

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 1, Nomor 5, Juni 2023

E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8056259)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8056259>

Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya Desi Nurmala¹, Vadya Marshanda Budiman², Santi Pertiwi Hari Sandi³ Dwi Epty Hidayaty⁴

¹²³⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana
Perjuangan Karawang

Email: mn21.desinurmala@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, mn21.vadyabudiman@mhs.ubpkarawang.ac.id²,
santi.pertiwi@ubpkarawang.ac.id³, dwi.epty@ubpkarawang.ac.id⁴

Abstark

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengiriman barang pada J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya. Kualitas pelayanan pengiriman barang menjadifaktor kunci dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Penulisan ini memfokuskan pada aspek-aspek utama kualitas pelayanan, termasukkecepatan pengiriman, keamanan pengiriman, keandalan pengiriman, dan layanan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penulisan ini yaitu metode deskriptif dengan observatif, hasil penulisan menunjukkan bahwa J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dalam hal kecepatan pengiriman. Keamanan pengiriman juga di nilai baik oleh pelanggan,dengan adanya system pengemasan yang memadai untuk melindungi barang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Jasa Pengiriman

Abstract

This writing aims to determine the quality of goods delivery service at the J&T ExpressKarawang Kondang JayaBranch. The quality of goods delivery services is a key factor in meeting consumer needs and maintaining customer satisfaction. This paper focuses on key aspects of service quality, including speed of delivery, delivery security, delivery reliability, and customer service. The method used in this writing is descriptive method with observation,the results of the writing show that J&T Express Karawang Kondang Jaya Branch has a high level of customer satisfaction in terms of delivery speed. Delivery security is also valued well by customers, with an adequate packaging system to protect goods.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, and Delivery Service

PENDAHULUAN

Pada perkembangan teknologi yang pesat saat ini, layanan pengiriman barang menjadi sangat penting untuk bisnis dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, J&T Express telah berkembang menjadi salah satu perusahaan ekspedisi yang paling dikenal dan dipercaya di Indonesia. J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya, salah satu cabangnya di Karawang, telah memberikan layanan pengiriman barang yang aman, cepat, dan andal kepada penduduk Karawang dan daerah sekitarnya (Majid dan Dwiyanto, 2017).

Kualitas pelayanan pengiriman barang merupakan faktor penting dalam memilih ekspedisi karena dapat memberikan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan pengiriman barang di J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya sangat penting dan bermanfaat untuk mengetahui seberapa kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan.

Salah satu keunggulan utama J&T Express dalam pengiriman barang merupakan

kecepatan pengiriman. Ini dapat dicapai dengan waktu pengiriman yang lebih singkat karena jaringan distribusi mereka yang luas yang mencakup banyak lokasi di seluruh Indonesia memungkinkan mereka untuk mencapai berbagai wilayah dengan waktu pengiriman yang lebih singkat. Selain itu, J&T Express menggunakan teknologi canggih untuk memastikan bahwa paket sampai tepat waktu.

Kedua, J&T Express mengutamakan keamanan pengiriman barang; mereka memiliki standar pengemasan yang ketat untuk memastikan bahwa paket yang mereka tangani terlindungi dengan baik selama pengiriman, dan mereka juga menawarkan asuransi untuk melindungi barang yang dikirim, memberi pelanggan kepercayaan tambahan.

Ketiga, keandalan yaitu prioritas utama J&T Express dalam memberikan layanan pengiriman barang. Tim profesional yang terlatih mereka mengawasi dan mengelola setiap langkah pengiriman. Dengan memiliki kemampuan untuk melacak status pengiriman secara online, pelanggan dapat memperoleh informasi yang jelas dan akurat tentang lokasi dan kemajuan paket mereka.

Untuk memulai, kami akan membahas aspek-aspek penting dari layanan pengiriman barang, khususnya yang ditawarkan oleh J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya. Kami akan membahas hal-hal seperti keamanan pengiriman, kendala pengiriman, kecepatan pengiriman, dan layanan pelanggan. Sangat penting untuk mengetahui seberapa baik J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya melayani pelanggannya.

METODE

Metode hasil kunjungan ini yaitu secara deskriptif dengan observatif. Observasi lapangan yang beralamat di Jl. Irigasi Bandangsari, Desa Kondangjaya, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang. Waktu pengambilan data wawancara di lakukan pada tanggal 18Maret 2023. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan seperti wawancara antara penulis dengan owner J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya berdasarkan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan Kunjungan Industri

Pengiriman antar kota dan antar provinsi dapat dilakukan oleh J&T Express. Bapak Tomy bergabung dengan J&T Express pada tahun 2021 dan membuka cabang di Karawang Timur Kondang Jaya. Dia sekarang menjadi mitra resmi di cabang tersebut, yang berlokasi di Jl. Irigasi Bandangsari, Desa Kondang Jaya, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang. Dengan manajemen risiko yang handal, terkemuka, dan dipercaya oleh masyarakat, J&T Express bertujuan untuk memajukan dan mengembangkan bisnis jasa kirim atau cargo. Untuk mencapai tujuan tersebut, J&T Express Kondang Jaya membutuhkan strategi pemasaran. Strategi pemasaran J&T Express meliputi penggunaan media sosial dan pembagian brosur di lokasi bisnis. karena J&T Express telah berfokus pada e-commerce sejak awal berdirinya. Mengusung

Tabel 1. Layanan Jasa Kirim J&T Express

Jenis Layanan	Keterangan	Harga
Reguler	Pengiriman akan memakan waktu sekitar 2 hingga 7 hari kerja, tergantung pada daerah tujuan dan tarif ongkos kirim standar.	J&T Express 10.000/kg

Super	Sesuai namanya, pengiriman tercepat J&T hanya membutuhkan waktu satu hingga dua hari untuk tiba.	J&T Super 13.000/kg
Economy	pilihan pengiriman murah dengan biaya kirim lebih rendah untuk wilayah di luar Jawa.	J&T Ekonomi 14.000/kg

Sumber: Data J&T Express 2021

Tabel diatas yaitu J&T Express menawarkan berbagai macam layanan pengiriman yang dapat dipilih oleh pelanggan, termasuk reguler, super, dan ekonomi. Jadi, jika Anda ingin paket Anda tiba cepat, Anda dapat memilih layanan pengiriman super, dan jika ongkir mahal karena Anda berada di luar Jawa, Anda dapat menggunakan layanan pengiriman ekonomi karena ongkirnya murah.

Tabel 2. Daftar Jumlah Pengiriman Paket J&T Express

Hari biasa	500-600 paket
Ex Season atau Event	1.200-1.500 paket

Sumber: Data J&T Express 2021

Pembahasan

Modal awal menjadi mitra dan membuka cabang J&T ini 2 outlet tehitung 150JT-200JT keuntungan perbulan yang didapatkan senilai 8JT tetapi belum dipotong 2 gaji karyawan yang terdiri dari admin dan kurir.

Pada saat terbentuknya J&T Express Cabang Kondang Jaya ini strategi yang dilakukan oleh J&T Express Kondang Jaya yaitu

- 1) Membagikan brosur pengenalan terlebih dahulu bahwa J&T Express ini telah membuka cabang di desa Kondangjaya,
- 2) Memberikan pelayanan yang baik saat berhadapan dengan pelanggan
- 3) Memperhatikan kebersihan outlet agar bisa memberikan kenyamanan terhadap customer
- 4) Senyum, sapa, salam.

J&T Express Kondang Jaya menghadapi masalah ketika mengirim paket tetapi tidak menyertakan alamat resi yang benar, yang membuat paket tidak tersampaikan dan hilang. Solusi masalah ini yaitu J&T Express mengingatkan pelanggan untuk memeriksa alamat resi sebelum dikirim.

Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan persepsi yang baik dan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas ini dapat membuat perusahaan bertahan lebih lama karena akan menciptakan nilai yang unggul dan mampu memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan. Logistik atau pengiriman barang merupakan salah satu jenis jasa yang dapat memberikan layanan berkualitas tinggi (Tjiptono, 2014).

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

1. Tampilan fisik (tangible) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability) dalam bentuk kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat (kecepatan), akurat, dan memuaskan pelanggan
3. Daya tanggap (responsiveness) didefinisikan sebagai keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang responsif

4. Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh karyawan agar mereka bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (empati) mencakup perhatian pribadi, kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan konsumen (Fandy Tjiptono 2014:282).

Kepercayaan konsumen merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya (Mowen 2011:321).

KESIMPULAN DAN SARAN

Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Konsumen J&T Express Kondangjaya memiliki dampak yang sangat baik ini dapat dilihat dari jawaban responden pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Drop Point J&T Express yang dirasa sudah cukup puas dalam pelayanan terhadap konsumen. Pada pemberian tingkat pelayanan, akurasi pengiriman barang ke alamat para konsumen yang sangat jarang terjadi kesalahan atau ketidakpuasan konsumen yang dirasa sudah cukup puas, dan layanan antar jemput barang dari rumah konsumen ketika para konsumen tidak bisa datang ke kantor untuk melakukan pengiriman barang maka para Sprinter yang akan datang untuk melakukan penjemputan paket. Beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan barang J&T Express:

1. Meningkatkan keandalan: J&T Express harus mengevaluasi keluhan pelanggan tentang keterlambatan pengiriman atau kehilangan barang dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan mereka.
2. Mempercepat kecepatan pengiriman: Untuk memastikan barang sampai tepat waktu, J&T Express dapat mempertimbangkan strategi pengiriman yang lebih efisien. Meningkatkan operasi, meningkatkan rute pengiriman, dan menggunakan teknologi logistik canggih dapat mengurangi waktu pengiriman.
3. Meningkatkan kualitas pengemasan: Untuk melindungi barang selama pengiriman, J&T Express harus menggunakan kemasan yang kokoh dan aman. Pelatihan karyawan dan standar pengemasan yang tinggi dapat membantu mengurangi kemungkinan kerusakan.
4. Peningkatan Keamanan: Selama pengiriman, J&T Express harus memastikan bahwa barang Anda aman. Sangat penting untuk menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat untuk mencegah pencurian, kerusakan, atau kehilangan barang. Pelanggan dapat merasakan lebih banyak pengawasan dan perlindungan terhadap barang saat dalam perjalanan.
5. Memperkuat layanan pelanggan: Tim layanan pelanggan J&T Express harus responsif dan siap membantu pelanggan dengan keluhan atau pertanyaan. Pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dan memberikan solusi yang memuaskan akan membantu membangun hubungan pelanggan yang kuat.

Referensi

- Chaerudin, I. (Tahun 2021). Faktor Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap. *Journal Of Economics And Business UBS*, Vol. 10 No. 2.
- Intan Suteni, P. H. (Tahun 2019). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen. *Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap*, Vol. 4, No. 2.
- Lia Ardila, B. I. (Tahun 2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2, (4).

- Priyanto Adi Wibowo, A. M. (Tahun 2018). Kualitas Pelayanan. *Studi Kasus Pada J&T Express*, Volume III No. 2.
- Sagita Melani, S. P. (2023). Pentingnya Pembukuan Sederhana Dalam Mengelola Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pada Desa Kertaraharja. *Abdima Jurnal Pengabdian MAHASISWA*, 3452-3459.
- Sakti, B. J. (Tahun 2018). Diponegoro Journal Of Management. *Kualitas Layanan, Ketepatan*, Volume 7, Nomor 4.
- Santi Pertiwi Hari Sandi, L. R. (2023). Pendampingan Pembuatan Media Penjualan Menggunakan Digitalisasi Untuk Meningkatkan Pendapatan Pada Pelaku UMKM Desa Kertaraharja Kecamatan Pedes Karawang. *Prosiding Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 1307-1312.
- Syifa Pramudita Faddila, L. R. (2023). IDENTIFIKASI SEGMENTING, TARGETING, POSITIONING (STP) Dalam Upaya Melejitkan Umkm Desa Sampalan Kabupaten Karawang. *Prosiding Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 664-670.