



## Analisis Kepuasan Layanan *Home Delivery* Dengan Mempertimbangkan Sistem *Cash On Delivery* Pada *Last Mile*

Pindo Syakur Juliansyah<sup>1</sup>, Pipit Sari Puspitorini<sup>1</sup>, Rakmad Wahyudi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi Teknik Industri, Universitas Islam Majapahit, Mojokerto

### ARTICLE INFORMATION

Diajukan: February 00, 00  
Direvisi: March 00, 00  
Disetujui: April 00, 00

### KEYWORDS

Pengiriman Terakhir, Kepuasan Pelanggan, J&T Express, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

### CORRESPONDENCE

Phone: +6289513746066

E-mail: [pindojuliansyah0707@gmail.com](mailto:pindojuliansyah0707@gmail.com)

### A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman J&T Express dengan mempertimbangkan sistem Cash On Delivery (COD) pada last mile delivery. Di era globalisasi ini, permintaan untuk layanan pengiriman yang cepat dan efisien semakin tinggi, sehingga perusahaan logistik seperti J&T Express perlu berinovasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk menilai berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, kondisi barang saat diterima, dan interaksi dengan kurir. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang disebarluaskan kepada pelanggan J&T Express yang menggunakan layanan COD di wilayah Mojokerto. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kecepatan pengiriman dan kondisi barang saat diterima memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi J&T Express untuk meningkatkan kualitas layanannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## PENDAHULUAN

Perencanaan distribusi erat kaitannya dengan penentuan rute dan pemenuhan order secara tepat demi kepuasan pelanggan dan menekan biaya operasional (Musthofa et al., 2018). Permasalahan penentuan rute kendaraan dengan kapasitas atau disebut dengan CVRP merupakan masalah yang sering terjadi pada penentuan rute pengiriman dalam pendistribusian, terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang distributor (Cahyono et al., 2019). Selain itu juga terdapat banyak risiko dalam proses pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman. Salah satu risiko yang sering terjadi adalah barang terlambat sampai di konsumen yang disebabkan oleh perusahaan kurang memperhitungkan waktu berjalan (Hendrawan et al., 2022). Meningkatnya permintaan akan opsi pengiriman yang lebih cepat dan nyaman mendorong perusahaan untuk berinovasi dan menemukan solusi yang lebih efisien dan hemat biaya.

Dalam perspektif operasional, kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) dan listrik menyebabkan biaya <https://doi.org/xx.xxxxx/xxxxx>

operasional produksi semakin besar. Sehingga perlu dicari upaya untuk menekan biaya operasional produksi melalui pengurangan biaya penggunaan bahan bakarnya. (Rijanto, 2019). Pemahaman mendalam ini memberikan persepsi kepada pelanggan terhadap berbagai aspek layanan, membantu perusahaan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Analisis kepuasan layanan pengiriman J&T Express, penggunaan Metode Uji kecukupan data ini digunakan untuk mengetahui cukup atau tidaknya data hasil pengamatan yang telah terkumpul. Uji kecukupan Data dianggap sebagai metode yang efektif dan memungkinkan pengambilan data kepuasan pelanggan yang sistematis dan terstruktur dengan mempertimbangkan berbagai kriteria dan subkriteria yang relevan. Penelitian ini akan fokus pada analisis kualitas layanan pengiriman J&T Express menggunakan kuisioner yang diberikan kepada *Customer*. Melalui pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan prioritas pelanggan, diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan pengiriman. Dengan demikian, perusahaan dapat mengimplementasikan perbaikan yang tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisinya dalam pasar logistik yang kompetitif. Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap konsumen sebagai

hasil dari perbandingan antara layanan yang diprediksi dengan yang dirasakan setelah digunakan (Parasuraman dalam Ho dkk., 2012). Konsumen yang puas akan mengulangi pembelian produk dan menyampaikan pesan positif tentang hal itu kepada orang lain. Kepuasan pelanggan yang tinggi harus menunjukkan peningkatan kesetiaan untuk pelanggan saat ini, mengurangi isolasi elastisitas harga pelanggan saat ini dari upaya kompetitif, menurunkan biaya transaksi di masa depan, mengurangi biaya kegagalan, menurunkan biaya menarik pelanggan baru, dan meningkatkan reputasi perusahaan (Anderson dkk. dalam Somasundaram, 2013). Pada penelitian yang dilakukan oleh Ho dkk. (2012) mengamati bahwa variabel yang paling signifikan dalam mencapai kepuasan di antara pelanggan di industri jasa kurir adalah ketepatan kondisi pesanan. (Fanani et al., 2020).

Penelitian kualitas kepuasan pelanggan J&T Express ini menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) AHP adalah teknik pengambilan keputusan multikriteria yang dikembangkan oleh Saaty (1988) untuk mengevaluasi dan memilih alternatif terhadap sekumpulan kriteria yang telah ditentukan. Kekuatan AHP adalah bahwa ia mengatur faktor-faktor multiatribut secara sistematis, dan memberikan solusi yang terstruktur namun relatif sederhana untuk masalah pengambilan keputusan (Saaty, 1988). (Fanani et al., 2020). Lupiyoadi (2001:158) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat empat faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Pertama adalah kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas atau untuk perusahaan logistic dibidang pengiriman produk atau barang yang dikirim harus dipastikan aman tidak ada kerusakan sampai diterima customer. Kedua kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang di harapkan. Lalu yang ketiga emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang di peroleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu. Dan yang keempat harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada customer. Berdasarkan data dan pengalaman yang terjadi selama ini ditemukan atau terdapat di beberapa area yang mendapatkan complain customer yang masih banyak yaitu sekitar 7% perbulan dari 30.000 paket yang diklaim.

## METODE

Fokus penelitian ini adalah fokus objek Kelancaran proses produksi dengan indikator tujuan dan pencapaian produksi dijadikan sebagai variabel terikat dalam penelitian ini. Dimana kelancaran proses produksi ini menggunakan metode yang tepat agar dapat di simpulkan adanya perawatan terhadap mesin. Untuk

mengukur dan menganalisis kepuasan ini, digunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), yang merupakan teknik pengambilan keputusan multikriteria yang membantu dalam menentukan prioritas atau bobot dari berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode AHP memungkinkan identifikasi faktor-faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga J&T Express dapat meningkatkan kualitas layanannya berdasarkan prioritas yang telah diidentifikasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang dimensi-dimensi penting dalam kepuasan pelanggan serta membantu perusahaan dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran. Hubungan AHP dengan kepuasan pelanggan J&T Express Dengan menggunakan AHP, J&T Express dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk menyusun strategi perbaikan dan peningkatan layanan. Misalnya, jika hasil analisis AHP menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman adalah faktor yang paling penting bagi pelanggan, maka J&T Express dapat berupaya untuk meningkatkan kecepatan pengirimannya. Metode AHP dapat menjadi alat yang sangat berguna bagi J&T Express dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan sistem COD. Dengan menggunakan AHP, J&T Express dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. (Wardhani et al., 2020).

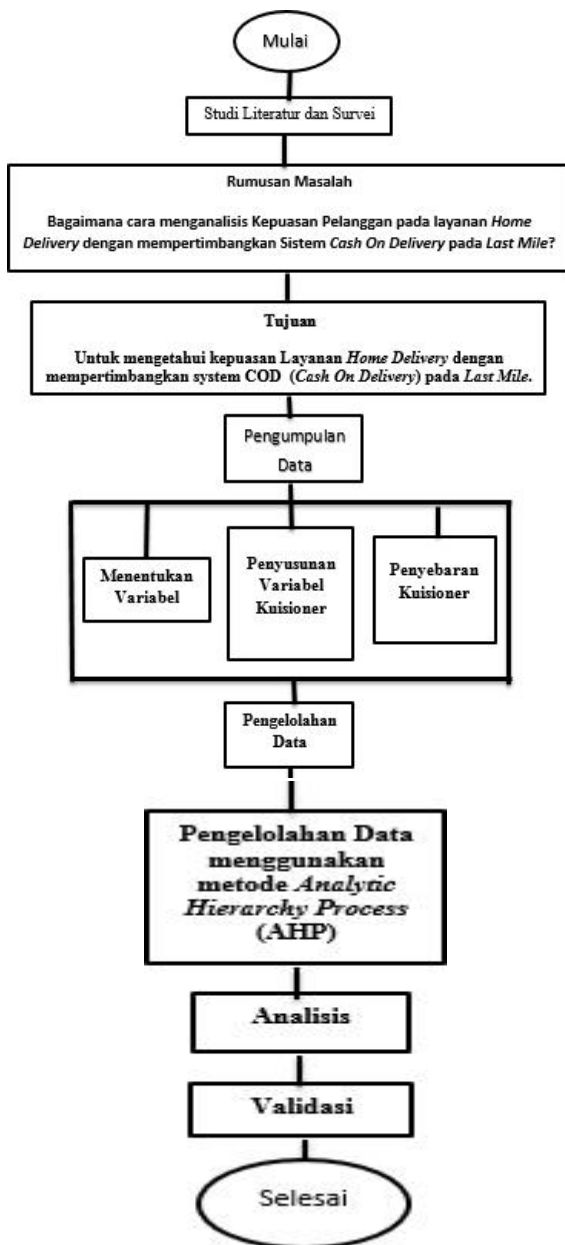
Penarikan kesimpulannya yaitu mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *Cash on Delivery* (COD) yang disediakan oleh J&T Express. Penelitian ini menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dan kuisioner untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor keandalan layanan, kecepatan pengiriman, dan pelayanan kurir memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan layanan menjadi faktor yang paling dominan, diikuti oleh kecepatan pengiriman dan pelayanan kurir. Berdasarkan temuan ini, J&T Express disarankan untuk terus meningkatkan keandalan dan kecepatan pengiriman serta kualitas pelayanan kurir untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penggunaan metode AHP dan kuisioner terbukti efektif dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mendapatkan data dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan J&T Express menggunakan sistem COD (*Cash on Delivery*) Dengan metode AHP (*Analytic Hierarchy Process*), kita perlu merancang teknik pengumpulan data yang dapat menghasilkan informasi yang relevan dan akurat. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang bisa digunakan dalam penelitian tersebut:

### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang efektif untuk mengumpulkan data dari pelanggan. Langkah-langkah dalam merancang kuesioner yaitu menentukan Tujuan aspek kepuasan pelanggan yang ingin diukur, seperti ketepatan waktu pengiriman, kondisi barang, keramahan kurir, dan kemudahan proses COD. Penyusunan Pertanyaan, buat pertanyaan yang spesifik dan jelas. Pertanyaan bisa berupa skala Likert (misalnya, 1 untuk sangat tidak puas

sampai 5 untuk sangat puas) untuk memudahkan analisis kuantitatif. Menyebarkan kuesioner melalui email, media sosial, atau langsung di tempat pelayanan J&T Express.



Gambar 1 Metode Penelitian

### 2. Wawancara

Wawancara mendalam dengan pelanggan bisa memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai kepuasan mereka. Pemilihan Responden dengan memilih pelanggan yang sering menggunakan layanan COD J&T Express. Menyusun daftar pertanyaan terbuka yang memungkinkan pelanggan mengungkapkan pendapat mereka secara rinci. Pelaksanaan Wawancara dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, atau video call.

### 3. Observasi

Mengamati proses pengiriman dan interaksi antara kurir dan pelanggan bisa memberikan data yang berharga. Lagka awal merencanakan Observasi dan mentukan aspek-aspek yang akan diamati, seperti waktu pengiriman, sikap kurir, dan respon pelanggan saat menerima barang. Pelaksanaan observasi dilakukan di Drop Point J&T Express Mojosari

### 4. Studi Dokumen

Mengumpulkan data dari dokumen internal J&T Express, seperti laporan keluhan pelanggan, waktu pengiriman, dan tingkat pengembalian barang. Mengidentifikasi dokumen mana yang relevan untuk penelitian. Mengumpulan dan meminta akses ke dokumen tersebut dari pihak J&T Express.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Grafik Variabel Kepuasan Pelanggan J&T Express yang menggunakan Software Expert Chois. Grafik di atas memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express. Interpretasi:

- Tingkat Emosional Pelanggan (25,1%) adalah faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya mempertimbangkan aspek logis seperti harga dan kecepatan pengiriman, tetapi juga aspek emosional seperti bagaimana mereka diperlakukan selama proses pengiriman.
- Penanganan Sistem Pengiriman (22,3%) menempati posisi kedua. Ini menunjukkan bahwa pelanggan menghargai sistem pengiriman yang efisien, transparan, dan mudah dilacak.
- Kualitas Pelayanan saat Pengiriman (20,1%) berada di posisi ketiga, menunjukkan pentingnya interaksi langsung antara kurir dan pelanggan. Pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional sangat diapresiasi.
- Kualitas Keamanan Produk/Barang (16,4%) dan Harga (16,2%) memiliki persentase yang hampir sama. Ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat memperhatikan keamanan barang kiriman mereka, selain tentu saja faktor harga yang kompetitif.

Kesimpulan dari grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa J&T Express perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan pelanggannya, terutama dalam hal penanganan sistem pengiriman dan interaksi langsung dengan kurir. Selain itu, perusahaan juga perlu menjaga tingkat keamanan barang kiriman dan tetap kompetitif dalam hal harga.

No.	Variabel	Presentasi	Perangkingan
1.	Tingkat Emosional Pelanggan	25,1%	Rangking 1
2.	Penanganan Sistem Pengiriman	22,3%	Rangking 2
3.	Kualitas Pelayanan saat Pengiriman	20,1%	Rangking 3
4.	Kualitas Keamanan Produk/Barang	16,4%	Rangking 4
5.	Harga	16,2%	<b>Rangking 5</b>

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman J&T Express dengan mempertimbangkan sistem Cash On Delivery (COD) pada last mile delivery. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecepatan Pengiriman: Kecepatan dalam pengiriman barang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung puas jika barang yang mereka pesan tiba tepat waktu atau lebih cepat dari yang dijanjikan.
2. Kondisi Barang: Kondisi barang saat diterima juga menjadi penentu utama kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika barang yang mereka terima dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Interaksi dengan Kurir: Pelayanan yang diberikan oleh kurir, termasuk keramahan dan profesionalisme, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Pengaruh Sistem COD: Sistem Cash On Delivery (COD) memberikan kemudahan bagi pelanggan yang tidak memiliki akses ke metode pembayaran online atau yang lebih percaya untuk membayar setelah barang diterima. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman J&T Express.
5. Metode AHP: Penggunaan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam penelitian ini efektif dalam mengidentifikasi dan menilai berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih terstruktur dan sistematis.

Hasil Analisis: Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kecepatan pengiriman dan kondisi barang saat diterima memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan. J&T Express perlu fokus pada dua aspek ini untuk meningkatkan kualitas layanan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan jurnal ini. Terima kasih khusus kepada tim peneliti dan praktisi yang telah memberikan wawasan dan saran berharga selama proses penelitian ini. Saya juga menghargai bantuan dari kolega dan teman yang telah memberikan dorongan dan kritik konstruktif.

Saya juga ingin menyampaikan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah menyediakan fasilitas dan sumber daya yang diperlukan untuk penelitian ini. Tanpa dukungan mereka, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata, saya berharap jurnal ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang ini.

## REFERENSI

- Cahyono, H., Ekayanti, E., & Efendi, I. B. (2019). *OPTIMASI RUTE PADA PERMASALAHAN TWO DIMENTIONAL LOADING – CAPACITATED VEHICLE ROUTING PROBLEM ( 2L-CVRP )* *Actions ( login required )*. 0722067704, 2019– 2020.
- Fanani, Z., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). ANALISIS LOGISTIC

SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS. *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 2).

- Hendrawan, T. S., Rosyida, E. E., & Efendi, I. B. (2022). Pemodelan Sistem Pengiriman Barang dengan Mempertimbangkan Resiko Pengiriman di J&T Express. *Jurnal Produktiva*, 2(2), 1–7. <http://ejurnal.unim.ac.id/index.php/produktiva/arti cle/view/1348>
- Musthofa, A. H., Puspitorini, P. S., & Efendi, I. B. (2018). Penentuan Rute Terpendek Guna Menentukan Penjadwalan Distribusi Kertas Kemasan Menggunakan Metode Cheapest Insertion Heuristic (CIH) Algoritma Dan Distribution Requirement Planning (DRP). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 17(1), 36.
- Rijanto, A. (2019). Kaji Eksperimental Perbandingan Penggunaan Bahan Bakar pada Mesin Parut Kelapa. *Majamecha*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.36815/majamecha.v1i1.363>

## BIOGRAFI PENULIS



### Nama Penulis

Pindo Syakur Juliansyah panggilan Pindo lahir di Mojokerto pada tanggal 07 Juli 2002 Penulis sekarang bertempat tinggal di Dsn, Gedang Rt.01 Rw.03 Kecamatan Mojosari Kelurahan Modopuro. Penulis mulai Pendidikan di tingkat Sekolah Dasar di MI Pancasila tamat pada Tahun 2014 , Kemudian di tahun yang sama melanjutkan tingkat pendidikan di sekolah lanjutan tingkat pertama tepatnya di SMP Negeri 2 Mojosari lulus pada Tahun 2017, Selanjutnya penulis melanjutkan kembali pendidikannya di sekolah menengah kejuruan di SMK Negeri 1 Pungging lulus pada Tahun 2020. Pada Tahun 2020 penulis mengikuti Program S1 Teknik Universitas Islam Majapahit sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan laporan magang ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Teknik Universitas Islam Majapahit. Saat ini saya juga sedang bekerja di Perusahaan J&T EXPRESS Mojosari sebagai Kurur Delivery

