat Waktu (*On-Time Delivery*)

Pengiriman tepat waktu adalah indikator kualitas layanan yang sangat penting. Tepat waktu berarti ¹²⁵ barang sampai pada tujuan sesuai dengan estimasi waktu yang telah disepakati. Keterlambatan dapat merusak reputasi perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan pengiriman harus dapat mengelola proses logistik dengan baik agar dapat memenuhi komitmen waktu pengiriman.

5) Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

¹⁴ kepuasan pelanggan adalah indikator yang paling menentukan keberhasilan dalam pengiriman barang. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada faktor kecepatan dan biaya, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pelanggan, termasuk kemudahan dalam melakukan pemesanan, responsivitas layanan pelanggan, dan kualitas barang saat diterima. Survei dan umpan balik pelanggan sering ⁴³ digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman.

¹⁰ 2.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang peneliti kaja.

1. Penelitian oleh Rina & Irawati (2021) dengan judul "Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan ⁵⁷ Pengiriman pada J&T Express di Kota Surabaya" (Rina & Irawati, 2021). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara kepada ⁸ 15 pelanggan J&T Express

yang sering menggunakan layanan pengiriman. Lokasi penelitian adalah di kota Surabaya, Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman barang yang disediakan oleh J&T Express. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kualitas layanan pengiriman J&T Express, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kecepatan pengiriman. Namun, beberapa pelanggan merasa kurang puas dengan sistem pengembalian barang dan layanan pelanggan yang tidak selalu responsif. Penelitian ini menyarankan agar J&T Express memperbaiki sistem pengembalian barang dan meningkatkan pelayanan purna jual untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan teknik semi-struktural untuk menggali pandangan pelanggan lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan.

2. Hendri (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "*Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Barang di JNE Bandung*" (lokasi: Bandung, Jawa Barat) menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara kepada pelanggan dan manajer cabang. Hasil penelitian menemukan bahwa pelanggan menilai pengiriman barang yang cepat dan aman sebagai faktor utama yang menentukan kualitas layanan. Faktor lain yang berpengaruh adalah keterbukaan informasi terkait status pengiriman dan ketersediaan tracking system yang memudahkan pelanggan untuk mengetahui posisi barang.
3. Putri (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "*Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada JNE Surabaya*" (lokasi: Surabaya, Jawa Timur) menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan pengiriman barang. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang memuaskan berkaitan erat dengan kemampuan petugas dalam menangani keluhan serta kesiapan armada untuk pengiriman tepat waktu. Pelanggan

cenderung merasa lebih puas dengan layanan pengiriman yang responsif dan dapat diandalkan.

4. Prasetyo (2021), dengan penelitian berjudul "Analisis Kualitas Layanan pada JNE Express di Kota Semarang". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pelanggan dan manajer cabang JNE Semarang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan JNE sangat bergantung pada pengelolaan waktu pengiriman dan kejelasan informasi kepada pelanggan. Namun, terdapat beberapa keluhan mengenai ketidaktepatan estimasi waktu dan kerusakan barang yang diterima oleh pelanggan. Meskipun demikian, sebagian besar pelanggan tetap memilih JNE karena jangkauan yang luas dan harga yang terjangkau.
5. Siregar, 2021 Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang pada J&T Express di Kota Medan Lokasi Penelitian: Kota Medan, Sumatera Utara
Metode Penelitian: Kualitatif dengan pendekatan wawancara mendalam terhadap manajer dan pelanggan J&T Express Hasil Penelitian: Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan di J&T Express di Kota Medan dipengaruhi oleh kecepatan pengiriman, komunikasi yang jelas antara staf dan pelanggan, serta kesediaan untuk mengatasi keluhan pelanggan. Pelanggan menilai bahwa ketepatan waktu pengiriman dan respon terhadap keluhan sangat memengaruhi kepuasan mereka. Rekomendasi yang diberikan adalah perlunya peningkatan pelatihan untuk karyawan dalam aspek komunikasi dan manajemen keluhan.

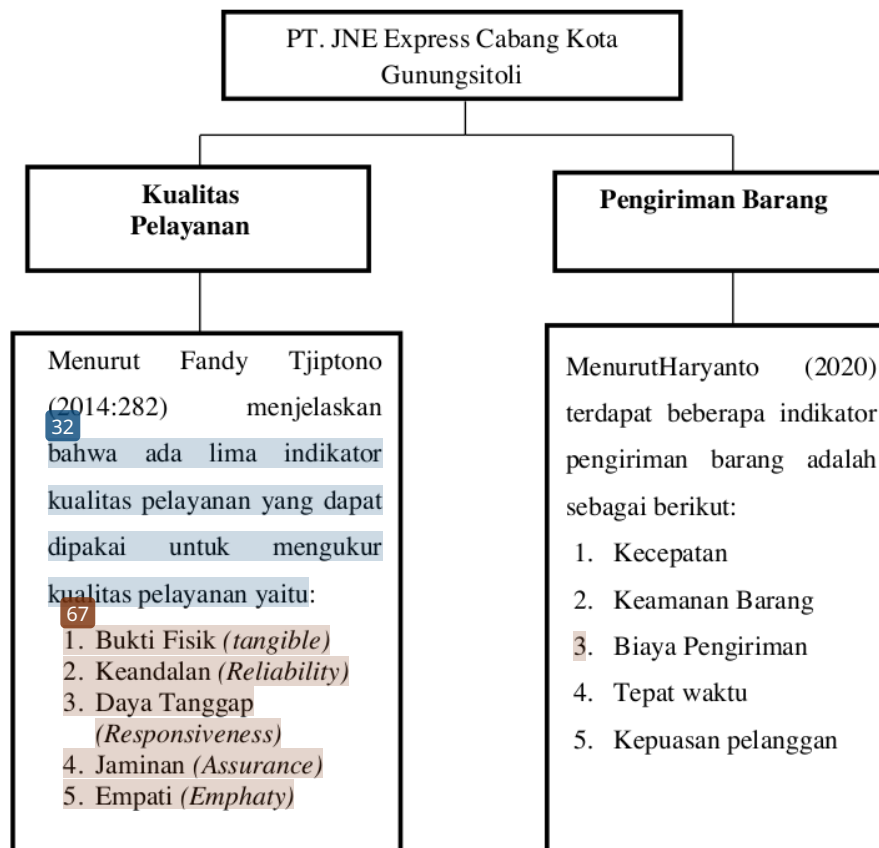
2.4 Kerangka Berpikir

Didalam sebuah penelitian, kerangka berpikir menjadi aspek penting yang digunakan sebagai model konseptual mengenai penelitian yang dilakukan. Hal ini seperti yang di sampaikan oleh Sugiyono (2019:95), kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai

masalah yang penting. Maka penulis dapat menggambarkan kerangka berpikir penelitian, sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti, 2025

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan

Menurut Sugiyono (2015:15) untuk pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive sample*, yaitu pengambilan sampel dengan cara memberikan ciri khusus yang sesuai tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan triangulasi dan analisis yang bersifat induktif atau kualitatif serta hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.1.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:25), penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, Metode ini menggunakan teknik pengumpulan data yang fleksibel dan analisis data yang mendalam dan reflektif.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019:68), Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang menjadi variabel tunggal dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanandengan indikator yakni: Menurut Fandy Tjiptono (2014:282) menjelaskan bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya

Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)Dan Pengiriman Barang dengan Indikator yakni: MenurutHaryanto (2020) terdapat beberapa indikator pengiriman barang adalah sebagai berikut:Kecepatan, Keamanan Barang, Biaya Pengiriman , Tepat waktu, Kepuasan pelanggan.

5
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli 62 Jl. Diponegoro Sifalaete No.410a, Sihareo II, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811.

65
Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024-2025						
		Mei	Jun-Jul	Agts-Sept	25 Okt	Nov	Des	Jan
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Penelitian							
5	Pengolahan Data							
6	Ujian Sikripsi							

Sumber : Olahan Penulis, 2025

3.4 Sumber Data

Pada penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, Menurut Sugiyono (2016:225) bahwa:

1. Sumber Data Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dapat berupa majalah, buku, arsip, dokumen, dan hasil penelitian yang relevan dari penelitian yang lain.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:222) dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan instrumen pendukung dalam penelitian kualitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Menurut Morissan, (2017:143) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan sehari-hari manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. dengan kata lain, observasi adalah

kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra.

2. Wawancara

Menurut Berger (dalam Kriyantono, 2020:289) wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap satu objek). teknik wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak, akurat dan mendalam.

Menurut Sugiyono (2018:250) 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 3.4

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Tukari Bu'ulolo (Informan Utama)	Kepala Cabang PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
2.	Bagus Setiawan (Informan Kunci)	Admin Operasional PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
3.	Stefan Mendrofa (Informan Pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
4.	Saro Zebua (Informan Pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
5.	Dedi Halawa (Informan Pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

23

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. dokumentasi merupakan dokumentasi dan rekaman yang digunakan dengan mengacu sumber-sumber yang stabil, valid dan berguna sebagai bukti yang akurat. dalam metode ini dilaksanakan agar memperoleh data dengan mudah berupa arsip, foto serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. dokumentasi merupakan salah satu cara yang dilakukan guna memperoleh data dengan menggunakan dokumen yang sudah ada serta digunakan sebagai sumber pendukung dalam melakukan kegiatan penelitian. dokumen ini bisa berbentuk tulisan yang berupa literatur-literatur atau juga bisa dalam berbentuk foto maupun video. dokumentasi ini merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih lengkap atau kredibel jika didukung oleh proses pendokumentasian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada saat pengumpulan data sedang berjalan dan ketika selesai menyelesaikan pengumpulan data pada kurun waktu tertentu. Ketika sedang melakukan wawancara peneliti harus melakukan analisis pada setiap tanggapan narasumber yang sedang diwawancarai. Apabila tanggapan narasumber dirasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali sampai diperoleh data yang dianggap meyakinkan. Peneliti ini akan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020: 132-142) dimana terdapat empat tahapan analisis data, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas pokok pada penelitian yaitu pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif pengumpulan data bisa dilaksanakan menggunakan

teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Pengumpulan data bisa dilaksanakan sehari-hari sampai berbula-bulan sehingga di dapatkan data yang banyak dan beragam.

2. Reduksi Data

Data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data, jumlahnya banyak serta beragam, membuat data yang didapatkan perlu dicatat dengan teliti dan rinci, untuk kemudian direduksi. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, dan dicari tema dan pola dari data. Sehingga data yang sudah direduksi dapat membuat gambaran lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data pada tahap berikutnya atau mencari data yang dibutuhkan lagi.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi kemudian langkah selanjutnya dari analisis data ialah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan cara membuat uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data merupakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dari model analisis data Miles dan Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pada penelitian kualitatif bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat diawal ataupun bisa jadi tidak bisa menjawab rumusan masalah itu. Karena pada penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan dinamis mengikuti perkembangan penelitian lapangan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif berupa penemuan baru dimana sebelumnya tidak ada, penemuan bisa berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

BABIV

63 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli.

3 PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir atau lebih mudah dikenal dengan istilah JNE Express adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi yang berkantor pusat di Jalan Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat. JNE dikenal sebagai salah satu perusahaan ekspedisi tertua dan terbesar di Indonesia, berkat jaringan dan jangkauan area distribusinya mencakup lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa dan pulau terluar dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8.000 titik dan memperkerjakan lebih dari 50.000 karyawan diseluruh Indonesia.

Pada tanggal 26 November 1990, H. Soeprapto Soepamo yang juga merintis PT. Citra Van TitipanKilat (TIKI), resmi mendirikan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan acara syukuran sederhana disebuah Yayasan Yatim Piatu dan Tuna Netra (Yatuna) bersama beberapa orang kolega di kampung Makasar, Jakarta Timur. Dirintis dengan modal awal 100 juta rupiah dan 8 orang karyawan, JNE awalnya hanya menangani kepabeanean dari impor kiriman barang atau dokumen sekaligus distribusinya ke kota-kota destinasi di Indonesia dengan memanfaatkan jaringan TIKI.

22 H. Soeprapto Soepamo memutuskan untuk memisahkan manajemen dan tata kelola JNE sepenuhnya dari TIKI pada tahun 1993. ini memungkinkan JNE untuk berkembang dan mencapai tujuan sendiri, bahkan bersaing secara sehat dengan TIKI.

22 JNE membuka cabang pertamanya di Jl. Tomang Raya No.3, Jakarta Barat, pada tahun 1994, untuk menyediakan layanan pengiriman domestik. Hasilnya, JNE, yang awalnya merupakan bagian dari TIKI untuk menangani kiriman internasional, masuk ke pasar kiriman domestik yang didominasi oleh perusahaan yang lebih terkenal seperti Pos Indonesia dan induknya sendiri, TIKI.

Untuk meningkatkan jaringan penjualan, JNE memperkenalkan sistem drop point atau agen pengiriman yang disebut “Taukuhaibin” pada tahun 1995. JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur saat itu untuk membuka Takuhaibin. Pada tahun 2022, agen JNE menjadi lebih dari 8.000 titik diseluruh Indonesia. sampai tahun 2000, JNE masih menggunakan merek TIKI JNE. Pada tahun yang sama, mereka merilis logo baru yang disebut “JNE EXPRESS” dan tidak lagi menggunakan nama “TIKI”.

Di paruh kedua tahun 2000-an, reputasi JNE EXPRESS mulai meningkat sebagai perusahaan ekspedisi terdepan di Indonesia seiring dengan meningkatnya tren penggunaan internet untuk perdagangan dan jual beli online di platform seperti Kaskus dan Multiply. Bisnis online menyukai JNE karena agennya yang mudah di temukan di kota-kota besar dan layanan 24 jam penuh.

Tahun 2013, JNE telah berkonsentrasi pada peningkatan kapasitas dan kemampuan infrastruktur fisik dan teknologinya untuk mengantisipasi pesatnya pertumbuhan transaksi belanja online melalui pasar dan tren gaya hidup digital di Indonesia.

Aplikasi multifungsi berbasis Android MY JNE diluncurkan oleh JNE pada tahun 2014. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk memantau tarif kiriman, menemukan lokasi konter terdekat, dan mengetahui dimana setiap penjual dan pembeli melakukan transaksi.

JNE mendirikan Mega Hub di bandara Mas, Cengkareng, Tangerang pada tahun 2020. Sebuah mega hub di harapkan dapat memproses 1 juta paket setiap hari.

Pengiriman supercepat dalam hitungan jam semakin di butuhkan karena tren gaya hidup digital yang semakin meningkat. JNE meluncurkan roket Indonesia pada tahun 2022. Ini adalah layanan kurir instan berbasis aplikasi yang memastikan pengantaran sampai dalam waktu 1 jam dan tersedia di 54 kota atau cabang JNE.

PT JNE didirikan pada tahun 1990 dan melayani masyarakat dengan jasa kepabeanan, terutama import atas kiriman tepat waktu

melalui gudang yang dikenal sebagai “*Rush Handling*”. JNE semakin dipercaya oleh pelanggan dan mitra kerja karena layanan konsisten dan kecepatan. Kinerja PT. JNE terus berkembang di kalangan industri dan masyarakat Indonesia sebagai hasil dari investasi asing dan pertumbuhan ekonomi dalam negeri.

Dengan pertumbuhan sektor bisnis dan gaya hidup masyarakat, permintaan untuk menangani kiriman import sensif semakin meningkat. Tidak hanya dokumen dan paket kecil, tetapi juga menangani distribusi, logistik, dan transportasi. Dengan kesempatan yang terus meningkat ini, JNE terus memperluas jaringannya ke semua kota besar di Indonesia. Saat ini, JNE memiliki lebih dari 40,000 karyawan dan memiliki lebih dari 6,000 lokasi layanan dan masih bertambah.

PT. JNE EXPRESS berkantor pusat di Jakarta dan memiliki cabang di beberapa kota besar di Indonesia, seperti Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar, dan Surabaya. JNE terus memperbaiki diri. Pada tahun 1991 PT. JNE EXPRESS meluncurkan hubungan internasional, pada tahun 1993 meluncurkan hubungan domestik, pada tahun 1994 didirikan counter uang, pada tahun 1996 didirikan counter agen, pada tahun 1998 diluncurkan layanan spesial (SS), Pada bulan Agustus 2003 di luncurkan yes, pada tahun 2004 diberikan sertifikat ISO 9001-2000, diberikan penghargaan super brand.

Perusahaan JNE juga mengedepankan sumber daya manusia sekaligus teknologi sebagai bagian dari pengembangan, mulai dari mesin alat transportasi, X-ray, GPS, hingga alat komunikasi satelit. Untuk memperluas jangkauannya dan memberi pelayanan yang optimal dalam jasa pengiriman barang keseluruhan masyarakat Indonesia, perusahaan JNE membuka cabang mitra pembantu perusahaan JNE hingga tahun 2020 dan setelahnya menjadi PT. Tiki JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Express Kota Gunungsitoli.

PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli merupakan cabang dari PT. JNE EXPRESS Jakarta, PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli yang di pimpin oleh Bapak Tukari Bu'ulolo PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli yang beralamat Jl. Diponegoro No.41 0a, Sifalaete, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811.

4.1.2 Visi dan Misi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli

1. Visi

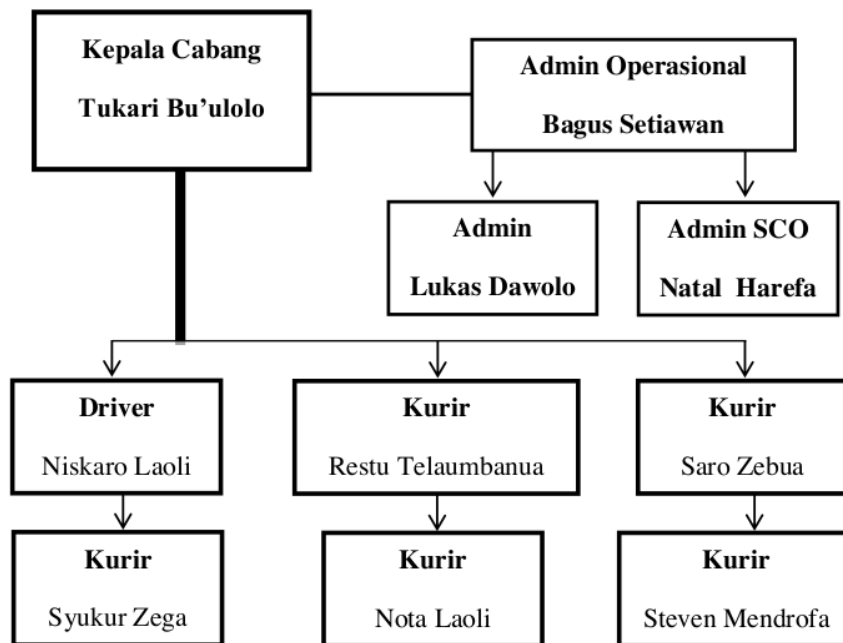
- a. Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia
- b. Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
- c. Perpaduan dan layanan pengiriman, kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian dibawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia 7 perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

2. Misi

- a. Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.
- b. Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
- c. Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadikan JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo peka waktu di Indonesia.
- d. Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional

4.1.3 Stuktur Organisasi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli

Struktur Organisasi merupakan gambaran yang sistematis mengenai tugas dan tanggung jawab serta hubungan-hubungan antar bagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan pekerjaan yang harus di pertanggungjawabkan oleh masing-masing tipe karyawan yang menggambarkan pembagian kerja, garis-garis wewenang, pembatasan tugas dan tanggungjawab dari unit-unit organisasi yang ada dalam perusahaan.



31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan

4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Setiap jabatan/wewenang dalam struktur organisasi memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing. Berikut uraian tugas dan tanggungjawab, antara lain:

1. Kepala Cabang

- Mengawasi serta melakukan koordinasi segala kegiatan operasional
- Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang
- Memantau prosedur-prosedur operasional terhadap manajemen resiko
- Melakukan pengembangan operasional
- Observasi terhadap kinerja karyawan
- Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor

2. Admin Operasional

- Mengawasi implementasi sistem operasional
- Mengolah form
- Memproses material request
- Memproses rekapitulasi absensi
- Membuat laporan administratif dan mengontrol kegiatan administrasi.

3. Admin

- Bertugas untuk menerima panggilan telepon yang masuk ke kantor
- Mereka juga akan diminta untuk membuat agenda kantor
- Melakukan entry data kantor
- Melakukan arsip data agar data dapat dengan mudah dikelola dan terorganisir dengan baik.

4. Admin SCO

- Menerima tamu yang datang
- Menginput alamat paket yang biasanya disebut resi
- Melakukan proses pembuatan resi pengiriman barang
- Melayani customer yang akan mengirim paket di JNE.

- Mengatur pencatatan pick up barang dari customer

5. Driver

- Melakukan operasional Driver
- Supir membawa barang pemasaran
- Memahami area pengiriman dan pemasaran dengan sangat baik.

6. Kurir

- Membantu pengecekan paket sebelum di antar ke konsumen
- Membantu proses penyortiran dan pemeriksaan alamat tujuan
- Mengantarkan paket ke alamat penerima tepat waktu
- Jika paket berupa dokumen, kurir bertanggungjawab atas keamanan dan kerahasiaannya.
- Mengirimkan paket barang dan dokumen dalam keadaan utuh, aman, tanpa cacat atau rusak.
- Menjemput paket dari pengirim sebelum dikirimkan ke alamat penerima
- Menyusun laporan pembukuan yang berisi daftar paket yang telah berhasil dikirim.

4.1.5 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, khususnya menjelaskan Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Pimpinan dan Kurir PT. JNE Express Cabang Kota 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.
 8 Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 5 orang yaitu: kepala PT.
 JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli dan admin serta 3 orang kurir
 di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Yang disajikan peneliti
 24 pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Nama – Nama Informan Kunci

No	Nama	Jabatan
1	Tukari Bu'ulolo (Informan Utama)	Kepala Cabang PT JNE Cabang Gunungsitoli

Sumber: Olahan Penulis, 2025

29
Tabel 4.2
Nama – Nama Informan Pendukung

NO	Nama	Jabatan
1	Bagus Setiawan (Informan Kunci)	Admin Operasional PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
2	Stefan Mendrofa (informan pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres Gunungsitoli
3	Saro Zebua (informan pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres
4	Dedi Halawa (informan pendukung)	Kurir PT. JNE Ekpres

Sumber: Olahan Penulis, 2025

4.2 Hasil Penelitian

Untuk mengumpulkan data, peneliti telah melakukan wawancara di lapangan. 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 PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengiriman barang PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pengiriman barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 1 orang kepala Cabang PT. JNE Kota Gunungsitoli dan 1 orang admin serta 3 orang kurir di PT. JNE Kota Gunungsitoli yang di jadikan sebagai informan pendukung sebagai berikut:

4.2.1 Kondisi kualitas pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?

Pelayanan pengiriman barang merupakan aspek yang sangat penting dalam dunia bisnis, khususnya di sektor logistik. PT. JNE Express, sebagai salah satu perusahaan pengiriman terkemuka di Indonesia, memiliki cabang di berbagai kota, termasuk Kota Gunungsitoli. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, PT. JNE bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Kota Gunungsitoli, sebagai wilayah yang terus berkembang, memiliki tantangan tersendiri dalam hal pengiriman barang yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan pengiriman barang sangat memengaruhi pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli berusaha mengoptimalkan setiap proses dalam pengiriman, mulai dari penerimaan paket hingga pengantaran barang.

Hal ini tentu melibatkan berbagai faktor, seperti kecepatan pengiriman, kondisi barang saat sampai tujuan, dan responsifitas karyawan terhadap kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan memberikan keunggulan kompetitif di pasar.

Dalam konteks pelayanan pengiriman barang, PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli terus berinovasi dan memperbaiki sistem pelayanan mereka. Salah satu fokus utama adalah memastikan bahwa setiap paket yang dikirimkan dapat tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik. Hal ini dilakukan dengan memperkuat sistem pelacakan, meningkatkan pelatihan kepada karyawan, serta memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pengiriman barang. Semua upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang menjadi indikator utama kesuksesan pelayanan pengiriman barang di perusahaan ini.

Dalam teori pelayanan, kualitas layanan juga mencakup elemen-elemen seperti keandalan, daya tanggap, dan empati. Parasuraman et al. (2019) menyatakan bahwa pelanggan cenderung merasa puas jika mereka merasakan adanya konsistensi dalam layanan yang diterima, serta respons cepat terhadap keluhan atau permintaan khusus. Di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, upaya untuk terus meningkatkan kualitas ini terlihat dalam peningkatan waktu pengantaran dan kemudahan akses informasi terkait pengiriman barang. Hal ini menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan yang berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kemudian menurut, Zeithaml et al. (2020) menekankan pentingnya keberlanjutan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Pengalaman pelanggan yang baik harus dapat dipertahankan dalam jangka panjang untuk menciptakan loyalitas. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli telah mengimplementasikan sistem manajemen kualitas yang berkelanjutan, seperti evaluasi kinerja karyawan secara rutin dan feedback langsung dari pelanggan, untuk memastikan bahwa

standar pelayanan tetap terjaga dengan baik. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar.

Dalam mengacu pada konsep-konsep ini, pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli bisa dianggap memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang tinggi. Kecepatan dan ketepatan waktu menjadi faktor utama yang diperhatikan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan memperhatikan semua elemen kualitas layanan, PT. JNE berupaya untuk memberikan pengalaman pengiriman yang memuaskan bagi setiap pelanggan di Kota Gunungsitoli.

⁶ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) ⁴ pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Bagaimana PT. JNE memastikan fasilitas fisik seperti kendaraan, seragam, dan kantor terlihat profesional untuk mencerminkan kualitas pelayanan?* Di mana beliau mengatakan bahwa:

“PT. JNE selalu memastikan bahwa fasilitas fisik, seperti kendaraan, seragam, dan kantor, dirawat dengan baik agar terlihat profesional. Kendaraan rutin diservis, seragam diberikan kepada karyawan sesuai standar perusahaan, dan kantor selalu bersih serta terorganisir. Ini penting untuk mencerminkan kualitas layanan yang tinggi dan membangun kepercayaan pelanggan. Semua hal ini dilakukan karena kami ingin memberikan kesan terbaik kepada pelanggan dan menunjukkan bahwa kami serius dalam melayani kebutuhan mereka.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Memang fasilitas seperti kendaraan, seragam, dan kantor terlihat cukup baik, tetapi tidak bisa dipungkiri masih ada kendala. Contohnya, beberapa kendaraan terkadang terlambat diservis karena jadwal operasional yang padat. Seragam pun ada yang sudah mulai usang dan perlu diperbarui lebih sering. Walaupun sudah ada usaha perbaikan, kami merasa masih ada ruang untuk lebih meningkatkan fasilitas ini agar benar-benar mencerminkan standar profesional JNE yang tinggi.”

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. JNE telah berusaha keras memastikan fasilitas fisik terlihat profesional untuk mencerminkan kualitas layanan. Namun, tetap ada tantangan dalam pelaksanaannya, seperti perawatan fasilitas yang perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun usaha sudah baik, evaluasi dan perbaikan terus-menerus tetap diperlukan untuk menjaga standar profesionalisme.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak ⁴ Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Ekspres Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda memastikan barang tetap dalam kondisi baik selama proses pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai kurir PT. JNE Express Gunungsitoli, saya selalu memastikan barang dalam kondisi baik dengan beberapa cara. Pertama, kami memeriksa setiap paket sebelum diantar untuk memastikan tidak ada kerusakan sejak awal. Kedua, kami menggunakan kendaraan yang bersih dan sesuai untuk menjaga paket tetap aman selama perjalanan. Ketiga, kami menghindari menumpuk paket berat di atas barang yang mudah pecah. Kalau ada paket yang butuh perlakuan khusus, seperti barang mudah rusak atau elektronik, kami juga beri perhatian lebih supaya tetap aman sampai ke tangan penerima.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“saya berusaha mengantarkan barang tepat waktu. Tapi, kadang ada beberapa hal yang di luar kendali saya. Misalnya, kondisi jalan yang buruk atau cuaca yang tidak mendukung bisa mempengaruhi perjalanan. Kalau barang sudah dikemas kurang baik dari awal, risikonya barang bisa rusak saat perjalanan. Saya sih selalu mencoba untuk hati-hati, tapi dengan jumlah barang yang banyak dan jadwal yang padat, mungkin ada satu-dua barang yang kondisinya berubah sedikit. Kalau seperti itu, biasanya saya langsung lapor ke pihak gudang atau pelanggan.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa dalam memastikan barang tetap dalam kondisi baik selama pengiriman, seorang kurir memiliki peran penting dengan melakukan langkah-langkah antisipasi seperti pengecekan dan penataan barang. Namun, ada juga tantangan seperti kondisi eksternal atau jumlah barang yang banyak, yang dapat mempengaruhi hasil akhir. Oleh karena itu, kerja sama antara kurir, gudang, dan pelanggan sangat diperlukan untuk meminimalkan risiko kerusakan barang.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa langkah yang diambil untuk memastikan barang selalu sampai tepat waktu sesuai janji kepada pelanggan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“PT. JNE Exspress Gunungsitoli, langkah utama yang kami ambil untuk memastikan barang selalu sampai tepat waktu adalah dengan meningkatkan efisiensi operasional. Kami melakukan pengawasan ketat terhadap jadwal pengiriman,

memperbarui sistem tracking, dan memastikan kendaraan operasional dalam kondisi baik. Selain itu, kami juga memperkuat komunikasi dengan mitra dan pelanggan agar informasi mengenai pengiriman selalu jelas dan cepat diterima.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Dari sisi operasional, tantangan terbesar adalah faktor eksternal seperti cuaca buruk atau kondisi jalan yang tidak mendukung. Meskipun kami sudah berusaha maksimal, kadang ada situasi di luar kendali yang menyebabkan pengiriman terlambat. Hal ini sering menjadi tantangan bagi tim di lapangan, tetapi kami tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan melakukan penyesuaian jika diperlukan.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Meskipun ada upaya maksimal dari manajemen untuk memastikan pengiriman tepat waktu, tantangan operasional tetap menjadi kendala yang harus diatasi. Kerjasama antara semua pihak, mulai dari tim operasional hingga pelanggan, sangat penting untuk memastikan layanan yang andal dan memuaskan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Dedi Halawa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda memastikan barang selalu dikirim sesuai waktu yang telah dijanjikan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“saya selalu berusaha memastikan barang dikirim tepat waktu dengan mengikuti jadwal pengantaran yang sudah ditentukan. Saya juga memeriksa alamat dengan teliti sebelum berangkat, supaya tidak ada waktu yang terbuang di jalan. Selain itu, saya selalu menjaga komunikasi dengan pelanggan, misalnya menghubungi mereka kalau sudah dekat lokasi atau jika ada

kendala. Dengan cara ini, pengiriman bisa berjalan lancar dan sesuai waktu yang dijanjikan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun saya selalu berusaha mengantar barang tepat waktu, ada beberapa hal yang kadang di luar kendali saya, seperti cuaca buruk, kondisi jalan yang macet atau rusak, dan alamat yang sulit ditemukan. Saya tetap mencoba yang terbaik, tapi terkadang pengiriman bisa terlambat karena hal-hal seperti itu. Kalau ada kendala, saya selalu menghubungi pelanggan untuk menjelaskan situasi supaya mereka tahu apa yang terjadi.”

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. JNE Exspress Gunungsitoli, memastikan pengiriman barang tepat waktu adalah prioritas utama, meskipun ada tantangan tertentu yang bisa menghambat proses tersebut. Pentingnya komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah kunci untuk menjaga kepercayaan mereka, baik dalam situasi lancar maupun saat menghadapi kendala.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari ⁴ Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana cara perusahaan memastikan staf cepat tanggap dalam merespons keluhan atau permintaan pelanggan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kami di JNE Exspress selalu memastikan staf cepat tanggap terhadap keluhan atau permintaan pelanggan dengan menyediakan pelatihan rutin. Kami juga punya SOP yang jelas untuk penanganan keluhan agar pelanggan merasa dihargai. Selain itu, kami menggunakan sistem berbasis teknologi untuk

memantau laporan pelanggan secara real-time sehingga keluhan bisa ditangani dengan cepat.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Sebenarnya, kami berusaha semaksimal mungkin untuk tanggap terhadap pelanggan, tapi kadang ada hambatan seperti jumlah staf yang terbatas atau pelanggan yang tidak melengkapi informasi penting saat mengajukan keluhan. Hal ini bisa membuat respon menjadi agak lambat, meskipun kami sudah berupaya untuk memperbaiki sistem dan pelayanan.”

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. JNE Exspress Gunungsitoli sudah memiliki komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik. Namun, masih ada beberapa tantangan operasional yang perlu diperhatikan agar proses penanganan keluhan semakin cepat dan efisien..

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada ⁴informan Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari **Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Apa yang Anda lakukan jika pelanggan meminta bantuan tambahan terkait pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau ada pelanggan minta bantuan tambahan terkait pengiriman, saya pasti bantu semampu saya. Misalnya, kalau mereka kesulitan melacak paket atau butuh info tambahan soal jadwal pengiriman, saya akan jelaskan dengan jelas dan ramah. Kalau masalahnya lebih besar, saya bakal hubungi tim kantor supaya pelanggan cepat dapat solusi. Bagi saya, kepuasan pelanggan itu yang utama.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

"Kalau pelanggan minta bantuan tambahan, saya akan coba bantu sesuai prosedur yang ada. Tapi, kalau permintaannya di luar tugas utama saya sebagai kurir, seperti meminta bantuan mengantar barang ke lokasi yang tidak sesuai alamat, saya akan arahkan mereka untuk menghubungi kantor supaya lebih jelas dan sesuai aturan perusahaan. Saya tetap berusaha ramah dan sopan."

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Sebagai kurir PT. JNE Express Gunungsitoli, penting untuk membantu pelanggan semaksimal mungkin, namun tetap memperhatikan batasan tugas dan prosedur perusahaan. Dengan begitu, kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi tanpa melanggar aturan yang ada.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari ⁴ Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana PT. JNE memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan bahwa barang mereka akan sampai dengan aman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"PT. JNE selalu berusaha memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Kami memastikan barang pelanggan diproses sesuai prosedur standar operasional (SOP) yang ketat. Setiap paket dipantau melalui sistem pelacakan online yang dapat diakses pelanggan kapan saja. Selain itu, kami juga menyediakan asuransi sebagai jaminan tambahan untuk barang-barang berharga. Tim kami di lapangan bekerja profesional, dan armada pengiriman kami dirawat secara rutin agar paket sampai dengan aman dan tepat waktu."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

"Sebenarnya, upaya yang dilakukan sudah bagus, tapi ada beberapa tantangan yang masih perlu diperbaiki. Kadang, terjadi kesalahan manusia seperti salah input data atau paket tertukar, apalagi kalau volume barang sedang tinggi. Selain itu, ada juga kendala cuaca yang sulit di daerah tertentu yang bisa memengaruhi waktu pengiriman. Jadi, meskipun prosedurnya sudah baik, realisasi di lapangan tidak selalu mulus. Hal ini penting untuk terus dievaluasi agar layanan makin optimal."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. JNE sudah berusaha keras memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan dengan SOP yang jelas, layanan pelacakan, dan asuransi. Namun, tetap ada beberapa kendala operasional yang perlu diperbaiki agar pelanggan semakin yakin dan puas dengan layanan yang diberikan. Upaya perbaikan ini bisa dilakukan dengan meningkatkan koordinasi tim, memperbarui teknologi, dan memberikan pelatihan rutin untuk karyawan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari **Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda memberikan rasa aman kepada pelanggan bahwa barang mereka akan sampai dengan selamat?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Sebagai kurir PT. JNE Express Gunungsitoli, saya selalu memastikan setiap paket yang saya bawa mendapat perlakuan yang hati-hati. Saya memeriksa alamat pengiriman dengan cermat sebelum berangkat, dan memastikan paket dikemas dengan baik agar tidak rusak selama perjalanan. Selain itu, saya selalu mengupdate status pengiriman kepada pelanggan, jadi

mereka tahu keberadaan paket mereka. Kami juga memiliki sistem pelacakan yang mudah diakses, sehingga pelanggan dapat memantau paket mereka setiap saat. Dengan begitu, pelanggan bisa merasa aman dan yakin bahwa barang mereka sampai dengan selamat.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai kurir PT. JNE Express Gunungsitoli, walaupun kami berusaha untuk memberikan yang terbaik, terkadang faktor di luar kendali kami, seperti cuaca buruk atau kemacetan yang tak terduga, dapat mempengaruhi waktu pengiriman. Meskipun barang biasanya sampai dengan aman, ada kalanya pengiriman sedikit tertunda atau terjadi kerusakan karena kelalaian selama proses pengemasan atau distribusi. Kami selalu berusaha maksimal, namun terkadang situasi yang ada tidak bisa sepenuhnya diprediksi.”

6 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa kurir PT. JNE Express Gunungsitoli, kami berusaha memberikan layanan terbaik agar barang sampai dengan aman. Namun, ada faktor-faktor yang tidak selalu dapat diprediksi yang bisa mempengaruhi pengiriman. Walau begitu, kami tetap berkomitmen untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan dengan sistem pelacakan yang transparan dan komunikasi yang jelas.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Apa strategi Anda dalam memahami kebutuhan pelanggan di wilayah Gunungsitoli?* Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Strategi yang saya gunakan dalam memahami kebutuhan pelanggan di wilayah Gunungsitoli adalah dengan selalu berkomunikasi langsung dengan pelanggan dan mendengarkan keluhan serta saran mereka. Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli sangat aktif dalam memonitor kebutuhan pasar dan memberikan arahan yang jelas kepada tim untuk lebih fokus pada pelayanan yang terbaik. Beliau selalu memastikan bahwa timnya siap menghadapi perubahan permintaan dan memberikan solusi yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Dengan pendekatan yang konsisten dari kepala cabang, pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang optimal.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun strategi kepala cabang dalam memahami kebutuhan pelanggan cukup baik, saya merasa kadang proses operasional yang dilakukan oleh admin operasional, seperti Bagus Setiawan, bisa lebih ditingkatkan. Terkadang, koordinasi antara admin dan tim lapangan tidak secepat yang diharapkan, yang bisa berpengaruh pada kecepatan layanan kepada pelanggan. Mungkin, dengan adanya evaluasi rutin dan peningkatan komunikasi antar tim, layanan dapat menjadi lebih responsif. Ini akan memperkuat citra PT. JNE Express di Gunungsitoli dan meningkatkan kepuasan pelanggan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa strategi yang diterapkan oleh Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli sudah sangat baik dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan. Namun, untuk memastikan kesuksesan jangka panjang, ada baiknya jika koordinasi antara bagian operasional dan lapangan lebih diperkuat. Evaluasi rutin dan

komunikasi yang lebih baik dapat membantu tim untuk lebih tanggap terhadap permintaan ³¹ pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ⁴ bapak Bapak Dedi Halawa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa yang Anda lakukan jika pelanggan menyampaikan keluhan pribadi terkait pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Jika pelanggan menyampaikan keluhan pribadi terkait pengiriman, saya akan segera mendengarkan dengan penuh perhatian dan memahami masalah yang mereka hadapi. Setelah itu, saya akan mencoba memberikan solusi yang terbaik dan memastikan bahwa keluhan tersebut akan diteruskan ke pihak yang berwenang, seperti kepala kurir atau manajer. Saya akan memberi tahu pelanggan bahwa kami akan segera mencari solusi untuk memperbaiki layanan kami, agar mereka merasa didengar dan dihargai.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai kurir, saya tentu merasa terbebani jika harus menghadapi keluhan pribadi dari pelanggan yang tidak berkaitan langsung dengan pengiriman barang. Meskipun saya berusaha memberikan pelayanan terbaik, beberapa masalah yang dikeluhkan mungkin di luar kendali saya, seperti keterlambatan akibat cuaca buruk atau kendala lain yang tidak bisa diprediksi. Saya bisa saja merasa kurang puas dengan sistem atau prosedur yang ada, namun sebagai kurir, saya tetap harus sabar dan mencoba menjelaskan keadaan dengan cara yang baik.”

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Dalam menghadapi keluhan pelanggan, sangat penting untuk tetap profesional dan mendengarkan dengan baik apa yang menjadi keluhan mereka. Sebagai kepala kurir, fokus utama adalah mencari solusi dan memperbaiki layanan, sementara sebagai kurir, kita tetap berusaha memberikan penjelasan yang jelas dan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan. Meskipun terkadang masalah di luar kendali kita, tetap menjaga sikap positif dan memberi solusi akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.2.2 Kendala dalam Pengiriman Barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

Pengiriman barang merupakan bagian penting dari proses distribusi dalam dunia bisnis saat ini. Dengan semakin berkembangnya e-commerce dan kebutuhan akan pengiriman barang yang cepat, perusahaan seperti PT. JNE Express memiliki peran yang sangat krusial dalam memenuhi harapan konsumen. ¹⁰ PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, sebagai bagian dari jaringan pengiriman yang luas, juga menghadapi sejumlah kendala dalam operasional pengirimannya. Kendala-kendala ini tidak hanya mempengaruhi kecepatan dan keandalan layanan, tetapi juga berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Salah satu kendala utama yang dihadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli adalah masalah keterlambatan pengiriman. Keterlambatan ini sering kali disebabkan oleh faktor eksternal seperti cuaca buruk, kemacetan lalu lintas, atau masalah administratif yang menghambat kelancaran proses pengiriman. Meskipun PT. JNE memiliki sistem yang efisien untuk menangani pengiriman barang, faktor-faktor tak terduga ini tetap menjadi tantangan besar yang harus dihadapi setiap hari. Selain itu, beban pengiriman yang tinggi pada waktu tertentu, terutama pada musim liburan atau promosi besar, juga dapat menyebabkan keterlambatan yang tidak terhindarkan.

Selain masalah keterlambatan, PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli juga menghadapi kendala dalam hal kerusakan barang. Meskipun perusahaan telah berupaya keras untuk memastikan keamanan barang selama pengiriman, kerusakan barang tetap terjadi karena proses pemindahan barang yang sering melibatkan banyak tangan dan transportasi yang jauh. Kerusakan ini, meskipun tidak sering terjadi, tetap menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi reputasi perusahaan. Hal ini memerlukan perhatian khusus dalam hal prosedur pengepakan dan penanganan barang agar kerusakan dapat diminimalkan.

Dalam menghadapi kendala-kendala ini, PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli telah berusaha melakukan perbaikan dalam sistem dan prosedur operasional. ¹³⁰ Salah satu langkah yang diambil adalah peningkatan kualitas pelatihan untuk karyawan, baik dalam hal penanganan barang maupun dalam pengelolaan keluhan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga memanfaatkan teknologi untuk memantau pengiriman barang secara lebih real-time, yang memungkinkan mereka untuk segera menangani masalah jika terjadi kendala di lapangan. Namun, tantangan besar tetap ada, dan upaya terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan layanan.

Menurut ⁵⁷ Armstrong (2018:16), kualitas pelayanan dalam pengiriman barang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat menghambat operasional. Dalam konteks PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, faktor internal seperti manajemen waktu, sistem pelacakan barang, dan pelatihan karyawan memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Sementara itu, faktor eksternal seperti kondisi cuaca, kemacetan lalu lintas, dan ketidakpastian dalam proses pengiriman tetap menjadi kendala yang harus diperhatikan.

Selain itu, beberapa ahli seperti ¹¹⁹ Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari seberapa cepat barang sampai tujuan, tetapi juga

bagaimana perusahaan merespon keluhan dan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Mereka menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan respons yang cepat dari pihak perusahaan untuk mengatasi masalah yang timbul selama proses pengiriman. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli perlu terus meningkatkan aspek ini agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen.

Selain faktor teknis dan operasional, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor manusia, yaitu bagaimana sikap dan perilaku karyawan dalam menghadapi masalah. Menurut Kotler dan Keller (2017), pelayanan yang berkualitas memerlukan tenaga kerja yang tidak hanya terampil tetapi juga memiliki sikap yang positif terhadap pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan karyawan tentang sikap profesional dan kepuasan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kendala-kendala dalam pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli sangat erat kaitannya dengan upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan pengiriman barang menjadi salah satu elemen yang sangat diperhatikan dalam setiap tahap proses pengiriman, dari penerimaan barang hingga pengiriman sampai ke tangan konsumen. Kecepatan, keamanan, dan keandalan dalam pengiriman barang menjadi ukuran utama dalam menilai kualitas pelayanan.

Melihat kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, penting bagi perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam proses pengirimannya. Ini juga berkaitan dengan topik utama penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli)", yang bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis seberapa baik pelayanan pengiriman yang diberikan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Penelitian ini

dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai upaya yang perlu dilakukan PT. JNE untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa langkah yang diambil jika ada laporan keterlambatan pengiriman dari pelanggan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai Kepala Cabang, langkah pertama yang harus diambil adalah mendengarkan laporan pelanggan dengan baik dan segera meminta tim untuk memeriksa status pengiriman. Setelah itu, berikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan tentang penyebab keterlambatan, seperti cuaca buruk, kendala teknis, atau lainnya. Penting juga menawarkan solusi, seperti memastikan paket sampai secepat mungkin atau memberikan kompensasi jika diperlukan. Komunikasi yang cepat dan tanggap adalah kunci supaya pelanggan merasa dihargai.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“keterlambatan biasanya terjadi karena hal di luar kendali, seperti sistem pengiriman yang penuh atau jalur distribusi yang terhambat. Sebagai admin, peran saya adalah memastikan data pengiriman sudah benar dan terus memperbarui informasi kepada tim terkait. Saya juga harus mengingatkan pelanggan bahwa terkadang ada situasi tertentu yang membuat keterlambatan sulit dihindari. Namun, kami tetap berusaha semaksimal mungkin supaya hal ini tidak sering terjadi.”

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Tindakan terbaik ketika ada laporan keterlambatan pengiriman adalah segera melakukan pengecekan untuk mengetahui penyebabnya dan mencari solusi yang paling tepat. Selain itu, komunikasi yang jelas dan cepat dengan pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai. Dalam menangani masalah ini, dibutuhkan koordinasi yang baik antara tim operasional dan manajemen agar layanan tetap berjalan maksimal dan kepercayaan pelanggan terjaga.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ⁴ Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari **Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda menjaga keamanan barang saat di perjalanan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“keamanan barang selama perjalanan adalah prioritas utama. Kami selalu memastikan barang dikemas dengan baik, menggunakan pelindung seperti bubble wrap atau kotak yang kuat sesuai kebutuhan. Selain itu, kami menjaga barang dengan hati-hati saat di kendaraan, memastikan tidak ada yang tertumpuk sembarangan atau terkena air. Selama proses pengantaran, saya juga berhati-hati di jalan, menghindari benturan atau kerusakan akibat kelalaian. Intinya, kami berusaha memberikan pelayanan terbaik agar barang sampai dengan aman ke tujuan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“menjaga keamanan barang kadang menjadi tantangan, terutama saat barang dikemas kurang baik dari pengirimnya. Kami sering menemukan barang yang mudah rusak atau tidak dilapisi pelindung sama sekali. Di perjalanan, risiko seperti

hujan atau jalan berlubang juga sulit dihindari. Walaupun sudah hati-hati, ada kalanya kondisi luar memengaruhi keamanan barang. Namun, kami tetap berusaha memberikan yang terbaik untuk mengurangi risiko.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Menjaga keamanan barang saat di perjalanan membutuhkan kerja sama antara kurir dan pengirim. Pengirim perlu memastikan barang dikemas dengan aman, sedangkan kurir harus berhati-hati selama perjalanan. Meski ada tantangan di lapangan, penting untuk selalu mencari solusi agar barang dapat sampai ke tujuan dengan baik tanpa kerusakan. Pelayanan yang baik dan perhatian terhadap detail menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa langkah yang dilakukan perusahaan untuk memastikan keamanan barang selama proses pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Perusahaan kami punya prosedur yang ketat untuk menjaga keamanan barang selama proses pengiriman. Setiap barang yang masuk diperiksa dengan teliti, diberi label, dan dikemas dengan standar yang sesuai. Kami juga menggunakan teknologi tracking untuk memantau barang selama perjalanan, jadi pelanggan bisa tahu posisi barang mereka. Selain itu, ada asuransi untuk melindungi barang jika terjadi kerusakan atau kehilangan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Walaupun sudah ada prosedur, kadang masih ada kendala di lapangan, seperti masalah di perjalanan atau kesalahan teknis. Misalnya, ada barang yang kemasannya tidak sesuai atau proses pengecekan yang kurang teliti karena volume barang yang banyak. Hal-hal seperti ini masih perlu diperbaiki supaya keamanan barang benar-benar terjamin.”

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Untuk memastikan keamanan barang selama pengiriman, perusahaan telah menerapkan prosedur seperti pemeriksaan, pelabelan, pengemasan standar, dan teknologi pelacakan. Namun, tantangan seperti kendala teknis dan volume barang yang tinggi menunjukkan masih ada ruang untuk perbaikan. Langkah-langkah tambahan perlu dilakukan agar keamanan barang semakin optimal dan meminimalkan risiko selama proses pengiriman.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada ⁴informan Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari **Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Apa yang Anda sampaikan kepada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

“Saya paham Bapak/Ibu merasa tarifnya cukup tinggi, tapi tarif ini sudah dihitung sesuai dengan biaya operasional, jarak, dan layanan yang diberikan. Kami selalu berusaha memberikan yang terbaik, termasuk menjaga barang sampai dengan aman dan tepat waktu. Kalau ada promo atau diskon, pasti kami infokan biar bisa lebih hemat. Terima kasih atas pengertiannya.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada ⁴informan Bapak Dedi Halawa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari **Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB** dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda memastikan barang selalu dikirim sesuai waktu yang telah dijanjikan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Iya, saya juga sering dengar masukan soal tarif ini. Memang dibanding beberapa jasa lain, tarifnya bisa terasa lebih tinggi. Tapi saya selalu percaya, pelayanan yang diberikan JNE sebanding dengan tarifnya. Kalau menurut Bapak/Ibu masih kurang pas, mungkin bisa pertimbangkan jasa pengiriman lain yang sesuai kebutuhan. Apapun pilihannya, saya tetap mendukung dan siap membantu."

6

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman sebaiknya diberi pemahaman bahwa tarif ditentukan berdasarkan kualitas layanan, keamanan, dan efisiensi. Di sisi lain, penting untuk tetap mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan dengan sikap yang ramah. Hal ini membantu menjaga kepercayaan pelanggan, terlepas dari apakah mereka memilih tetap menggunakan jasa atau mencari alternatif lain. Pendekatan komunikasi yang santun dan terbuka adalah kunci dalam situasi ini.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah ada kebijakan potongan harga atau promosi khusus bagi pelanggan tertentu?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Memang ada kebijakan potongan harga atau promosi tertentu untuk pelanggan spesial, terutama yang rutin menggunakan jasa kita atau mengambil volume pengiriman besar. Ini bagian dari strategi kita untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan utama. Kalau mereka merasa dihargai, mereka pasti akan tetap loyal sama kita."

4

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

"Sebenarnya, potongan harga atau promosi itu ada, tapi lebih baik diberikan secara selektif. Kita harus hati-hati supaya tetap adil, jangan sampai pelanggan lain merasa dianaktirikan. Selain itu, kalau terlalu sering, bisa berdampak ke pendapatan perusahaan."

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Ada kebijakan potongan harga dan promosi untuk pelanggan tertentu, terutama yang memiliki volume pengiriman besar atau loyalitas tinggi. Namun, kebijakan ini perlu diterapkan secara hati-hati agar tetap adil bagi semua pelanggan dan tidak merugikan perusahaan dalam jangka panjang. Strategi ini penting untuk menjaga keseimbangan antara kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak ⁴ Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa yang Anda sampaikan kepada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Kalau ada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman, saya biasanya menjelaskan bahwa tarif yang ditentukan sudah sesuai dengan jarak pengiriman, jenis layanan, dan berat paket. Tarif ini juga sudah termasuk kecepatan dan keamanan pengiriman yang JNE tawarkan. Jadi, walaupun tarif mungkin terasa lebih mahal, sebenarnya layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan harganya."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro

Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

"Saya paham kalau tarif pengiriman bisa terasa tinggi untuk beberapa pelanggan. Tapi, tarif ini memang sudah ditetapkan dari pusat dan kami sebagai kurir hanya menjalankan sistem yang ada. Kalau ada saran atau masukan, bisa kami teruskan ke pihak manajemen supaya bisa dipertimbangkan lebih lanjut."

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Ketika menghadapi pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman, penting untuk memberikan penjelasan yang baik.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari ⁴ Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana perusahaan memastikan barang sampai tepat waktu sesuai estimasi?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Kami selalu berusaha memastikan barang sampai tepat waktu sesuai estimasi dengan berbagai cara. Mulai dari jadwal pengiriman yang teratur, pemantauan barang secara real-time, hingga sistem kerja yang efisien. Tim kami juga sudah dilatih untuk bekerja cepat dan memastikan tidak ada kendala di lapangan. Dengan dukungan teknologi, pelanggan bisa memantau barang mereka kapan saja, sehingga lebih percaya bahwa barang akan sampai tepat waktu."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

"Kami memang berusaha barang sampai sesuai estimasi, tapi di lapangan tidak selalu semudah itu. Kadang ada kendala seperti cuaca buruk, masalah kendaraan, atau hambatan di perjalanan."

Tim kami selalu berusaha memberikan yang terbaik, tapi terkadang hal-hal di luar kendali bisa membuat pengiriman sedikit terlambat. Meski begitu, kami tetap menjaga komunikasi dengan pelanggan agar mereka tahu perkembangan terbaru."

⁶ Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Perusahaan menggunakan berbagai strategi untuk memastikan barang sampai tepat waktu, seperti pengelolaan jadwal pengiriman yang baik, pemantauan dengan teknologi, dan pelatihan tim yang profesional. Namun, tantangan di lapangan, seperti cuaca atau masalah teknis, dapat mempengaruhi waktu pengiriman. Oleh karena itu, komunikasi yang baik dengan pelanggan menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan meski ada kendala yang tidak terduga.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak ⁴ Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda memastikan barang tetap dalam kondisi baik selama proses pengiriman?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Saya selalu memastikan pengiriman dilakukan sesuai jadwal dengan cara mempersiapkan semua barang sebelum mulai bekerja. Saya memeriksa rute yang paling cepat dan memastikan kendaraan dalam kondisi baik. Selain itu, saya juga selalu mengupdate status pengiriman ke pelanggan, jadi mereka tahu kapan paket akan tiba. Dengan cara ini, saya bisa ⁷⁵ memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga kepercayaan pelanggan."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

"Saya berusaha sebisa mungkin mengantarkan paket tepat waktu, tapi kadang ada kendala yang tidak bisa dihindari, seperti cuaca buruk atau kemacetan. Kalau sudah begitu, saya biasanya menghubungi pelanggan untuk memberi tahu keterlambatan. Saya tahu ini mungkin kurang ideal, tapi saya tetap mencoba yang terbaik agar pelanggan tetap merasa dihargai."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Kurir memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pengiriman tepat waktu, baik dengan mempersiapkan segala hal secara maksimal maupun dengan mengatasi kendala yang mungkin muncul di lapangan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan menjadi kunci agar mereka tetap merasa dihargai, meskipun ada situasi yang tidak terduga. Secara keseluruhan, yang terpenting adalah usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga kepercayaan pelanggan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, **Apa upaya perusahaan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan?** Di mana beliau mengatakan bahwa:

"Perusahaan selalu berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas layanan, seperti mempercepat waktu pengiriman dan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan. Kami juga rutin mengadakan pelatihan untuk para karyawan, agar mereka lebih profesional dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, perusahaan memperhatikan masukan dari pelanggan dan berusaha untuk segera menindaklanjutinya, seperti memberikan solusi cepat ketika ada masalah. Kami percaya bahwa dengan memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan ramah,

pelanggan akan merasa lebih puas dan loyal terhadap perusahaan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun perusahaan sudah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, terkadang ada beberapa kendala yang masih perlu diperbaiki, seperti keterlambatan dalam pengiriman barang karena faktor cuaca atau masalah lain di lapangan. Kadang, kami juga kekurangan tenaga kerja untuk menangani lonjakan volume pengiriman, terutama saat musim puncak. Hal ini bisa mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, meskipun perusahaan sudah berusaha semaksimal mungkin. Kami terus mencoba untuk meningkatkan sistem dan manajemen agar hal-hal seperti ini bisa diminimalisir”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa PT. JNE Express Gunungsitoli berupaya keras untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki kualitas layanan, memberikan pelatihan untuk karyawan, dan menanggapi masukan dari pelanggan. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi proses pengiriman. Perusahaan terus berusaha untuk mengatasi masalah-masalah ini demi memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024, pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, *Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa*

puas dengan pelayanan yang Anda berikan? Di mana beliau mengatakan bahwa:

174
“Untuk memastikan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang saya berikan, saya selalu berusaha mengirimkan paket tepat waktu sesuai dengan estimasi yang diberikan. Saya juga memastikan paket sampai dengan kondisi baik, serta melakukan komunikasi yang jelas dengan pelanggan jika ada kendala. Ketika pelanggan memberikan umpan balik, saya selalu mendengarkan dan berusaha memberikan solusi yang terbaik. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan memastikan pelanggan merasa dihargai.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada bapak Saro Zebua (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun saya selalu berusaha mengantarkan paket tepat waktu, kadang-kadang ada faktor luar yang mempengaruhi, seperti kondisi cuaca atau kemacetan, yang membuat saya sedikit terlambat. Terkadang pelanggan juga kurang sabar atau tidak terlalu memahami kondisi di lapangan. Meskipun saya sudah mencoba menjelaskan, kadang masih ada keluhan yang datang. Saya selalu berusaha untuk lebih baik, namun ada hal-hal yang terkadang tidak bisa saya kontrol sepenuhnya”

6
 Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa untuk memastikan kepuasan pelanggan, penting bagi seorang kurir untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan komunikatif. Walaupun ada kendala yang kadang tidak bisa dihindari, upaya untuk mendengarkan dan memberikan solusi kepada pelanggan sangat membantu menciptakan pengalaman yang positif. Namun, terkadang faktor eksternal bisa mempengaruhi waktu

pengiriman, dan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan agar pelanggan tetap memahami situasi tersebut.

74

4.3 Pembahasan

63

4.3.1 Kondisi kualitas pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

50

PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli memiliki peran penting dalam pengiriman barang bagi masyarakat lokal. Sebagai perusahaan jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengamatan, pelayanan yang diberikan oleh JNE di cabang ini mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, hingga keramahan staf. Namun, tantangan di lapangan seperti infrastruktur yang kurang memadai dan kendala geografis di daerah Nias dapat memengaruhi kinerja mereka.

Salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan JNE adalah ketepatan waktu. Banyak pelanggan mengharapkan barang sampai sesuai estimasi yang telah diberikan. Namun, kondisi geografis Nias yang berupa pulau dengan akses transportasi yang terbatas seringkali menjadi kendala. Meski demikian, JNE terus berupaya memperbaiki sistem logistiknya, misalnya dengan memperkuat kerja sama dengan mitra transportasi lokal untuk mengatasi hambatan ini.

Keamanan barang juga menjadi prioritas utama dalam pelayanan JNE. Pelanggan sering khawatir barang mereka rusak atau hilang selama proses pengiriman. Untuk mengatasi hal ini, JNE Cabang Kota Gunungsitoli menyediakan layanan tambahan seperti asuransi barang dan pengemasan ulang untuk barang yang mudah pecah. Langkah ini cukup membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Selain itu, keramahan staf JNE di cabang Kota Gunungsitoli juga memengaruhi pengalaman pelanggan. Pelayanan yang ramah dan komunikatif sangat membantu terutama saat pelanggan memiliki

keluhan atau membutuhkan informasi tambahan terkait pengiriman. Namun, ada beberapa laporan pelanggan yang merasa bahwa respons dari staf terkadang kurang cepat, terutama saat cabang sedang sibuk.

Sistem pelacakan barang menjadi salah satu inovasi yang sangat dihargai oleh pelanggan. Melalui aplikasi atau situs web JNE, pelanggan dapat memantau status pengiriman barang mereka secara real-time. Namun, di beberapa kasus, pelanggan mengeluhkan keterlambatan dalam pembaruan informasi di sistem. Hal ini menjadi tantangan yang perlu diperbaiki agar pelanggan lebih percaya dengan layanan yang diberikan.

Faktor harga juga turut berperan dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap JNE. Sebagai cabang yang beroperasi di daerah, biaya pengiriman seringkali lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah perkotaan. Meskipun demikian, banyak pelanggan tetap memilih JNE karena dianggap lebih terpercaya dibandingkan jasa pengiriman lainnya. Untuk meningkatkan daya saing, JNE sebaiknya memberikan diskon atau promo khusus untuk pengiriman dalam jumlah besar.

Kendala komunikasi sering terjadi antara cabang dan pelanggan. Ada beberapa kasus di mana pelanggan mengeluhkan sulitnya menghubungi kantor cabang untuk mendapatkan informasi terkait pengiriman. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada sistem layanan pelanggan, misalnya dengan menambah jumlah staf di bagian customer service atau menyediakan layanan chatbot.

Kualitas pelayanan JNE juga dapat dilihat dari respons mereka terhadap keluhan pelanggan. Pelanggan sering menginginkan solusi yang cepat dan memuaskan ketika terjadi masalah seperti barang terlambat atau hilang. Beberapa pelanggan mengaku puas dengan penyelesaian yang diberikan, namun ada juga yang merasa prosesnya terlalu lama. JNE perlu memperbaiki prosedur penanganan keluhan agar pelanggan merasa lebih dihargai. Hal ini Menurut Armstrong (2018:16), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan

pelanggan. Dalam konteks PT. JNE Express, perusahaan ini sudah berusaha memenuhi standar kualitas tersebut, meskipun masih ada beberapa tantangan dalam implementasinya. Hal ini menuntut perusahaan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan agar dapat bersaing dan menjaga loyalitas pelanggan. Sejalan dengan hal ini, Zeithaml dkk. (2018:32) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli perlu terus meningkatkan kelima dimensi ini untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan pihak PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, terungkap bahwa perusahaan sudah berusaha maksimal untuk memastikan fasilitas fisik terlihat profesional. Namun, menurut pengakuan mereka, masih ada tantangan dalam hal perawatan fasilitas yang perlu ditingkatkan. Perusahaan menyadari bahwa fasilitas yang kurang terawat dapat mempengaruhi citra perusahaan dan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, mereka berencana untuk melakukan perbaikan secara berkala dan memastikan seluruh fasilitas tetap terjaga dengan baik.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kurir memegang peran kunci dalam menjaga kualitas pengiriman barang. Mereka dilatih untuk selalu melakukan pengecekan dan penataan barang dengan hati-hati, namun sering kali mereka menghadapi kondisi eksternal yang membuat pengiriman menjadi lebih sulit, seperti jumlah barang yang banyak atau kondisi cuaca yang tidak menentu. Hal ini dapat memengaruhi hasil akhir pengiriman. Oleh karena itu, kerja sama yang baik antara kurir, gudang, dan pelanggan menjadi sangat penting untuk meminimalkan potensi kerusakan barang.

Tantangan lainnya yang dihadapi oleh PT. JNE Express Gunungsitoli adalah terkait dengan pengiriman tepat waktu. Meskipun manajemen berusaha keras agar pengiriman barang dilakukan sesuai jadwal, masih ada hambatan operasional yang perlu diatasi, seperti

masalah transportasi atau gangguan pada sistem. Dalam hal ini, komunikasi yang baik dengan pelanggan menjadi sangat penting. Pelanggan yang merasa diberi informasi dengan jelas tentang status pengirimannya akan lebih memahami dan tidak merasa kecewa jika terjadi keterlambatan.

Secara keseluruhan, meskipun PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik, tantangan operasional tetap menjadi kendala yang harus diatasi. Hal ini membutuhkan kerjasama antara semua pihak, mulai dari tim operasional hingga pelanggan. Penting untuk memperhatikan komunikasi yang baik dengan pelanggan, serta melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan pengiriman barang.

4.3.2 Kendala dalam Pengiriman Barang yang di hadapi oleh PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli.

Pengiriman barang di daerah seperti Kota Gunungsitoli memiliki berbagai tantangan yang cukup kompleks. Salah satu kendala utama adalah kondisi geografis. Wilayah ini memiliki aksesibilitas yang terbatas, terutama di daerah pedesaan atau terpencil. Jalanan yang rusak, sempit, atau sulit dilalui membuat proses pengiriman memakan waktu lebih lama. Bahkan, ada beberapa daerah yang hanya bisa dijangkau dengan kendaraan khusus, sehingga meningkatkan biaya operasional dan memperlambat pengiriman.

Selain itu, cuaca ekstrem juga menjadi tantangan besar. Kota Gunungsitoli dan sekitarnya sering mengalami hujan lebat yang menyebabkan banjir atau longsor di beberapa wilayah. Kondisi ini tidak hanya menghambat perjalanan kurir, tetapi juga meningkatkan risiko kerusakan barang selama pengiriman. Akibatnya, pelanggan sering merasa kecewa karena barang yang diterima tidak dalam kondisi sempurna atau datang terlambat.

Sistem logistik yang belum sepenuhnya optimal juga menjadi kendala. Terkadang, terjadi kesalahan dalam manajemen penyortiran barang di gudang. Hal ini bisa menyebabkan barang salah tujuan atau tertunda dalam proses pengiriman. Kesalahan ini biasanya terjadi akibat keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola jumlah barang yang terus meningkat setiap hari, terutama pada musim liburan atau momen promosi besar.

Faktor lain yang sering menjadi masalah adalah keterbatasan armada pengiriman. Tidak semua kurir memiliki kendaraan yang memadai untuk mengangkut barang dalam jumlah besar. Hal ini sering menjadi masalah ketika volume pengiriman melonjak tajam. Kurangnya armada ini menyebabkan kurir harus bolak-balik mengantarkan barang, yang tentunya memakan waktu dan tenaga lebih.

Kendala komunikasi dengan penerima barang juga sering terjadi. Banyak pelanggan yang memberikan alamat yang tidak lengkap atau sulit ditemukan. Hal ini menyulitkan kurir untuk mengantarkan barang tepat waktu. Terkadang, kurir harus menghabiskan waktu lebih lama untuk mencari alamat atau menghubungi pelanggan, yang tidak jarang nomor teleponnya sulit dihubungi.

Selain kendala teknis, masalah dengan pihak ketiga seperti mitra transportasi juga bisa memengaruhi kelancaran pengiriman. Misalnya, barang yang harus dikirim melalui kapal atau pesawat sering mengalami penundaan karena jadwal keberangkatan yang berubah. Hal ini membuat barang membutuhkan waktu lebih lama untuk sampai ke tujuan.

Ketidaksesuaian beban kerja dengan jumlah tenaga kerja juga menjadi hambatan. Dengan meningkatnya volume pengiriman, terutama saat hari raya atau akhir tahun, jumlah tenaga kerja yang terbatas membuat pengelolaan menjadi kurang efisien. Akibatnya, terjadi penumpukan barang di gudang yang akhirnya menghambat proses pengiriman.

Faktor teknologi juga memegang peran penting dalam kendala pengiriman barang. Terkadang, sistem pelacakan barang mengalami gangguan atau error, sehingga pelanggan tidak dapat memantau status pengiriman secara real-time. Hal ini menimbulkan kekhawatiran di pihak pelanggan dan memaksa mereka untuk menghubungi layanan pelanggan, yang pada akhirnya memperlambat penyelesaian masalah.

Masalah keamanan barang selama pengiriman juga sering menjadi perhatian. Ada risiko kehilangan atau kerusakan barang selama perjalanan, terutama jika barang tersebut melewati beberapa titik transit. Risiko ini semakin besar jika pengelolaan barang di gudang tidak dilakukan dengan hati-hati atau jika pengemasan barang oleh pengirim kurang memadai. Hal ini Armstrong (2018:16) menyatakan bahwa dalam menjalankan pengiriman barang, perusahaan perlu memiliki sistem yang jelas dalam menangani masalah operasional dan mengoptimalkan proses pengiriman. Kejelasan dalam prosedur, komunikasi yang terbuka antar pihak terkait, serta pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam mengatasi berbagai kendala yang mungkin timbul. Armstrong menambahkan bahwa perusahaan yang berhasil dalam pengiriman barang adalah perusahaan yang mampu meminimalisir gangguan dalam sistem distribusi mereka dan memiliki prosedur yang efektif dalam mengatasi masalah yang muncul.

Selain itu, teori koordinasi operasional dari Tannian dan Harvey (2019) menekankan pentingnya kerja sama antara tim operasional dan manajerial untuk menjaga kualitas layanan. Dalam pengiriman barang, koordinasi yang baik antara kedua pihak sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pengiriman berjalan sesuai rencana. Jika terdapat kendala, seperti keterlambatan atau kerusakan barang, tim operasional perlu segera melapor dan berkoordinasi dengan manajemen untuk mencari solusi yang paling tepat, agar proses pengiriman tidak terganggu lebih lama. Kendala dalam memahami kebutuhan pelanggan juga bisa menjadi masalah. Beberapa pelanggan mungkin menginginkan layanan khusus seperti pengiriman cepat atau

penanganan barang dengan perlakuan khusus, namun kurangnya sumber daya atau fasilitas membuat hal ini sulit dilakukan. Akibatnya, tingkat kepuasan pelanggan menurun, yang tentu saja berdampak pada reputasi perusahaan.

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. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk menjaga standar kualitas pelayanan, dengan fokus pada fasilitas fisik yang profesional dan pengiriman barang yang tepat waktu serta aman. Meskipun perusahaan sudah berupaya maksimal, tantangan dalam perawatan fasilitas, kondisi eksternal yang mempengaruhi pengiriman, serta hambatan operasional seperti masalah transportasi dan sistem masih menjadi kendala yang perlu diatasi. Kualitas pengiriman sangat bergantung pada kerjasama yang baik antara kurir, gudang, dan pelanggan, serta komunikasi yang efektif dengan pelanggan mengenai status pengiriman..
2. Pengiriman barang merupakan bagian penting dari bisnis logistik, dan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan operasional pengirimannya. Beberapa kendala utama yang dihadapi termasuk keterlambatan pengiriman dan masalah keamanan barang selama perjalanan. Meskipun berbagai faktor eksternal dan internal dapat mempengaruhi kelancaran pengiriman, PT. JNE Express terus berupaya untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan sistem pengecekan yang cepat, komunikasi yang jelas dengan pelanggan, serta perhatian terhadap pengemasan dan keselamatan barang. Koordinasi yang baik antara tim operasional dan manajerial juga menjadi kunci untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. PT. JNE Express Gunungsitoli dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi untuk memantau pengiriman secara real-time, serta memperkenalkan sistem pemantauan untuk menjaga kondisi fasilitas secara berkala. Dengan langkah ini, perusahaan dapat memastikan bahwa fasilitas yang digunakan selalu dalam kondisi terbaik dan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
2. untuk PT. JNE Express Gunungsitoli, perusahaan dapat terus meningkatkan sistem pemantauan pengiriman secara real-time dan memperkuat pelatihan bagi pengirim dan kurir terkait pengemasan dan pengamanan barang. Dengan langkah ini, perusahaan akan lebih siap menghadapi tantangan yang ada dan memastikan pengiriman barang tetap berjalan lancar, aman, dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (16th ed.). Pearson Education.
- Baene, Eduar. 2024. *Service Quality Evaluation in Customer-Centric Businesses. International Journal of Service Research.*
- Bowersox, D.J., & Closs, D.J. (2021). *Manajemen Logistik dan Strategi: Bersaing Melalui Rantai Pasok*. Pearson Education.
- Christopher, M. (2019). *Manajemen Logistik & Rantai Pasok*. Pearson Education.
- Haryanto, 2020. *Indikator Kualitas Pengiriman Barang pada Layanan Ekspres*. Jakarta: Penerbit Logistik Indonesia.
- , 2020. *Manajemen Logistik dan Distribusi Barang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- , 2020. *Pengiriman Barang dan Manajemen Logistik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2019). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Layanan: Teori dan Praktek*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- , (2021). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-15). Pearson Education.
- , 2013. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Kriyantono, Rachmat. 2020. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, dan Advertising*. Jakarta: Prenada Media.
- Kurniawan, D. 2021. *Logistik dan Pengiriman Barang: Proses dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lupiyoadi, Rupadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mentzer, J.T. (2020). *Manajemen Rantai Pasok*. Sage Publications.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2020. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Jakarta: UI Press.
- Morissan. 2017. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.

- Murtadha, A. (2020). Pengemasan barang dalam pengiriman: Faktor-faktor yang memengaruhi keselamatan barang dalam proses pengiriman. *Jurnal Logistik*, 15(3), 45-59.
- Parasuraman, A. (2020). *Kualitas Layanan: Wawasan dan Implikasi Manajerial*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 49(1), 12-40.
- Prasetyo, R. 2021. *Manajemen Pengiriman Barang: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Dadan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Quick, S., & InwinkI. 2024. *Understanding Service Quality in Business*. *Journal of Business Studies*.
- Riana, A. 2020. *Pengantar Logistik dan Pengiriman Barang*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, B. 2023. *Proses Pengiriman Barang dan Tantangan di Era Digital*. Surabaya: Penerbit Universitas Airlangga.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- , 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2021. *Proses Pengiriman dan Distribusi Barang*. Malang: UB Press.
- Sutrisno, E. 2022. *Pengiriman Barang dan Logistik Modern*. Malang: Penerbit UB Press.
- Tannian, L., & Harvey, A. (2019). *Operational Coordination in Service Industries: A Study of Logistics and Management Synergy*. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(5), 950-975.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. 2016. *Strategi Pemasaran Jasa: Membangun Keunggulan Bersaing*. Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Riset*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- , (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- , (2019). *Pemasaran Layanan: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (edisi ke-7). McGraw-Hill Education.

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:

A. Pertanyaan Khusus Pimpinan Cabang PT JNE Express Gunungsitoli.

1. Bagaimana PT. JNE memastikan fasilitas fisik seperti kendaraan, seragam, dan kantor terlihat profesional untuk mencerminkan kualitas pelayanan?
2. Apa langkah yang diambil untuk memastikan barang selalu sampai tepat waktu sesuai janji kepada pelanggan?
3. Bagaimana cara perusahaan memastikan staf cepat tanggap dalam merespons keluhan atau permintaan pelanggan?
4. Bagaimana PT. JNE memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan bahwa barang mereka akan sampai dengan aman?
5. Apa strategi Anda dalam memahami kebutuhan pelanggan di wilayah Gunungsitoli?
6. Apa langkah yang diambil jika ada laporan keterlambatan pengiriman dari pelanggan?
7. Apa langkah yang dilakukan perusahaan untuk memastikan keamanan barang selama proses pengiriman?

8. Apakah ada kebijakan potongan harga atau promosi khusus bagi pelanggan tertentu?
9. Bagaimana perusahaan memastikan barang sampai tepat waktu sesuai estimasi?
10. Apa upaya perusahaan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan?

B. Pertanyaan Khusus Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli.

1. Bagaimana Anda memastikan barang tetap dalam kondisi baik selama proses pengiriman?
2. Bagaimana Anda memastikan barang selalu dikirim sesuai waktu yang telah dijanjikan?
3. Apa yang Anda lakukan jika pelanggan meminta bantuan tambahan terkait pengiriman?
4. Bagaimana Anda memberikan rasa aman kepada pelanggan bahwa barang mereka akan sampai dengan selamat?
5. Apa yang Anda lakukan jika pelanggan menyampaikan keluhan pribadi terkait pengiriman?
6. Bagaimana Anda menjaga keamanan barang saat di perjalanan?
7. Apa yang Anda sampaikan kepada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman?
8. Apa yang Anda sampaikan kepada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman?
9. Apa yang Anda lakukan untuk memastikan pengiriman dilakukan sesuai jadwal?
10. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang Anda berikan?

DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan





ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI (STUDI KASUS PELAYANAN DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI)

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet	511 words — 3%
2	eprints.polsri.ac.id Internet	291 words — 2%
3	id.wikipedia.org Internet	244 words — 1%
4	web.iaiglobal.or.id Internet	210 words — 1%
5	www.scribd.com Internet	210 words — 1%
6	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	201 words — 1%
7	journal.unilak.ac.id Internet	197 words — 1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet	165 words — 1%

9	repository.stie-mce.ac.id Internet	143 words — 1%
10	repository.radenintan.ac.id Internet	142 words — 1%
11	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet	92 words — < 1%
12	nurulfaridah23.blogspot.com Internet	87 words — < 1%
13	journal.unibos.ac.id Internet	68 words — < 1%
14	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	64 words — < 1%
15	repository.unmuhpnk.ac.id Internet	64 words — < 1%
16	eprints.umm.ac.id Internet	60 words — < 1%
17	pluginongkos kirim.com Internet	60 words — < 1%
18	repository.unj.ac.id Internet	59 words — < 1%
19	j-innovative.org Internet	57 words — < 1%
20	repositori.uma.ac.id Internet	53 words — < 1%

21	docplayer.info Internet	51 words — < 1%
22	datadosen.com Internet	50 words — < 1%
23	etheses.uin-malang.ac.id Internet	45 words — < 1%
24	repositori.uin-alaududin.ac.id Internet	44 words — < 1%
25	repository.umnaw.ac.id Internet	41 words — < 1%
26	text-id.123dok.com Internet	41 words — < 1%
27	repository.pip-semarang.ac.id Internet	40 words — < 1%
28	repo.palcomtech.ac.id Internet	39 words — < 1%
29	repository.ub.ac.id Internet	38 words — < 1%
30	www.ejurnal.warmadewa.ac.id Internet	37 words — < 1%
31	dspace.uui.ac.id Internet	35 words — < 1%
32	repository.uhn.ac.id Internet	35 words — < 1%

repository.mercubuana.ac.id

33	Internet	34 words — < 1%
34	repository.stieipwija.ac.id Internet	34 words — < 1%
35	repository.ar-raniry.ac.id Internet	33 words — < 1%
36	fekbis.repository.unbin.ac.id Internet	32 words — < 1%
37	hariningnovi.blogspot.com Internet	32 words — < 1%
38	repository.umsu.ac.id Internet	32 words — < 1%
39	repository.poliban.ac.id Internet	30 words — < 1%
40	repository.stei.ac.id Internet	30 words — < 1%
41	adoc.pub Internet	29 words — < 1%
42	agusprayugo.files.wordpress.com Internet	28 words — < 1%
43	core.ac.uk Internet	28 words — < 1%
44	Dina Maria Maria Ulfa, Enjelika Enjelika, Satrio Ahmadtul Firdaus Romadhoni, Aditya Putra Wardanu, Sudarmiatin Sudarmiatin. "Implementasi Marketing	27 words — < 1%

Mix 7P. Studi Kasus pada Klinik Universitas Brawijaya", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2024

Crossref

45	journal.jis-institute.org Internet	27 words — < 1%
46	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	26 words — < 1%
47	eprints.ubhara.ac.id Internet	26 words — < 1%
48	eprints.uny.ac.id Internet	25 words — < 1%
49	repository.uinsu.ac.id Internet	25 words — < 1%
50	repository.unhas.ac.id Internet	25 words — < 1%
51	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet	24 words — < 1%
52	paketmu.com Internet	24 words — < 1%
53	www.ejournal-unipra.com Internet	24 words — < 1%
54	www.jne.co.id Internet	23 words — < 1%
55	www.slideshare.net Internet	23 words — < 1%

56 Rihan Naya Shabilla . "Minat Belajar Siswa Kelas X
SMK Labor Binaan FKIP UNRI Pekanbaru pada
Pembelajaran Bahasa Indonesia", Open Science Framework,
2023 22 words — < 1 %
Publications

57 digilib.iain-palangkaraya.ac.id 22 words — < 1 %
Internet

58 tahtamedia.co.id 22 words — < 1 %
Internet

59 Nardina Salsabila, Margo Purnomo, Ratih
Purbasari. "Dinamika Intrapreneurship di
Perusahaan Denim Earthy Genova: Suatu Pendekatan
Kualitatif", Bahtera Inovasi, 2024 21 words — < 1 %
Crossref

60 repo.undiksha.ac.id 21 words — < 1 %
Internet

61 repository.iainpalopo.ac.id 21 words — < 1 %
Internet

62 Lidia Warisani Halawa, Jeliswan B.I.J Gea, Idarni
Harefa, Meiman H. Waruwu. "PENGARUH
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RETURN BARANG
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI JNE CABANG
GUNUNGSITOLI", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen
Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2024 20 words — < 1 %
Crossref

63 eprints.ahmaddahlan.ac.id 20 words — < 1 %
Internet

64 eprints.pancabudi.ac.id 20 words — < 1 %
Internet

65	id.123dok.com Internet	20 words — < 1%
66	zombiedoc.com Internet	20 words — < 1%
67	eprint.stieww.ac.id Internet	18 words — < 1%
68	katalog.ukdw.ac.id Internet	18 words — < 1%
69	repository.upstegal.ac.id Internet	18 words — < 1%
70	repository.usu.ac.id Internet	18 words — < 1%
71	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet	17 words — < 1%
72	widuri.raharja.info Internet	17 words — < 1%
73	www.kapalkargo.co.id Internet	17 words — < 1%
74	ekonomyslam.blogspot.com Internet	16 words — < 1%
75	idntrepreneur.com Internet	16 words — < 1%
76	www.scilit.net Internet	16 words — < 1%

77	johannessimatupang.wordpress.com Internet	15 words — < 1%
78	openjournal.unpam.ac.id Internet	15 words — < 1%
79	repository.dps.stp-bandung.ac.id Internet	15 words — < 1%
80	informatika.untag-sby.ac.id Internet	14 words — < 1%
81	moam.info Internet	14 words — < 1%
82	repositori.stiamak.ac.id Internet	14 words — < 1%
83	repository.ummat.ac.id Internet	14 words — < 1%
84	www.otoleb.com Internet	14 words — < 1%
85	repository.stipjakarta.ac.id Internet	13 words — < 1%
86	repository.unar.ac.id Internet	13 words — < 1%
87	garuda.kemdikbud.go.id Internet	12 words — < 1%
88	journal.uin-alauddin.ac.id Internet	12 words — < 1%

repository.widyatama.ac.id

89	Internet	12 words — < 1%
90	eprints.perbanas.ac.id Internet	11 words — < 1%
91	jurnalmahasiswa.umsu.ac.id Internet	11 words — < 1%
92	repository.eka-prasetya.ac.id Internet	11 words — < 1%
93	www.researchgate.net Internet	11 words — < 1%
94	Chantika Putri Alycia, Rulistya Maharani, Shifa Aulia Ramdani, Abdul Wadud, Endang Silaningsih. "Analisis Tingkat Pelayanan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Importance Performance Analysis", Karimah Tauhid, 2024 Crossref	10 words — < 1%
95	adoc.tips Internet	10 words — < 1%
96	alamatjalan.com Internet	10 words — < 1%
97	cargonesia.co.id Internet	10 words — < 1%
98	docobook.com Internet	10 words — < 1%
99	eprints.unram.ac.id Internet	10 words — < 1%

100	es.scribd.com Internet	10 words — < 1%
101	katadata.co.id Internet	10 words — < 1%
102	repo.apmd.ac.id Internet	10 words — < 1%
103	sastrawacana.id Internet	10 words — < 1%
104	undiknas.ac.id Internet	10 words — < 1%
105	, Hamid Ullah. "An Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction in the Banking Sector: A Focus on Quetta, Balochistan", PsyArXiv, 2024 Publications	9 words — < 1%
106	bravaradio.com Internet	9 words — < 1%
107	dkc-tanahdatar.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
108	donnerawards.org Internet	9 words — < 1%
109	eprints.walisongo.ac.id Internet	9 words — < 1%
110	jewelleryanda.com Internet	9 words — < 1%
111	journal.ikopin.ac.id Internet	9 words — < 1%

112	jurnal.polgan.ac.id Internet	9 words — < 1%
113	kejari-jakbar.go.id Internet	9 words — < 1%
114	leonardpadillabailbonds.com Internet	9 words — < 1%
115	mix.co.id Internet	9 words — < 1%
116	qdoc.tips Internet	9 words — < 1%
117	repo.stie-pembangunan.ac.id Internet	9 words — < 1%
118	repository.uph.edu Internet	9 words — < 1%
119	thesis.umi.ac.id Internet	9 words — < 1%
120	www.coursehero.com Internet	9 words — < 1%
121	www.hashmicro.com Internet	9 words — < 1%
122	www.lempoklotus.info Internet	9 words — < 1%
123	www.rekrutmen.net Internet	9 words — < 1%

124 Adinda Cahyaningrum, Indra Hastuti, Agus Suyatno. "Pengaruh Electronic Customer Relationship Management terhadap Kualitas Pelayanan dan Customer Satisfaction", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2023

8 words — < 1%

Crossref

125 Altofu Rohman, Aglis Andhita Hatmawan. "ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN (Study Kasus Pada Pengguna Jasa JNE Express Across Nations Cabang Nganjuk)", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2018

8 words — < 1%

Crossref

126 Imanuel Noval Amanda Prahara, Indrastanti R. Widiarsari. "Implementasi Metode Received Signal Strength Indication dan Quality of Service Terhadap Analisis Kualitas Jaringan Wireless di CV Java Media Perdana Pati", Jurnal JTIC (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi), 2023

8 words — < 1%

Crossref

127 Nina Juwitasari, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, Soegianto Soegianto. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA EKSPEDISI", JURNAL USM LAW REVIEW, 2021

8 words — < 1%

Crossref

128 Nur'Aini Nur'Aini, Suwandi Suwandi, Baiq Reinelda Tri Yunarni. "IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM PADA RUMAH MAKAN AYAM SQUER KOTA MATARAM", Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism, 2024

8 words — < 1%

Crossref

129 Oktavia Dita Anggraeni, Esa Putri Septianti, Bernardus Wishman Simbora Siregar. "Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan

8 words — < 1%

Pelanggan E-commerce", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024

Crossref

130	ahmadsyaikhu.com Internet	8 words — < 1%
131	artikelpendidikan.id Internet	8 words — < 1%
132	clipperton2008.org Internet	8 words — < 1%
133	digilib.uinkhas.ac.id Internet	8 words — < 1%
134	dinastirev.org Internet	8 words — < 1%
135	dwi2811030060.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
136	ebams.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
137	ejournal.stkip-pgri-sumbar.ac.id Internet	8 words — < 1%
138	ftik.unikom.ac.id Internet	8 words — < 1%
139	infoduit.com Internet	8 words — < 1%
140	journal-nusantara.com Internet	8 words — < 1%

141	journal.lppmunindra.ac.id Internet	8 words — < 1%
142	journal.umgo.ac.id Internet	8 words — < 1%
143	journal.umsu.ac.id Internet	8 words — < 1%
144	journal.unmasmataram.ac.id Internet	8 words — < 1%
145	jurnal.fkip.unila.ac.id Internet	8 words — < 1%
146	ken-kepuasan.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
147	kiriminja.com Internet	8 words — < 1%
148	konsultanmanajemenusaha.com Internet	8 words — < 1%
149	lib.ui.ac.id Internet	8 words — < 1%
150	mafiadoc.com Internet	8 words — < 1%
151	medandeli.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
152	ngada.org Internet	8 words — < 1%

153	Internet	8 words — < 1%
154	pt.scribd.com Internet	8 words — < 1%
155	repositori.unsil.ac.id Internet	8 words — < 1%
156	repositorio.uta.edu.ec Internet	8 words — < 1%
157	repository.ubaya.ac.id Internet	8 words — < 1%
158	repository.unibos.ac.id Internet	8 words — < 1%
159	repository.unika.ac.id Internet	8 words — < 1%
160	repository.univ-tridinanti.ac.id Internet	8 words — < 1%
161	repository.unpar.ac.id Internet	8 words — < 1%
162	repository.upiypk.ac.id Internet	8 words — < 1%
163	software.endy.muhardin.com Internet	8 words — < 1%
164	stiepembnas.ac.id Internet	8 words — < 1%
165	vdocuments.site	

8 words — < 1%

166 worldwidescience.org
Internet

8 words — < 1%

167 www.beritasatu.com
Internet

8 words — < 1%

168 www.comunidadcelular.com.mx
Internet

8 words — < 1%

169 www.gssrr.org
Internet

8 words — < 1%

170 www.infosumbar.net
Internet

8 words — < 1%

171 www.nbajerseyshop.us.com
Internet

8 words — < 1%

172 www.sino-shipping.com
Internet

8 words — < 1%

173 yuntrikristanti.blogspot.com
Internet

8 words — < 1%

174 I Wayan Indra Wiguna Murti. "INOVASI PELAYANAN KELOMPOK PEDAGANG CANANG DI LINGKUNGAN KARANG JASI KOTA MATARAM", Waisya : Jurnal Ekonomi Hindu, 2024
Crossref

7 words — < 1%

175 Yopi Nisa Febianti, Welly Welly. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN JASA ANTAR

7 words — < 1%

MAKANAN (GOFOOD) DI KOTA CIREBON", Jurnal Pendidikan
Ekonomi (JURKAMI), 2023

Crossref

176 Fathurrahman Arrasyid, Emilianshah Banowo. "Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Implementasi Program Magang Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (Studi: Mahasiswa Mitra Kampus Merdeka PT. Bank BTPN Syariah)", CONVERSE Journal Communication Science, 2025

Crossref

177 Kuswinton Winton, Sukrin Sukrin, Resfika Aswira, Abel Haryanto. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau", Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB), 2023

Crossref

178 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

179 Sri Wahyuni. "Tugas Proposal Akuntansi Keperilakuan Sri Wahyuni (18121005) Universitas Yapis Papua", Open Science Framework, 2021

Publications

180 aangwiguna.blogspot.com

Internet

181 jurnal.unej.ac.id

Internet

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF