

Analisis Implementasi Manajemen Logistik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli

Nestar Nosama Zega¹, Serniati Zebua², Yamolala Zega³, Heniwati Gulo⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Dec 2, 2025

Revised Dec 14, 2025

Accepted Dec 27, 2025

Keywords:

Manajemen Logistik
Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap lima informan yang terdiri dari Kepala Cabang, Admin Operasional, Admin, Driver, dan Kurir. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen logistik di JNE Cabang Gunungsitoli telah mencakup fungsi-fungsi utama logistik secara terintegrasi meliputi perencanaan dan pengelolaan persediaan berbasis forecasting, penanganan dan penyimpanan barang dengan prinsip FIFO, transportasi dan distribusi dengan perencanaan rute efisien, serta pemanfaatan sistem informasi untuk visibilitas dan pelacakan. Kendala yang dihadapi bersumber dari kondisi geografis dan infrastruktur yang kurang mendukung, fluktuasi volume paket ekstrem pada peak season, keterbatasan SDM terampil, dan celah komunikasi internal antar divisi. Dampak implementasi manajemen logistik sangat signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang tercermin dari dimensi keandalan dengan tingkat keberhasilan pengiriman di atas 98%, kecepatan dengan estimasi waktu 3-4 hari dari Jawa ke Gunungsitoli, visibilitas melalui sistem tracking real-time, dan kondisi barang dengan tingkat kerusakan di bawah 0,5%, yang pada akhirnya berhasil membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan di wilayah Gunungsitoli.

This is an open access article under the CC BY-NC license.



Corresponding Author:

Nestar Nosama Zega

Program Studi Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Jln. Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli, Indonesia

Email: zhegaz123@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Sektor logistik, khususnya perusahaan jasa pengiriman barang, telah menjadi penting untuk memenuhi permintaan pelanggan secara efisien dan cepat di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi. Pertumbuhan industri jasa pengiriman barang di Indonesia berkorelasi langsung dengan ekspansi perusahaan e-commerce yang signifikan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Fanani et al (2020) perkembangan pesat bisnis e-commerce telah berkontribusi pada pertumbuhan industri jasa pengiriman barang di Indonesia. Indonesia memegang salah satu pangsa pasar e-commerce terbesar di Asia. Seiring dengan pertumbuhan e-commerce sekitar 15% per tahun akibat pergeseran preferensi pelanggan untuk pembelian daring, sektor kurir akan terus berkembang. Meningkatnya jumlah penyedia jasa kurir di Indonesia sebagian didorong oleh

penerapan Undang-Undang No. 38 Tahun 2009, yang memungkinkan tidak hanya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tetapi juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), koperasi, dan perusahaan swasta untuk terlibat dalam sektor jasa kurir. Hal ini menghadirkan peluang yang signifikan bagi industri kurir untuk berkembang dan menawarkan jasa pengiriman yang andal dan efisien.

Di sektor logistik, penyediaan layanan prima sangat penting untuk menjamin kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis (Soriton et al., 2021). Pengiriman antar lokasi dimungkinkan oleh perusahaan logistik seperti PT JNE, salah satu perusahaan pengiriman barang terkemuka di Indonesia, yang berkembang pesat dan memiliki jaringan cabang yang luas di berbagai lokasi. Untuk menghubungkan klien dengan lokasi mereka, baik di dalam maupun luar negeri, perusahaan-perusahaan ini sangat penting (Putra et al., 2022). Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan merupakan hal yang penting bagi bisnis pengiriman barang. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini mendukung pernyataan Yulistria et al (2023:3) bahwa layanan publik yang berkualitas tinggi merupakan hasil dari sistem layanan publik yang efisien. Prosedur layanan dan mekanisme kontrol yang transparan dan jelas yang membantu mengidentifikasi setiap penyimpangan merupakan komponen penting dari sistem yang efisien.

Semua pelanggan menginginkan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan layanan pengiriman. Pengalaman yang memuaskan, dalam hal ini, menunjukkan interaksi dan layanan lengkap yang ditawarkan kepada pelanggan oleh perusahaan jasa pengiriman (Putri, 2024). Hal ini mencakup pemenuhan harapan klien secara efektif, menjawab pertanyaan klien dengan cepat, mengelola pengiriman secara tepat waktu dan akurat, serta memberikan informasi yang jelas dan transparan (Yunus, 2022:35). Pelanggan cenderung lebih memilih layanan pengiriman yang konsisten dan merekomendasikannya kepada orang lain jika mereka puas dengan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman harus secara terus-menerus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenangkan kepercayaan pelanggan dan mempertahankan posisi kompetitif di bidang jasa pengiriman barang.

Menerapkan manajemen logistik yang baik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan Tjiptono (2022:56) manajemen logistik merupakan bagian dari manajemen rantai pasok dan bertanggung jawab untuk mengatur, melaksanakan, dan mengawasi pergerakan komoditas secara efisien dan sukses. Dari pengumpulan awal barang hingga pengiriman barang kepada konsumen, operasi ini mencakup transportasi, penyimpanan, distribusi, layanan, dan informasi terkait dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan. Manajemen inventaris yang efektif untuk menjamin ketersediaan produk, penjadwalan pengiriman yang cepat, perutean yang efektif, dan sistem pelacakan yang presisi hanyalah beberapa dari sekian banyak aspek manajemen logistik. Perusahaan pelayaran dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman, mengurangi risiko keterlambatan atau kesalahan, dan meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menerapkan manajemen logistik yang baik.

Salah satu penyedia jasa pengiriman dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Gunungsitoli adalah salah satu kota tempat JNE membuka cabang. Namun, berdasarkan temuan awal peneliti, tampaknya JNE Cabang Gunungsitoli memiliki masalah dengan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan sering mengeluhkan keterlambatan penerimaan produk. Masalah ini dapat mengganggu akurasi pengiriman dan efisiensi operasional, yang pada akhirnya akan memengaruhi kualitas layanan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi menyeluruh tentang manajemen logistik guna mengidentifikasi permasalahan terkini dan memberikan saran yang tepat untuk pengembangan. Beranjak dari fenomena diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan Judul: "Analisis Implementasi Manajemen Logistik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli

2. METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang berfokus pada upaya memahami fenomena secara mendalam dengan menitikberatkan pada proses dan makna dari sudut pandang partisipan. Sebagaimana diungkapkan oleh Koyan (2022:50) pendekatan kualitatif sangat relevan untuk

mengeksplorasi fenomena sosial melalui perspektif partisipan itu sendiri, sehingga memungkinkan peneliti memahami situasi subjek penelitian secara lebih utuh. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini secara spesifik menerapkan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih untuk menggambarkan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara rinci, faktual, dan akurat. Penjelasan mengenai berbagai hubungan diuraikan secara naratif dalam konteks yang alamiah, yang diperkaya dengan berbagai metode ilmiah.

Variabel Penelitian

Menurut Koyan (2022:50) variabel adalah objek atau atribut yang bervariasi antara satu entitas dengan entitas lainnya. Dalam penelitian ini, identifikasi variabel berfungsi untuk menentukan teknik pengumpulan dan analisis data yang tepat. Adapun variabel yang diteliti adalah:

1. Manajemen Logistik: Variabel ini merujuk pada serangkaian aspek pengelolaan, meliputi proses pengadaan, pengendalian persediaan, distribusi, perawatan, serta pengawasan terhadap barang dan jasa yang mendukung operasional perusahaan logistik.
2. Kualitas Pelayanan: Variabel ini mencakup indikator-indikator seperti tingkat kepuasan pelanggan, ketepatan waktu dan keandalan pengiriman, akurasi pesanan, kondisi barang yang diterima, serta responsivitas perusahaan dalam menangani keluhan.
3. JNE Cabang Kota Gunungsitoli: Variabel ini berfokus pada karakteristik operasional cabang, yang meliputi lokasi, lingkungan kerja, kualitas sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, dan sistem informasi yang diterapkan.

Populasi dan Sampel

Menurut Umar (2018), populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik penarikan informan menggunakan *sampling jenuh*, di mana seluruh anggota populasi dijadikan informan karena jumlahnya yang terbatas, yaitu sebanyak 5 orang pegawai.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk pelaksanaan penelitian ini adalah kantor JNE Cabang Kota Gunungsitoli, yang beralamat di Jalan Diponegoro No.410a, Sifalaete Tabaloho, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2020) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilaksanakan dalam setting alamiah, mengutamakan sumber data primer, dengan teknik utama berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun teknik yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:Studi Kepustakaan (Library Research): Teknik ini dilakukan dengan menelaah literatur dan referensi yang relevan dengan permasalahan penelitian.Studi Lapangan (Field Research): Teknik ini melibatkan peneliti datang langsung ke lokasi untuk memperoleh data primer melalui: Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.Wawancara, yaitu dengan mengumpulkan informasi secara lisan dari para informan.Berdasarkan definisi-definisi tersebut, peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik studi lapangan, khususnya wawancara dan dokumentasi, sebagai metode pengumpulan data..

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian, yang dapat berupa kuesioner, pedoman wawancara, lembar observasi, dan lain-lain. Dalam paradigma kualitatif, peran peneliti sendiri merupakan instrumen kunci. Sebagaimana ditegaskan oleh Adil et al (2023), dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri yang terlibat aktif dalam mengamati, bertanya, mendengarkan, dan mengumpulkan data. Berdasarkan hal ini, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti dengan dibantu pedoman wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan komponen vital dalam metode ilmiah karena melalui proses inilah data dapat diinterpretasikan dan diberi makna. Menurut Arikunto (2019), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang suatu fenomena yang terjadi pada saat penelitian dan dapat diukur secara matematis. Mengacu pada Miles et al (2014), teknik analisis data kualitatif yang digunakan meliputi tiga alur kegiatan, yaitu: Reduksi Data, yaitu proses seleksi dan penyederhanaan data sejak pengumpulan dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, dan memfokuskan pada data yang relevan. Penyajian Data, yaitu menampilkan data yang telah terorganisir dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau bagan agar lebih mudah dipahami. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, yaitu tahap interpretasi untuk mencari makna dari data yang disajikan, yang dalam penelitian ini diperkuat dengan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data. Kesimpulan dalam penelitian ini ditarik berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan lima informan di JNE Cabang Gunungsitoli. Fokus penelitian adalah untuk menganalisis implementasi manajemen logistik dan kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Logistik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, implementasi manajemen logistik di JNE Cabang Gunungsitoli dapat dilihat dari beberapa fungsi utamanya. Setiap fungsi memiliki peran spesifik dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Fungsi perencanaan merupakan tahap awal dalam pelaksanaan manajemen logistik di JNE Cabang Gunungsitoli. Perencanaan ini dilakukan dengan memperkirakan volume paket berdasarkan data sebelumnya, terutama pada periode puncak seperti hari raya keagamaan. Peneliti: "Bagaimana proses perencanaan logistik dilakukan di cabang Gunungsitoli?" Bapak Tukari Bu'ulolo (Kepala Cabang): "Kami merencanakan berdasarkan data bulan-bulan sebelumnya. Misalnya saat lebaran atau natal, kami sudah tahu volume paket akan naik sekitar 50 sampai 70 persen. Jadi kami sudah mempersiapkan dari jauh-jauh hari dengan menambah tempat penyimpanan di gudang, peralatan bongkar muat, dan tenaga driver serta kurir tambahan. Ini supaya tidak ada penumpukan paket atau keterlambatan yang berarti." Peneliti: "Apakah ada kendala dalam proses perencanaan ini?" Bapak Tukari Bu'ulolo: "Kadang volume yang datang melebihi perkiraan, terutama kalau ada promosi besar dari toko online. Tapi dengan persiapan yang baik, kami masih bisa menangani. Yang penting adalah komunikasi dengan pusat tentang prediksi volume." Pernyataan ini menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan perencanaan yang bersifat antisipasi dalam manajemen logistik untuk menghadapi kenaikan permintaan. Perencanaan yang matang menjadi dasar untuk memastikan ketersediaan sumber daya yang cukup saat volume pengiriman meningkat tajam. Strategi antisipasi ini mencakup tiga hal utama: menambah kapasitas gudang, menambah peralatan untuk menangani barang, dan merekrut tenaga kerja tambahan.

Dari sisi operasional sehari-hari, pengelolaan persediaan lebih berfokus pada ketersediaan material kemasan yang menjadi kebutuhan rutin. Peneliti: "Bagaimana sistem pengelolaan persediaan material kemasan di sini?" Bapak Bagus Setiawan (Admin Operasional): "Kami selalu menjaga agar stok bubble wrap, kardus, dan lakban cukup tersedia. Ada batas minimal stok yang harus dipenuhi. Kalau stok hampir habis, saya yang bertugas mengajukan permintaan pembelian ke pusat. Kalau material ini sampai habis, bisa mengganggu proses packing dan akhirnya pengiriman jadi tertunda."

Peneliti: "Berapa lama biasanya waktu tunggu setelah mengajukan permintaan pembelian?" Bapak Bagus Setiawan: "Biasanya sekitar satu minggu, tergantung jadwal pengiriman dari pusat. Makanya kami harus pantau terus dan pesan sebelum benar-benar habis." Pernyataan ini menunjukkan adanya sistem kontrol persediaan dengan menetapkan batas minimal stok sebagai penanda untuk melakukan pemesanan ulang. Sistem ini dirancang untuk mencegah kehabisan material yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Material kemasan seperti bubble wrap, kardus, dan lakban merupakan komponen penting dalam proses pengemasan yang aman, sehingga

ketersediaannya harus dijaga secara konsisten. Proses pengajuan pembelian juga menunjukkan adanya koordinasi antara cabang dengan pusat dalam hal pengadaan barang. Hal ini mencerminkan struktur organisasi yang saling terhubung dimana cabang memiliki kewenangan dalam memantau kebutuhan namun tetap berkoordinasi dengan pusat untuk pengadaan.

Penanganan dan Penyimpanan Barang

Fungsi penanganan dan penyimpanan barang di gudang menjadi kunci untuk mencegah kerusakan dan memastikan kelancaran proses distribusi. Prosedur standar operasional yang diterapkan dalam pengelolaan gudang sangat penting untuk menjaga kualitas layanan. Peneliti: "Bisa dijelaskan bagaimana prosedur penanganan paket yang masuk ke gudang?" Bapak Lukas Dawolo (Admin Gudang): "Paket yang masuk langsung di-scan dan dipisahkan berdasarkan rute tujuan dan jenis layanannya, ada yang REG untuk reguler dan YES untuk layanan cepat. Kami punya area khusus untuk barang yang mudah pecah dan barang berharga. Prinsip yang kami pakai adalah yang pertama masuk harus pertama keluar supaya tidak ada paket yang tertimbun lama di gudang." Peneliti: "Bagaimana cara memastikan tidak ada paket yang tertukar?" Bapak Lukas Dawolo: "Setiap paket sudah punya barcode yang unik. Jadi setiap kali di-scan, sistemnya langsung tahu paket itu untuk kemana dan statusnya apa. Kalau ada yang salah scan, sistem akan kasih peringatan. Tapi memang kalau lagi ramai, harus ekstra hati-hati." Peneliti: "Apa tantangan terbesar dalam mengelola gudang?" Bapak Lukas Dawolo: "Ruang gudang yang terbatas, terutama saat musim ramai. Kadang paket menumpuk dan harus pintar-pintar atur supaya tidak menghalangi jalan dan tidak sampai salah ambil paket."

Pernyataan tersebut mengungkapkan beberapa praktik penting dalam pengelolaan gudang. Pertama, setiap paket yang masuk segera dilakukan pemindaian untuk memastikan dapat dilacak dan status pada sistem terupdate. Kedua, dilakukan pemisahan paket berdasarkan dua kriteria utama: rute pengiriman dan jenis layanan. Ketiga, penerapan area khusus untuk barang-barang yang memerlukan penanganan khusus seperti barang mudah pecah dan barang berharga. Keempat, penerapan metode yang pertama masuk harus pertama keluar untuk memastikan tidak ada paket yang tertimbun terlalu lama di gudang. Sistem pemisahan yang diterapkan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pengambilan dan pemuatan barang, dimana paket-paket yang memiliki rute yang sama dapat dimuat bersama dalam satu kendaraan pengiriman. Sementara itu, perbedaan area penyimpanan untuk barang khusus bertujuan untuk meminimalkan risiko kerusakan dan kehilangan. Dari sudut pandang operasional lapangan, prosedur bongkar muat menjadi bagian penting dari penanganan barang.

Transportasi dan Distribusi

Fungsi transportasi dan distribusi merupakan ujung tombak layanan logistik yang secara langsung berhubungan dengan pelanggan. Keberhasilan fungsi ini menentukan apakah paket dapat sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik kepada penerima. Peneliti: "Apa tantangan terbesar dalam melakukan pengiriman di Gunungsitoli?" Bapak Ruslan (Kurir): "Tantangan terbesarnya adalah kondisi jalan dan cuaca. Banyak jalan yang sempit dan naik turun. Kami harus pintar mengatur rute pengiriman. Biasanya saya kelompokkan paket berdasarkan daerah yang searah supaya lebih efisien. Meskipun paketnya banyak, dengan rute yang baik, semua bisa terantar di hari yang sama."

Peneliti: "Bagaimana cara Bapak menentukan urutan pengiriman?"

Bapak Ruslan: "Saya lihat dulu alamat-alamatnya, terus saya kelompokkan yang satu arah. Yang paling jauh biasanya saya antar duluan, baru yang dekat. Juga harus perhatikan jam, kalau ada toko biasanya tutup siang, jadi harus diutamakan pagi." Peneliti: "Apa yang membuat pelanggan puas dengan layanan kita?" Bapak Ruslan: "Pelanggan senang kalau paket sampai tepat waktu dan kondisinya baik. Mereka juga suka kalau kita sopan dan bisa kasih informasi yang jelas. Banyak pelanggan yang sudah kenal saya dan percaya kalau saya yang antar pasti aman."

Peneliti: "Bagaimana kalau ada alamat yang tidak jelas atau salah?"

Bapak Ruslan: "Itu yang sering jadi masalah. Kadang alamat yang ditulis tidak lengkap atau salah. Saya harus telepon pelanggan berkali-kali untuk konfirmasi. Ini memakan waktu dan bikin kerjaan jadi lama." Pernyataan ini mengungkapkan beberapa aspek penting dalam pengelolaan transportasi di lapangan. Pertama, identifikasi tantangan khusus wilayah operasi yaitu kondisi

geografis Gunungsitoli dengan kondisi jalan yang belum optimal dan cuaca yang tidak menentu. Kedua, strategi yang diterapkan kurir dalam merencanakan rute dengan mengelompokkan paket berdasarkan kedekatan lokasi. Ketiga, pemahaman kurir terhadap konsep kepuasan pelanggan yang tidak hanya tentang kecepatan tetapi juga tentang kondisi barang saat diterima. Kemampuan kurir untuk melakukan pengaturan rute secara mandiri menunjukkan tingkat kemampuan dan inisiatif yang baik. Pengelompokan paket berdasarkan area yang searah merupakan praktik efisiensi yang dapat menghemat waktu perjalanan dan biaya bahan bakar, sekaligus meningkatkan jumlah paket yang dapat diantar dalam satu hari. Dari perspektif manajerial, pemantauan kinerja transportasi dilakukan secara menyeluruh.

Dampak Implementasi Manajemen Logistik terhadap Kualitas Pelayanan

Implementasi fungsi-fungsi manajemen logistik yang telah dijalankan memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan JNE Cabang Gunungsitoli. Dampak ini dapat diukur dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menjadi indikator kinerja perusahaan. Dimensi keandalan mengukur kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Dalam konteks jasa pengiriman, keandalan tercermin dari tingkat keberhasilan pengiriman dan ketepatan waktu.

Peneliti: "Bagaimana pencapaian cabang dalam hal tingkat keberhasilan pengiriman?"

Bapak Tukari Bu'ulolo (Kepala Cabang): "Dengan perencanaan rute yang baik dan sistem pemantauan yang kami terapkan, tingkat keberhasilan pengiriman kami mencapai lebih dari 98 persen. Artinya, hampir semua paket yang kami terima berhasil kami antarkan ke tujuan sesuai alamat."

Peneliti: "Apa faktor utama yang mendukung tingkat keberhasilan ini?"

Bapak Tukari Bu'ulolo: "Faktor utamanya adalah disiplin dalam mengikuti prosedur, mulai dari penerimaan paket sampai pengiriman. Juga komitmen seluruh tim untuk memastikan paket sampai dengan selamat. Sistem informasi kami juga membantu memantau setiap tahapan pengiriman."

Peneliti: "Menurut Bapak, apa yang membuat pelanggan percaya dengan JNE?"

Bapak Ruslan (Kurir): "Pelanggan percaya karena paket mereka selalu sampai tepat waktu dan ke alamat yang benar. Mereka tidak perlu khawatir paket hilang atau salah kirim. Bahkan kalau ada keterlambatan, kami selalu kasih tahu alasannya."

Peneliti: "Bagaimana respons pelanggan terhadap layanan yang diberikan?"

Bapak Ruslan: "Kebanyakan pelanggan puas. Banyak yang sudah jadi pelanggan tetap karena mereka tahu JNE bisa diandalkan. Kadang mereka malah request supaya saya yang antar karena sudah kenal dan percaya."

Angka tingkat keberhasilan pengiriman di atas 98 persen merupakan indikator kinerja yang sangat baik dalam industri logistik, mengingat berbagai tantangan geografis dan infrastruktur yang dihadapi. Pencapaian ini menunjukkan bahwa sistem manajemen logistik yang diterapkan efektif dalam memastikan paket sampai ke tujuan. Perencanaan rute dan sistem pemantauan yang disebutkan merupakan faktor kunci yang berkontribusi pada keandalan ini.

Kecepatan merupakan dimensi kualitas yang mengukur daya tanggap perusahaan dalam memproses dan mengirimkan paket. Dalam industri yang kompetitif, kecepatan menjadi keunggulan yang penting.

Peneliti: "Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk memproses paket?"

Bapak Bagus Setiawan (Admin Operasional): "Sistem pemilahan yang cepat dan jadwal keberangkatan driver yang ketat membuat paket segera bergerak. Paket reguler dari Jawa biasanya sampai di Gunungsitoli dalam 3 sampai 4 hari, dan kami usahakan untuk mengirimkannya ke alamat pelanggan pada hari yang sama saat paket tiba di cabang."

Peneliti: "Bagaimana proses di gudang bisa berjalan cepat?"

Bapak Bagus Setiawan: "Kami sudah punya sistem yang jelas. Begitu paket datang, langsung di-scan, dipilah berdasarkan rute, dan disiapkan untuk pengiriman. Semua karyawan sudah tahu tugas masing-masing jadi prosesnya lancar."

Peneliti: "Apakah ada target waktu tertentu untuk setiap tahapan?"

Bapak Bagus Setiawan: "Ada. Misalnya paket yang datang pagi harus sudah siap untuk dikirim siang hari. Kami monitor waktu prosesnya supaya tidak ada yang tertunda tanpa alasan jelas."

Pernyataan ini mengungkapkan dua aspek kecepatan: waktu transit dari asal ke Gunungsitoli dan waktu pengiriman dari gudang ke alamat pelanggan. Waktu transit 3-4 hari untuk jarak dari Jawa ke Nias merupakan waktu yang wajar mengingat kendala geografis. Yang lebih penting adalah komitmen untuk pengiriman di hari yang sama setelah paket tiba di Gunungsitoli, yang menunjukkan efisiensi dalam pengiriman akhir.

Sistem pemilihan yang cepat dan jadwal keberangkatan yang ketat merupakan disiplin operasional yang mendukung kecepatan ini. Tanpa disiplin operasional, kecepatan tidak dapat dijaga secara konsisten.

Visibilitas mengacu pada transparansi dan kemampuan pelacakan yang diberikan kepada pelanggan untuk mengetahui status dan lokasi paket mereka. Di era digital, visibilitas menjadi harapan dasar dari pelanggan. Peneliti: "Seberapa penting fitur pelacakan paket bagi pelanggan?"

Bapak Lukas Dawolo (Admin Gudang): "Fitur pelacakan adalah nilai jual utama kami. Baik kami sebagai admin maupun pelanggan bisa memantau perjalanan paket. Kalau ada paket yang terhenti di suatu titik, kami bisa segera bertindak dan memberikan informasi lebih dulu ke pelanggan sebelum mereka bertanya." Peneliti: "Bagaimana cara memberikan informasi kepada pelanggan?"

Bapak Lukas Dawolo: "Kalau ada masalah atau keterlambatan, kami hubungi pelanggan lewat telepon atau WhatsApp untuk menjelaskan situasinya. Pelanggan sangat menghargai kejujuran dan komunikasi yang terbuka seperti ini." Peneliti: "Apakah pelanggan sering menggunakan fitur pelacakan?" Bapak Lukas Dawolo: "Sangat sering, terutama untuk paket yang berisi barang berharga atau penting. Mereka merasa lebih tenang bisa tahu posisi paket mereka setiap saat."

Pernyataan ini menunjukkan manfaat ganda dari sistem pelacakan. Dari sisi pelanggan, pelacakan memberikan ketenangan pikiran dan kontrol atas paket mereka. Dari sisi operasional, pelacakan berfungsi sebagai sistem peringatan dini untuk mendeteksi penyimpangan dalam aliran paket. Kemampuan untuk memberikan informasi secara proaktif ke pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya menunggu keluhan tetapi aktif mengkomunikasikan status kepada pelanggan.

Dimensi kondisi barang mengukur kemampuan perusahaan untuk menjaga kondisi fisik barang selama proses pengiriman. Ini adalah aspek mendasar dari kualitas layanan dalam industri logistik.

Peneliti: "Bagaimana pencapaian dalam menjaga kondisi barang?"

Bapak Firman Lahagu (Driver): "Berkat prosedur penanganan yang kami terapkan dengan ketat, tingkat kerusakan paket sangat kecil, kurang dari 0,5 persen. Ini menjadi bukti nyata bagi pelanggan bahwa kami serius menjaga keamanan barang mereka."

Peneliti: "Apa yang membuat tingkat kerusakan bisa sangat rendah?"

Bapak Firman Lahagu: "Semua karyawan sudah paham cara menangani barang dengan benar. Dari cara mengemas, menyimpan, sampai mengangkut, semuanya ada aturannya. Kami juga saling mengingatkan kalau ada yang kurang hati-hati."

Peneliti: "Bagaimana menangani barang yang mudah rusak?"

Bapak Firman Lahagu: "Barang yang mudah rusak kami beri tanda khusus dan ditangani dengan lebih hati-hati. Posisinya di mobil juga kami atur supaya tidak tertimpa barang lain. Kami pahami betul kalau barang rusak, kepercayaan pelanggan juga rusak."

Angka tingkat kerusakan di bawah 0,5 persen merupakan pencapaian yang sangat baik dan mencerminkan kualitas pelaksanaan yang tinggi dalam penanganan material dan transportasi. Pencapaian ini merupakan hasil dari penerapan prosedur standar operasional yang konsisten di semua tahapan: penerimaan, penyimpanan, bongkar muat, dan pengiriman.

Pernyataan "bukti nyata bagi pelanggan" menunjukkan bahwa kondisi barang yang baik adalah bukti konkret dari kualitas layanan yang dapat langsung dirasakan pelanggan. Ketika paket sampai dalam kondisi sempurna, ini memberikan kepuasan yang nyata dan memvalidasi keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa JNE.

Pembahasan

Dampak Implementasi Manajemen Logistik terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensi yang mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Tjiptono (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam konteks jasa logistik, kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, kecepatan, ketepatan, kondisi barang, dan komunikasi. Kotler dan Keller (2021) menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap harapan mereka. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau bahkan senang. Candrianto (2021) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang menentukan loyalitas pelanggan dan kesuksesan jangka panjang perusahaan. Dalam konteks jasa logistik, Said (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, yang mencakup ketepatan waktu pengiriman, kondisi barang saat diterima, kemudahan komunikasi, dan profesionalisme petugas. Mahira, Hadi, dan Nastiti (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa implementasi manajemen logistik di JNE Cabang Gunungsitoli telah memberikan dampak positif terhadap empat dimensi utama kualitas pelayanan: Pertama, dimensi keandalan yang tercermin dari tingkat keberhasilan pengiriman di atas 98 persen. Bapak Tukari Bu'ulolo dan Bapak Ruslan menekankan bahwa keandalan ini membangun kepercayaan pelanggan bahwa paket mereka akan sampai ke alamat yang benar dan tepat waktu. Kedua, dimensi kecepatan yang tercermin dari kemampuan mengirimkan paket ke alamat pelanggan pada hari yang sama setelah paket tiba di cabang. Bapak Bagus Setiawan menjelaskan bahwa sistem pemilahan yang cepat dan jadwal keberangkatan yang ketat mendukung kecepatan ini. Ketiga, dimensi visibilitas yang tercermin dari fitur pelacakan yang memungkinkan pelanggan mengetahui status dan lokasi paket mereka secara real-time. Bapak Lukas Dawolo menekankan bahwa transparansi ini memberikan ketenangan kepada pelanggan dan memungkinkan perusahaan untuk memberikan informasi proaktif jika terjadi masalah. Keempat, dimensi kondisi barang yang tercermin dari tingkat kerusakan yang sangat rendah, di bawah 0,5 persen. Bapak Firman Lahagu menjelaskan bahwa prosedur penanganan yang ketat di semua tahapan menjadi kunci pencapaian ini.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Fanani et al. (2020) yang menemukan bahwa kualitas layanan logistik JNE yang mencakup keandalan, kecepatan, dan kondisi barang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Christine et al (2022) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Penelitian Sofiah et al (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Yulistria et al (2023) juga mengkonfirmasi bahwa kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Saputra et al (2025) tentang kualitas pelayanan di sektor kesehatan juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan temuan penelitian dan kajian teoritis, peneliti menilai bahwa implementasi manajemen logistik di JNE Cabang Gunungsitoli telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Pencapaian tingkat keberhasilan pengiriman di atas 98 persen dan tingkat kerusakan di bawah 0,5 persen merupakan indikator kinerja yang sangat baik, bahkan jika dibandingkan dengan standar industri logistik secara umum. Yang lebih penting, pencapaian ini diraih dalam kondisi yang penuh tantangan dengan infrastruktur yang terbatas dan kondisi geografis yang sulit. Hal ini menunjukkan bahwa dengan implementasi fungsi-fungsi manajemen logistik yang baik dan komitmen seluruh karyawan terhadap kualitas, perusahaan dapat mengatasi kendala eksternal dan tetap memberikan layanan yang berkualitas. Keandalan yang tinggi merupakan fondasi dari kepercayaan pelanggan.

Ketika pelanggan merasa yakin bahwa paket mereka akan sampai dengan selamat dan tepat waktu, mereka akan terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepercayaan ini merupakan aset tak berwujud yang sangat berharga bagi perusahaan jasa karena industri jasa sangat bergantung pada reputasi dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Kecepatan dalam memproses dan mengirimkan paket merupakan faktor pembeda yang penting dalam industri logistik yang kompetitif. Kemampuan untuk mengirimkan paket pada hari yang sama setelah tiba di cabang menunjukkan efisiensi operasional yang tinggi dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam era dimana konsumen semakin mengharapkan gratifikasi instan, kecepatan menjadi semakin penting sebagai faktor yang mempengaruhi pilihan pelanggan.

Visibilitas melalui fitur pelacakan merupakan aspek kualitas pelayanan yang semakin menjadi standar harapan pelanggan di era digital. Transparansi ini tidak hanya memberikan ketenangan kepada pelanggan tetapi juga mengurangi beban layanan pelanggan karena pelanggan dapat mengecek sendiri status paket mereka tanpa harus menghubungi perusahaan. Lebih jauh lagi, kemampuan perusahaan untuk menggunakan informasi dari sistem pelacakan untuk komunikasi proaktif dengan pelanggan ketika ada masalah menunjukkan pendekatan yang matang dalam manajemen layanan pelanggan. Kondisi barang yang sangat baik dengan tingkat kerusakan yang sangat rendah merupakan bukti konkret dari kualitas pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Kondisi barang yang baik tidak hanya tentang kepuasan pelanggan tetapi juga tentang menjaga nilai barang yang dikirim. Bagi pelanggan bisnis yang mengirimkan produk untuk dijual, kondisi barang yang baik sangat penting untuk menjaga reputasi bisnis mereka.

Keempat dimensi kualitas pelayanan ini saling terkait dan secara kolektif membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas layanan JNE secara keseluruhan. Implementasi fungsi-fungsi manajemen logistik yang sistematis dan terintegrasi menjadi fondasi untuk mencapai keunggulan dalam semua dimensi tersebut. Perencanaan yang baik memastikan ketersediaan sumber daya, penanganan gudang yang tepat menjaga kondisi barang, transportasi yang efisien memastikan kecepatan dan keandalan, dan sistem informasi memberikan visibilitas dan transparansi. Namun demikian, peneliti juga mencatat bahwa meskipun pencapaian kinerja sudah sangat baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan berkelanjutan. Kesenjangan komunikasi internal yang masih terjadi, keterbatasan kapasitas gudang pada musim puncak, dan tantangan dalam mempertahankan konsistensi kualitas dengan tenaga lepas merupakan area yang perlu mendapat perhatian untuk perbaikan di masa mendatang. Lebih lanjut, kepuasan pelanggan yang tinggi yang dilaporkan oleh informan, meskipun merupakan indikator yang positif, perlu juga divalidasi melalui survei kepuasan pelanggan yang sistematis dan berkala. Hal ini penting untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pelanggan tentang aspek-aspek mana yang sudah baik dan aspek-aspek mana yang masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen logistik yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang bagaimana perusahaan logistik dapat mengatasi kendala lingkungan operasional dan tetap memberikan layanan yang berkualitas melalui implementasi fungsi-fungsi manajemen logistik yang sistematis, strategi yang adaptif, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi manajemen logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli, dapat disimpulkan bahwa: Implementasi manajemen logistik di PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli telah dilaksanakan secara sistematis dan terintegrasi melalui empat fungsi utama yang saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pertama, fungsi perencanaan dan pengelolaan persediaan diterapkan dengan sistem peramalan berbasis data historis untuk mengantisipasi lonjakan volume hingga 50-70 persen pada periode puncak, disertai pengelolaan stok material kemasan dengan sistem batas minimal untuk menjaga kelancaran operasional. Strategi kelenturan kapasitas melalui mobilisasi tenaga lepas membantu perusahaan beradaptasi dengan fluktuasi permintaan. Kedua, fungsi penanganan dan penyimpanan barang dilaksanakan melalui prosedur standar yang ketat, dimana setiap paket dipindai dan dipisahkan berdasarkan rute dan jenis layanan, disediakan area

khusus untuk barang sensitif, dan diterapkan metode FIFO untuk mencegah penumpukan. Prosedur bongkar muat yang tepat menghasilkan tingkat kerusakan yang sangat rendah di bawah 0,5 persen. Ketiga, fungsi transportasi dan distribusi dijalankan dengan pengoptimalan rute berdasarkan pengetahuan lokal kurir, sistem pemantauan kinerja yang komprehensif (kecepatan, tingkat keberhasilan, dan keluhan), dan penggunaan driver mitra saat volume tinggi untuk menjaga konsistensi layanan. Keempat, fungsi sistem informasi dan teknologi diterapkan melalui sistem terintegrasi yang memungkinkan pelacakan real-time, transparansi informasi kepada pelanggan, dan kemampuan deteksi dini terhadap masalah pengiriman untuk tindakan korektif yang cepat. Implementasi keempat fungsi manajemen logistik ini menghadapi beberapa kendala utama yaitu kondisi geografis dan infrastruktur yang terbatas, fluktuasi volume yang ekstrem pada musim puncak, keterbatasan sumber daya manusia terampil, dan kesenjangan komunikasi internal. Namun demikian, melalui strategi adaptif dan komitmen terhadap kualitas, perusahaan mampu mengatasi kendala-kendala tersebut. Secara keseluruhan, implementasi manajemen logistik di JNE Cabang Gunungsitoli telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan meskipun menghadapi berbagai kendala geografis dan infrastruktur yang signifikan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa dengan pengelolaan fungsi-fungsi logistik yang sistematis dan terintegrasi, strategi yang adaptif, pemanfaatan teknologi informasi, serta komitmen seluruh karyawan, perusahaan logistik dapat mengatasi kendala lingkungan operasional dan tetap memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Ristiyan, A. S. L. R., Jayatmi, F. R. S. I., Satria, E. B., Bani, A. A. P. M. M. R. D. N. C. A. M. D., Haslinah, G. A. B. A., & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. GET PRESS INDONESIA.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Christine, C. E., Fitriano, A., & Halim, R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Karya Furnindo Modern. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 1002–1018.
- 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. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 89–98. <https://doi.org/10.14710/jati.15.2.89-98>
- Koyan. (2022). *Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Media Akademi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Putra, I. P. H., Ardani, W., & Widani, N. M. (2022). Analisis Kelayakan Jasa Pengantaran Barang pada Perusahaan Kurir di JNE Cabang Tabanan. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 2(3), 407–413. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v2i3.23908>
- Putri, M. A. (2024). Peran Manajemen Risiko dalam Logistik pada Manajemen Rantai Pasokan: Dwelling Time di Pelabuhan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24), 63–71.
- Saputra, D. M. D., Partina, A., & Amallia, B. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.35917/cb.v6i1.568>
- Sofiah, S., Rahmana, A. S., & Triana, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Aria Putra Swadaya Taman Kedaung Ciputat Tangerang Selatan. *Humanities, Management and Science Proceeding*, 1(2), 885–896.
- Soriton, J. F. W., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Berusaha Motor Kawangkoan. *Productivity*, 2(7), 537–543.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (4th ed.). Andi Offset.
- Umar, H. (2018). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi Revisi). Raja Grafindo Persada.
- Yulistria, R., Handayani, E. P., Susilowati, I. H., & Aulia, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Mitra Bangun Perwira. *Jurnal Swabumi*, 11(1), 13–22.
- Yunus, M. (2022). *Manajemen Rantai Pasok: Teori dan Aplikasi*. Universitas Terkait.