

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum J&T Lotu

4.1.1 Sejarah Singkat J&T

J&T Express adalah perusahaan logistik asal Indonesia yang didirikan pada tahun 2015. Perusahaan ini awalnya berfokus pada pengiriman barang dan layanan kurir yang mengutamakan kecepatan dan keandalan. Dengan tujuan untuk menjadi solusi logistik yang terpercaya, J&T Express memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pengiriman.

J&T Express berkembang pesat di Indonesia dan kemudian memperluas jangkauan ke berbagai negara di Asia Tenggara, termasuk Malaysia, Filipina, Thailand, Vietnam, dan Singapura. Perusahaan ini terkenal dengan layanan pengiriman yang cepat dan harga yang bersaing, yang sangat menguntungkan bagi e-commerce dan bisnis kecil.

Keberhasilan J&T Express dalam industri logistik sebagian besar disebabkan oleh inovasi teknologi dan jaringan distribusi yang luas, serta kemitraan yang baik dengan berbagai platform e-commerce besar di Indonesia.

J&T Express memang terus mengembangkan jaringan layanannya ke berbagai daerah di Indonesia, termasuk kota-kota di wilayah Sumatera dan Nias. Kota Gunungsitoli, yang merupakan ibu kota dari Kabupaten Nias, dan Lotu, yang terletak di Kecamatan Lotu, Kabupaten Nias Utara, merupakan

bagian dari ekspansi J&T Express untuk menjangkau lebih banyak pelanggan di daerah-daerah yang sebelumnya mungkin kurang terlayani oleh layanan kurir.

Dengan dibukanya cabang J&T Express di Lotu, J&T berupaya meningkatkan efisiensi pengiriman barang, terutama di kawasan yang lebih terpencil di Nias dan sekitarnya. Pembukaan cabang di kota-kota ini juga merupakan langkah penting dalam mendukung perkembangan ekonomi lokal, terutama bagi para pelaku usaha dan e-commerce yang semakin berkembang.

J&T Express diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih dalam hal pengiriman barang yang lebih cepat dan harga yang lebih kompetitif di wilayah tersebut, mempermudah akses bagi masyarakat lokal untuk melakukan pengiriman barang ke seluruh Indonesia, bahkan ke luar negeri.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi adalah tujuan atau arah utama yang ingin dicapai oleh suatu lembaga atau instansi, organisasi, sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan agar bisa mencapai visi tersebut. Visi dan Misi J&T adalah sebagai berikut :

1) Visi

Menjadi perusahaan logistik terbaik yang memberikan solusi pengiriman yang cepat, efisien, dan dapat diandalkan, serta mendukung kemajuan bisnis di seluruh dunia, khususnya melalui teknologi dan inovasi.

2) Misi.

1. Memberikan layanan pengiriman yang cepat dan andal: Menyediakan layanan pengiriman barang yang efisien dan tepat waktu kepada pelanggan, dengan jangkauan yang luas.
2. Meningkatkan pengalaman pelanggan: Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui sistem pelacakan yang transparan, layanan pelanggan yang responsif, dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pasar.
3. Memanfaatkan teknologi untuk inovasi: Mengembangkan sistem berbasis teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pengiriman, serta meningkatkan efisiensi operasional.
4. Mendukung pertumbuhan e-commerce: Menyediakan solusi logistik yang terintegrasi dengan platform e-commerce untuk mendukung pengembangan bisnis di era digital.
5. Membangun jaringan distribusi yang luas: Meningkatkan jaringan cabang dan titik layanan di seluruh dunia, khususnya di kawasan Asia Tenggara, untuk memastikan jangkauan pengiriman yang lebih besar.

4.1.3 Struktur Organisasi

Tabel 4.1
Susunan Struktur Organisasi J&T cabang Lotu

No	Nama	Jabatan
1.	Ikrar Muslim Piliang (Informan Utama)	Supervisor
2.	Susilawati Zega	Admin

	(Informan Kunci)	
3.	Bin Arfan Telaumbanua (Informan Pendukung)	Kurir
4.	Lukman Waruwu (Informan Pendukung)	Kurir
5.	Rahmat Saleh Zebua (Informan Pendukung)	Kurir
6.	Yanti Zega (Informan Pendukung)	Pelanggan
7.	Firman Telaumbanua (Informan Pendukung)	Pelanggan
8.	Sri Gea (Informan Pendukung)	Pelanggan

Sumber: J&T Cabang Lotu (2025).

Tupoksi susunan struktural pada J&T cabang Lotu :

1. Supervisor

Supervisor di J&T Express memiliki peran penting dalam mengawasi dan memastikan kelancaran operasional sehari-hari di cabang atau titik layanan. Tugas utama seorang supervisor antara lain:

- 1) Mengawasi Kinerja Karyawan: Supervisor bertanggung jawab untuk memantau kinerja para kurir dan staf lainnya, memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan.
- 2) Mengevaluasi Proses Pengiriman: Supervisor juga bertugas untuk memastikan bahwa pengiriman barang dilakukan dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan. Mereka dapat mengevaluasi proses pengiriman, memecahkan masalah yang terjadi, dan mencari solusi jika ada kendala.

- 3) Membantu Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan dan pengarahan kepada staf baru atau yang membutuhkan pembaruan terkait prosedur kerja dan penggunaan teknologi yang relevan.
- 4) Meningkatkan Efisiensi Operasional: Mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan kesalahan dalam proses pengiriman barang.

2. Admin

Admin di J&T Express memiliki peran administratif yang mendukung kelancaran operasional dan layanan pelanggan. Fungsi utama seorang admin antara lain:

- 1) Pengelolaan Data Pengiriman: Admin bertugas untuk mengelola dan mencatat data terkait pengiriman barang, seperti alamat tujuan, jenis barang, waktu pengiriman, dan status pengiriman.
- 2) Pelayanan Pelanggan: Admin sering kali menjadi kontak utama bagi pelanggan yang membutuhkan informasi terkait pengiriman, melacak paket, atau menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.
- 3) Penyusunan Laporan: Admin bertanggung jawab dalam menyusun laporan terkait pengiriman, baik untuk laporan internal maupun yang diperlukan oleh manajemen.
- 4) Koordinasi dengan Kurir dan Supervisor: Admin juga perlu berkoordinasi dengan kurir untuk memastikan pengiriman dilakukan sesuai jadwal dan dengan tepat.

3. Kurir

Kurir di J&T Express bertanggung jawab langsung untuk proses pengiriman barang ke pelanggan. Tugas utama seorang kurir meliputi:

- 1) Pengambilan dan Pengantaran Paket: Kurir melakukan pengambilan barang dari pengirim dan mengantarkannya ke alamat tujuan dengan cepat dan tepat waktu.
- 2) Memastikan Keamanan Paket: Kurir harus memastikan bahwa paket yang mereka antar dalam kondisi aman dan tidak rusak selama perjalanan.
- 3) Pelacakan Paket: Kurir juga bertanggung jawab untuk mengupdate status pengiriman dan melaporkan keberadaan paket melalui sistem pelacakan yang tersedia di J&T Express.
- 4) Komunikasi dengan Pelanggan: Kurir berinteraksi langsung dengan pelanggan, baik untuk pengantaran barang maupun untuk mendapatkan informasi tambahan jika diperlukan. Mereka harus dapat memberikan pengalaman pelanggan yang baik.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan pada J&T Express merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan ini sangat penting karena berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan

keberhasilan dalam mempertahankan pangsa pasar. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express meliputi kecepatan pengiriman, keandalan layanan, harga yang kompetitif, kualitas layanan pelanggan, serta kemudahan dalam pelacakan pengiriman. Pelanggan berharap pengiriman barang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, serta barang sampai dengan aman tanpa kerusakan. Selain itu, harga pengiriman yang wajar dan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima juga menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan. Layanan pelanggan yang responsif dan efektif dalam menangani pertanyaan atau keluhan turut meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudahan dalam melacak status pengiriman melalui aplikasi atau platform online juga memberikan rasa aman dan kepastian kepada pelanggan. Secara keseluruhan, pengalaman pengiriman yang lancar, tanpa masalah atau hambatan, berkontribusi besar pada tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong pelanggan untuk tetap setia menggunakan layanan J&T Express dan merekomendasikannya kepada orang lain.. Peneliti mengadakan wawancara terkait kepuasan pelanggan dan distribusi pada J&T sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan, menurut para ahli terbaru, merupakan suatu evaluasi atau perasaan yang timbul ketika pelanggan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang diterima terkait produk atau layanan yang diberikan. Lovelock dan Wirtz (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercipta ketika kinerja layanan yang diterima

pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka. Selain itu, menurut Zhao et al. (2021), kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada pemenuhan kebutuhan fungsional, tetapi juga pada kepuasan emosional yang dirasakan pelanggan, seperti rasa dihargai dan pengalaman yang menyenangkan. Kumar dan Shah (2020) menambahkan bahwa kepuasan ini sangat memengaruhi loyalitas pelanggan, di mana pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan layanan atau produk tersebut kepada orang lain. Homburg et al. (2020) juga mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan, dengan persepsi yang lebih baik dari yang diharapkan akan menciptakan kepuasan. Di sisi lain, Lemon et al. (2021) menekankan pentingnya pengalaman pelanggan dalam menciptakan kepuasan, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan. Secara keseluruhan, definisi kepuasan pelanggan menurut para ahli ini mencakup pemenuhan kebutuhan fungsional dan emosional, serta pentingnya pengalaman dan persepsi dalam membentuk loyalitas jangka panjang pelanggan terhadap suatu produk atau layanan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti, beberapa pernyataan yang telah dinyatakan oleh para pelanggan melalui beberapa pertanyaan sebagai berikut

- a. Setelah melakukan wawancara kepada saudara Yanti Zega sebagai salah satu pelanggan J&T Express Lotu mengenai apakah layanan

pengiriman barang sesuai dengan harapan Anda? Yanti Zega (pelanggan) menyatakan bahwa :

“Layanan pengiriman J&T Express sangat sesuai dengan harapannya. Saya merasa puas karena pengiriman selalu tepat waktu dan paket yang dikirim sampai dengan aman. Bahkan untuk pengiriman ke luar kota yang biasanya memakan waktu lama, saya merasa semuanya berjalan lancar dengan J&T Express.”

Selanjutnya peneliti mendapatkan pernyataan dari Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, merasa bahwa :

“Layanan pengiriman J&T Express cukup sesuai dengan harapannya. Meskipun ia merasa pengiriman biasanya cukup cepat, ada beberapa kali pengiriman yang sedikit terlambat. Namun, ia tetap merasa puas karena pengiriman dalam kota selalu tepat waktu dan proses pengambilan barang juga mudah.”

Di sisi lain, peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Layanan pengiriman J&T Express sesuai dengan harapannya secara umum. Saya sering mengirimkan paket dan selalu menerima pembaruan status pengiriman, yang membuatnya merasa lebih tenang. Selain itu, kurirnya juga ramah dan profesional. Namun, saya berharap ada peningkatan pada pengiriman ke daerah yang lebih terpencil agar dapat lebih cepat lagi”.

Sehingga dari beberapa tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban di atas menggambarkan berbagai pendapat pelanggan tentang kepuasan mereka terhadap layanan pengiriman J&T Express, mencakup kecepatan pengiriman, keamanan barang, dan kualitas pelayanan yang diterima.

- b. Sejauh mana Anda merasa puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan oleh J&T Express?

Yanti Zega sangat puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu. Ia mengungkapkan bahwa :

“Setiap kali menggunakan layanan J&T Express, pengiriman selalu dilakukan tepat waktu tanpa ada kendala berarti. Bahkan untuk pengiriman antar kota, saya merasakan bahwa layanan pengiriman tidak hanya cepat, tetapi juga aman. saya tidak pernah merasa khawatir karena paket selalu sampai dengan kondisi yang baik dan sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Yanti merasa bahwa J&T Express memiliki sistem yang efisien, baik dalam hal pengambilan paket maupun dalam pengantaran yang dilakukan oleh kurir. Baginya, kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman ini menjadi alasan utama mengapa saya terus memilih J&T Express.”

Sementara itu, peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa:

“Saya merasa cukup puas dengan kecepatan pengiriman dari J&T Express Cabang Lotu, meskipun saya mengakui bahwa ada beberapa kasus pengiriman yang sedikit terlambat, terutama ketika mengirimkan barang ke daerah yang lebih jauh atau lebih terpencil. Firman memberikan apresiasi terhadap pengiriman di dalam kota atau antar kecamatan yang selalu tepat waktu dan efisien. saya merasa bahwa J&T Express memiliki keunggulan dalam hal pengiriman di area yang lebih padat atau kota besar. Meskipun ada sedikit kendala terkait pengiriman ke daerah yang lebih jauh, Firman tetap merasa puas karena waktu pengiriman secara keseluruhan masih sesuai dengan harapannya, dan masalah keterlambatan tersebut jarang terjadi”.

Selanjutnya, peneliti memberi pertanyaan yang sama dengan Sri Gea juga cukup puas dengan kecepatan pengiriman yang ditawarkan oleh J&T Express Cabang Lotu. Menurutnya :

“Pengiriman ke kota-kota besar selalu dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Namun, Saya mencatat bahwa pengiriman ke daerah yang lebih terpencil atau jauh dari pusat kota sering membutuhkan waktu lebih lama. Meskipun demikian, saya tetap merasa puas dengan layanan pengiriman secara keseluruhan karena ia dapat memantau status pengiriman paket dengan

mudah melalui aplikasi yang disediakan oleh J&T Express. Aplikasi ini membantunya untuk selalu mengetahui keberadaan paket dan memperkirakan waktu kedatangannya. Ia juga menambahkan bahwa meskipun ada sedikit keterlambatan untuk daerah tertentu, J&T Express masih memberikan pengalaman pengiriman yang memadai dan sesuai dengan ekspektasi yang ada.”

- c. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan kurir J&T Express, Yanti Zega pelanggan menyatakan bahwa :

“Saya sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kurir J&T Express. Kurir selalu datang dengan sikap yang ramah dan profesional. Mereka dengan sabar menjelaskan jika ada sesuatu yang perlu saya ketahui, dan mereka selalu memastikan bahwa paket yang saya terima atau kirim dalam kondisi baik. Ketepatan waktu juga sangat saya hargai, karena kurir selalu tiba sesuai dengan jadwal yang telah diberikan, bahkan ketika saya mengirim barang ke luar kota. Saya merasa dihargai sebagai pelanggan, dan pelayanan kurir sangat mendukung pengalaman positif saya menggunakan J&T Express”.

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Secara umum, saya cukup puas dengan kualitas pelayanan kurir J&T Express. Kurirnya umumnya ramah dan cukup profesional. Mereka selalu memastikan bahwa paket yang saya terima atau kirimkan diterima

dengan baik dan sesuai dengan alamat yang dituju. Saya juga menghargai ketepatan waktu mereka, meskipun ada beberapa kali ketika kurir tiba sedikit lebih lambat dari yang dijadwalkan. Meskipun begitu, saya tidak merasa terganggu karena mereka selalu menginformasikan keterlambatan jika terjadi. Saya merasa pelayanan kurir cukup baik, tetapi ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam hal konsistensi waktu pengantaran.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea pelanggan, menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan kurir J&T Express menurut saya sangat baik. Kurir selalu datang dengan sikap yang sangat ramah dan siap membantu. Mereka menjelaskan dengan jelas jika ada informasi tambahan yang perlu saya ketahui tentang pengiriman barang. Profesionalisme mereka terlihat dalam cara mereka menangani paket dan berinteraksi dengan pelanggan. Kurir juga selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal pengiriman, yang memberikan rasa nyaman bagi saya sebagai pelanggan. Saya merasa bahwa mereka sangat menghargai waktu pelanggan dan memberikan layanan dengan sepenuh hati. seperti keramahannya, profesionalisme, dan ketepatan waktu.”

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa secara umum, pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan kurir J&T Express, baik dari sisi keramahannya, profesionalisme, maupun

ketepatan waktu. Responden seperti Yanti Zega dan Sri Gea sangat menghargai sikap ramah dan profesional dari kurir yang selalu memastikan pengiriman berjalan lancar dan tepat waktu. Meskipun Firman Telaumbanua juga merasa puas, ia memberi catatan kecil tentang beberapa keterlambatan, namun tidak terlalu mengganggu karena informasi diberikan sebelumnya.

2. Tingkat Kepuasan Apabila Dibandingkan dengan Sejenis

- a. Berdasarkan wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan jika membandingkan layanan J&T Express Lotu dengan layanan pengiriman lain yang pernah digunakan, bagaimana perbandingannya? Yanti Zega (pelanggan) mengungkapkan bahwa :

“Jika dibandingkan dengan layanan pengiriman lain yang pernah ia gunakan, J&T Express Lotu memiliki keunggulan yang signifikan, terutama dalam hal kecepatan dan keandalan. saya merasa bahwa pengiriman dengan J&T Express selalu tepat waktu, sementara layanan pengiriman lain yang pernah saya coba terkadang mengalami keterlambatan. Selain itu, Yanti juga menilai kurir J&T Express lebih ramah dan profesional dibandingkan dengan beberapa layanan lain yang pernah ia gunakan. Meskipun ada pilihan lain, saya merasa bahwa J&T Express lebih konsisten dalam menjaga kualitas pengiriman.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, merasa bahwa :

“Layanan J&T Express Lotu lebih baik dalam hal pengiriman dalam kota atau antar kecamatan dibandingkan dengan layanan pengiriman lain yang pernah saya coba. Kecepatan pengiriman dan ketepatan waktu lebih dapat diandalkan dengan J&T Express, meskipun ia pernah mengalami sedikit keterlambatan pada pengiriman ke daerah-daerah tertentu. Dibandingkan dengan layanan lain, Firman merasa bahwa J&T Express lebih efisien dan memiliki biaya yang lebih bersaing. Meski begitu, saya berharap pengiriman ke daerah lebih jauh dapat lebih diperbaiki agar bisa secepat layanan di kota-kota besar.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Layanan J&T Express Lotu memiliki keunggulan dibandingkan layanan pengiriman lain yang pernah saya gunakan, terutama dalam hal kemudahan pelacakan pengiriman dan ketepatan waktu. saya mengapresiasi fitur pelacakan yang jelas dan mudah diakses, yang membuatnya merasa lebih tenang dan percaya pada layanan yang diberikan. Kurir J&T Express juga selalu datang tepat waktu, sementara pada beberapa layanan lain yang pernah ia coba, saya seringkali mengalami ketidakpastian dalam waktu pengantaran. Meski layanan pengiriman lain juga baik, Sri merasa bahwa J&T Express memberikan pengalaman yang lebih memuaskan secara keseluruhan.”

Dari penjelasan di atas bahwa dapat disimpulkan menggambarkan bahwa secara umum, pelanggan merasa J&T Express Lotu memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan layanan pengiriman lain, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan waktu, biaya, dan kualitas pelayanan kurir. Meskipun ada beberapa catatan mengenai pengiriman ke daerah yang lebih terpencil, J&T Express tetap dianggap lebih efisien dan dapat diandalkan.

- b. Berdasarkan hasil wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan J&T Express mengenai apakah J&T Express memiliki keunggulan dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya (misalnya dari segi harga, kecepatan, atau layanan)? Yanti Zega (pelanggan) menyatakan bahwa :

“J&T Express memiliki keunggulan yang jelas dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya, terutama dalam hal kecepatan dan keandalan pengiriman. saya menilai bahwa pengiriman menggunakan J&T Express selalu tepat waktu, bahkan untuk pengiriman antar kota, yang seringkali membutuhkan waktu lebih lama dengan penyedia jasa lain. Selain itu, Yanti juga merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh J&T Express cukup bersaing dengan kualitas layanan yang diberikan. Kurir yang ramah dan profesional, serta sistem pelacakan yang mudah diakses, semakin memperkuat kesan positifnya terhadap J&T Express. Menurutnya, keunggulan ini membuatnya lebih

memilih J&T Express dibandingkan dengan layanan pengiriman lain.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama juga mengakui bahwa :

“J&T Express memiliki keunggulan, terutama dari segi harga dan kecepatan. saya merasa bahwa biaya pengiriman yang ditawarkan sangat bersaing jika dibandingkan dengan layanan kurir lainnya, dan pengiriman dalam kota atau antar kecamatan biasanya sangat cepat. Meskipun pengiriman ke daerah yang lebih jauh terkadang mengalami keterlambatan, Firman tetap merasa bahwa keunggulan J&T Express terletak pada efisiensi dan kecepatan pengiriman dalam jangkauan yang lebih dekat. saya juga menilai bahwa J&T Express menawarkan kualitas layanan yang lebih baik dalam hal komunikasi dan respons terhadap pelanggan, menjadikannya pilihan yang lebih memuaskan”.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama juga menyatakan bahwa :

“J&T Express memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lain, terutama dalam hal kecepatan pengiriman dan layanan pelanggan. saya merasa bahwa pengiriman barang dengan J&T Express sangat cepat, dan fitur pelacakan yang mudah diakses memberikan rasa aman dan

nyaman. Selain itu, layanan pelanggan yang responsif dan profesional juga menjadi alasan mengapa saya lebih memilih J&T Express dibandingkan dengan layanan lain yang pernah saya coba. Meskipun ada beberapa penyedia jasa kurir lain yang juga menawarkan harga kompetitif, Sri merasa J&T Express lebih unggul dalam memberikan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses”.

Secara umum, responden merasa bahwa J&T Express memiliki keunggulan yang jelas, terutama dalam hal kecepatan pengiriman, harga yang bersaing, dan kualitas layanan pelanggan yang lebih baik dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya

3. Tidak Ada Pengaduan atau Komplain yang Dilayangkan
 - a. Berdasarkan hasil wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan J&T Express Lotu, peneliti memberikan pertanyaan pernahkah anda mengalami masalah atau kendala dalam menggunakan layanan J&T Express? Yanti Zega (pelanggan) menyatakan bahwa :

“Sejauh ini saya belum pernah mengalami masalah atau kendala besar saat menggunakan layanan J&T Express. Semua pengiriman yang saya lakukan selalu berjalan lancar, baik dalam hal kecepatan pengiriman maupun keamanan paket. Namun, saya mencatat bahwa pada suatu waktu ada sedikit keterlambatan pengiriman di luar kota, tetapi itu hanya terjadi sekali dan tidak mengurangi kepercayaannya terhadap J&T Express. Yanti merasa bahwa J&T Express secara keseluruhan

cukup andal dan jarang menghadapi masalah dalam proses pengiriman barang.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, mengatakan bahwa :

“Meskipun secara umum saya puas dengan layanan J&T Express, saya pernah mengalami sedikit kendala dalam hal pengiriman barang ke daerah yang lebih terpencil. Ada beberapa kali di mana pengiriman membutuhkan waktu lebih lama dari yang dijadwalkan, meskipun pengiriman di dalam kota atau antar kecamatan selalu berjalan lancar. Meskipun demikian, Firman mengapresiasi bahwa setiap kali ada keterlambatan, pihak J&T Express selalu menginformasikan status pengiriman dan memberikan pembaruan yang memadai, sehingga saya tetap merasa nyaman menggunakan layanan mereka.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, mengungkapkan bahwa :

“Saya juga belum pernah menghadapi masalah besar dengan layanan J&T Express. Namun, pada beberapa kesempatan, pengiriman ke daerah yang lebih jauh memang membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari yang diharapkan. Meski demikian, saya merasa bahwa keterlambatan tersebut masih dalam batas yang wajar dan jarang terjadi. Sri menghargai bahwa J&T Express selalu memberikan informasi pelacakan yang jelas,

sehingga saya dapat memantau keberadaan paket dan merasa lebih tenang meskipun terjadi sedikit keterlambatan.”

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun beberapa responden mencatat adanya kendala minor, seperti keterlambatan pengiriman ke daerah tertentu, mereka tetap merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh J&T Express. Mereka mengapresiasi komunikasi yang baik dan informasi yang transparan terkait status pengiriman.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan mengenai apakah pernah mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express? Yanti Zega (pelanggan) mengungkapkan bahwa :

“Saya belum pernah merasa perlu mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express. saya merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan, mulai dari pengambilan hingga pengiriman paket. Meskipun ada satu atau dua pengiriman yang sedikit terlambat, Yanti merasa bahwa keterlambatan tersebut masih dapat dimaklumi dan tidak memengaruhi keseluruhan pengalaman menggunakan layanan J&T Express. Saya mengapresiasi cara J&T Express menjaga kualitas layanan secara konsisten.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama juga menyatakan bahwa :

“Saya belum pernah mengajukan pengaduan atau komplain resmi kepada J&T Express. Walaupun ada beberapa kali pengiriman yang terlambat, terutama untuk daerah-daerah yang lebih jauh, Firman merasa bahwa keterlambatan tersebut tidak cukup untuk membuatnya merasa perlu mengajukan komplain. Saya lebih memilih untuk langsung menghubungi kurir atau mengandalkan informasi pelacakan untuk mengetahui status pengirimannya. Meskipun pernah ada sedikit masalah, Firman merasa layanan J&T Express masih memadai dan tidak perlu dilakukan pengaduan”.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama menjelaskan bahwa :

“Saya belum pernah mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express. Saya merasa bahwa pengiriman yang dilakukan oleh J&T Express selalu berjalan lancar dan sesuai dengan ekspektasi. Jika ada kendala atau masalah, seperti keterlambatan pengiriman ke daerah terpencil, Sri merasa bahwa hal tersebut masih dapat diterima dan tidak perlu untuk mengajukan pengaduan. Saya lebih memilih untuk memantau status pengiriman melalui aplikasi yang disediakan oleh J&T Express, yang memberinya informasi yang cukup jelas.”

Dari beberapa Jawaban di atas menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman, para responden belum merasa perlu untuk mengajukan pengaduan atau komplain resmi kepada J&T Express. Mereka cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada sedikit masalah yang terjadi sesekali. Mereka juga menghargai cara perusahaan memberikan informasi terkait status pengiriman yang transparan dan mudah diakses.

4. Berdasarkan wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan mengenai apakah merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang? Yanti Zega (pelanggan) merasa bahwa :

“Sangat nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang. Saya menyebutkan bahwa kenyamanan ini didukung oleh berbagai faktor, seperti kecepatan pengiriman yang selalu tepat waktu dan kondisi barang yang sampai dengan aman. Selain itu, kemudahan dalam melacak pengiriman melalui aplikasi juga memberikan rasa tenang dan kepastian. Saya merasa bahwa proses pengiriman sangat efisien dan profesional, dari mulai pengambilan paket hingga pengantaran ke tujuan. Dengan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, saya tidak ragu untuk terus menggunakan layanan J&T Express.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama menyatakan bahwa :

“Saya juga merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express, meskipun saya mencatat bahwa terkadang pengiriman ke daerah tertentu bisa sedikit lebih lambat. Namun, saya tetap merasa bahwa secara keseluruhan, layanan J&T Express sangat memuaskan. Kecepatan pengiriman yang baik di area dalam kota dan kemudahan pelacakan paket membuatnya merasa lebih yakin dalam menggunakan layanan ini. Firman merasa bahwa J&T Express memberikan layanan yang cukup fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang membuat saya merasa nyaman setiap kali menggunakan layanan mereka.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama menyatakan bahwa :

”Saya sangat nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang. Menurut saya, kenyamanan tersebut didapatkan dari pelayanan kurir yang ramah dan profesional, serta kecepatan pengiriman yang memuaskan. Selain itu, saya juga merasa yakin dengan sistem pelacakan yang mudah diakses, yang memungkinkan saya untuk selalu mengetahui status pengiriman paket. Meski ada beberapa kendala pengiriman ke daerah yang lebih terpencil, saya merasa bahwa hal tersebut tidak mengganggu kenyamanan, dan saya tetap memilih J&T Express untuk kebutuhan pengirimannya di masa depan.”

Dari beberapa Jawaban di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan, para responden merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express. Faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, keamanan barang, dan kemudahan pelacakan memberikan rasa nyaman bagi mereka, meskipun ada beberapa kendala minor yang tidak mengurangi kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga responden (Yanti Zega, Firman Telaumbanua, dan Sri Gea), dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express Cabang Lotu sangat tinggi. Faktor-faktor utama yang mendukung kepuasan pelanggan antara lain kecepatan pengiriman, keandalan layanan, harga yang bersaing, serta kualitas pelayanan kurir yang ramah dan profesional. Para responden merasa bahwa pengiriman barang selalu dilakukan tepat waktu, bahkan untuk pengiriman antar kota, dan kondisi barang selalu sampai dengan aman. Meskipun ada beberapa kendala minor, seperti keterlambatan pengiriman ke daerah tertentu, responden tetap merasa puas dan tidak merasa perlu mengajukan pengaduan atau komplain. J&T Express juga dianggap memiliki keunggulan dibandingkan penyedia jasa kurir lainnya, terutama dalam hal kecepatan, biaya yang efisien, dan kemudahan pelacakan pengiriman melalui aplikasi.

Para responden juga merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express karena adanya kemudahan dalam melacak paket, pelayanan yang transparan, dan kecepatan pengiriman yang sesuai harapan. Meskipun ada sedikit masalah

seperti keterlambatan sesekali, hal tersebut tidak mengurangi kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan ini. J&T Express dianggap lebih unggul dibandingkan dengan penyedia layanan pengiriman lainnya, terutama dalam hal konsistensi layanan dan keandalan.

Menurut teori Kepuasan Pelanggan yang dikembangkan oleh Lovelock & Wirtz (2020), kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui. Beberapa faktor kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah keandalan (reliability), responsivitas, kecepatan layanan, dan komunikasi yang jelas antara penyedia layanan dan pelanggan. Teori ini menekankan pentingnya memberikan pengalaman pelanggan yang sesuai dengan harapan mereka, yang dapat membangun loyalitas jangka panjang.

Dalam konteks J&T Express, temuan wawancara sejalan dengan teori ini, di mana keandalan pengiriman, kecepatan layanan, dan transparansi dalam pelacakan paket menjadi faktor utama yang menciptakan kepuasan pelanggan. Para responden merasa bahwa pengiriman J&T Express dapat diandalkan dan cepat, yang sesuai dengan teori Lovelock & Wirtz yang menyebutkan bahwa keandalan merupakan elemen penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, komunikasi yang baik melalui fitur pelacakan juga menciptakan rasa aman bagi pelanggan, yang mendukung kepuasan mereka.

Dalam model kepuasan pelanggan yang lebih baru, seperti yang dijelaskan oleh Zhao et al. (2021), aspek emotional satisfaction atau kepuasan emosional menjadi semakin penting, di mana pelanggan merasa dihargai dan

diperlakukan dengan baik. Responden dalam wawancara ini menunjukkan tingkat kepuasan emosional yang tinggi terhadap sikap ramah dan profesional kurir, yang mencerminkan teori ini. Pelayanan yang baik, ditambah dengan pengalaman tanpa masalah yang berarti, menghasilkan kepuasan yang lebih mendalam dan keinginan untuk tetap menggunakan layanan.

Secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dan teori kepuasan pelanggan terbaru, dapat disimpulkan bahwa J&T Express berhasil menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi dengan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, terutama dalam hal keandalan, kecepatan, kualitas pelayanan, dan kemudahan dalam melacak pengiriman. Loyalitas pelanggan yang terbentuk dari pengalaman positif ini merupakan faktor penting yang mendukung keberlanjutan dan kesuksesan J&T Express di pasar.

4.2.2 Distribusi

1. Waktu Pengiriman

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor di J&T Express Cabang Lotu, mengenai bagaimana memastikan bahwa waktu pengiriman barang tetap tepat waktu?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, tugas utama saya adalah memastikan bahwa setiap proses pengiriman berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Saya memantau jadwal pengambilan dan pengantaran paket secara rutin, serta memastikan bahwa kurir sudah diberi petunjuk yang jelas tentang waktu dan rute pengiriman.

Kami juga melakukan koordinasi yang intens dengan tim logistik untuk memastikan bahwa barang-barang yang akan dikirim telah dipersiapkan dengan baik sejak pagi. Jika ada kendala yang berpotensi menyebabkan keterlambatan, kami segera mencari solusi cepat, seperti mengalokasikan kurir tambahan atau menyesuaikan rute pengiriman. Saya juga memeriksa laporan harian untuk memastikan tidak ada paket yang terlambat.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa data pengiriman diinput dengan benar dan sistem pelacakan selalu diperbarui. Setiap paket yang diterima harus segera diproses dan dijadwalkan pengirimannya. Kami juga menjaga komunikasi yang baik dengan kurir dan pelanggan, agar setiap informasi terkait pengiriman dapat dipertahankan dengan akurat. Jika ada keterlambatan atau perubahan jadwal, saya akan segera memberi tahu pelanggan dan mencatatnya dalam sistem untuk meminimalisir ketidaksesuaian data. Saya berkoordinasi dengan tim terkait agar pengiriman tetap sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu memastikan untuk mengikuti rute yang telah ditentukan dan mengutamakan ketepatan

waktu dalam setiap pengiriman. Saya juga selalu memeriksa alamat tujuan sebelum berangkat dan memastikan tidak ada hambatan yang dapat memperlambat pengiriman, seperti kemacetan atau cuaca buruk. Jika ada hambatan tak terduga, saya segera melaporkan kepada supervisor atau admin untuk mencari solusi cepat. Saya juga menggunakan aplikasi pelacakan yang disediakan oleh J&T untuk memantau status pengiriman dan memastikan paket sampai tepat waktu.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan menyampaikan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Agar pengiriman tepat waktu, saya memastikan bahwa setiap paket yang akan dikirim dipersiapkan dengan baik dan tidak ada paket yang tertinggal. Sebelum berangkat, saya memeriksa semua barang yang akan diantar dan memprioritaskan pengiriman yang lebih dekat agar bisa lebih efisien. Selain itu, saya selalu berusaha mematuhi waktu yang telah ditetapkan untuk pengambilan dan pengantaran barang. Jika ada masalah dengan pengiriman, saya segera menghubungi tim yang bersangkutan untuk mengatasi masalah tersebut secepat mungkin”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya menjaga ketepatan waktu dengan merencanakan rute dengan cermat dan mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Saya selalu memeriksa kondisi jalanan dan mencari jalur tercepat agar bisa menghindari kemacetan atau masalah lainnya. Selain itu, saya juga selalu menjaga komunikasi yang baik dengan tim dan pelanggan, memastikan setiap pengiriman dilakukan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Jika ada kendala atau perubahan dalam jadwal, saya segera melapor dan mencari solusi agar pengiriman tetap tepat waktu.”

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai di J&T Express Cabang Lotu memiliki peran penting dalam memastikan waktu pengiriman barang tepat waktu. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan kelancaran operasional dengan memantau jadwal dan rute pengiriman, serta mengatasi kendala yang muncul. Susilawati Zega sebagai admin memastikan bahwa data pengiriman selalu akurat dan sistem pelacakan diperbarui. Sementara itu, kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua memastikan pengiriman dilakukan tepat waktu dengan mematuhi jadwal, merencanakan rute dengan cermat, dan mengatasi masalah yang mungkin timbul selama pengiriman. Semua tim bekerja sama untuk

memastikan bahwa setiap pengiriman sampai tepat waktu dan sesuai dengan harapan pelanggan.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai sejauh ini, bagaimana Anda menilai kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Kecepatan pengiriman di Cabang Lotu secara keseluruhan sangat baik. Kami sudah memonitor dan mengevaluasi waktu pengiriman untuk memastikan bahwa kurir mematuhi jadwal yang telah ditetapkan. Saya yakin bahwa tim kurir di sini bekerja dengan efisien, meskipun ada beberapa faktor eksternal yang kadang mempengaruhi, seperti kondisi cuaca atau infrastruktur jalan yang kurang baik di beberapa daerah. Namun, secara umum, kami berhasil mempertahankan standar waktu pengiriman yang baik, dan kami terus memberikan pelatihan kepada kurir untuk meningkatkan efisiensi mereka.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Dari sisi administratif, kami selalu memonitor waktu pengiriman yang tercatat dalam sistem. Berdasarkan data, pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu umumnya sangat cepat dan sesuai dengan jadwal yang telah diberikan. Tentu saja, ada beberapa kendala yang terjadi, terutama ketika ada pengiriman ke daerah

yang lebih terpencil atau kondisi cuaca buruk, namun kami selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang estimasi waktu pengiriman yang realistis.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya pribadi merasa bahwa kecepatan pengiriman di Cabang Lotu sangat baik. Kami berusaha untuk mengirimkan barang tepat waktu sesuai jadwal, dan saya selalu memastikan bahwa paket yang saya antar sampai dengan cepat dan aman. Terkadang ada kendala kecil, seperti kemacetan atau kondisi jalan yang buruk, yang bisa mempengaruhi waktu pengiriman, namun kami selalu mencoba mencari jalur alternatif agar pengiriman tetap tepat waktu. Saya merasa tim kurir di Cabang Lotu sangat kompak dalam menjaga kecepatan pengiriman.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Secara umum, kecepatan pengiriman di Cabang Lotu cukup baik. Kami selalu berusaha mematuhi jadwal yang ditetapkan dan memastikan bahwa paket sampai dengan cepat dan tepat waktu. Ada beberapa daerah yang memang lebih sulit dijangkau, dan itu sedikit mempengaruhi waktu pengiriman, tetapi kami selalu mencari cara untuk memastikan pengiriman dilakukan secepat mungkin. Kami memiliki pengalaman dan

pengetahuan lokal untuk memilih rute tercepat yang dapat menghindari hambatan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Kecepatan pengiriman di Cabang Lotu umumnya sangat baik. Kami selalu berusaha untuk mengirimkan barang tepat waktu, dan sebagian besar pengiriman yang saya lakukan selalu sampai dalam waktu yang dijanjikan. Meskipun ada beberapa kendala seperti jalan rusak atau cuaca buruk, saya selalu mencari solusi untuk menjaga agar pengiriman tetap tepat waktu. Selain itu, komunikasi yang baik antara kurir dan tim admin juga membantu kami memastikan bahwa pengiriman dilakukan dengan efisien.”

Secara keseluruhan, kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu dinilai sangat baik oleh seluruh pegawai yang diwawancarai. Meskipun ada beberapa faktor eksternal seperti kondisi jalan yang buruk atau cuaca yang tidak mendukung, tim kurir di Cabang Lotu selalu berusaha untuk mematuhi jadwal pengiriman dan menggunakan jalur alternatif yang memungkinkan agar pengiriman tetap cepat dan efisien. Baik dari sisi supervisor, admin, maupun kurir, semua pihak berupaya untuk menjaga kualitas kecepatan pengiriman dan memastikan kepuasan pelanggan.

2. Keandalan Pengiriman

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai bagaimana Anda memastikan keandalan pengiriman di J&T Express Cabang Lotu, agar tidak ada masalah seperti kesalahan alamat atau barang yang hilang?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, memastikan keandalan pengiriman adalah prioritas utama saya. Kami memiliki sistem yang memastikan bahwa setiap paket yang masuk diperiksa dengan teliti, baik alamat maupun kondisi barangnya. Sebelum pengiriman, kami selalu memverifikasi alamat secara detail untuk menghindari kesalahan. Kurir juga dilatih untuk memeriksa dan mengonfirmasi alamat dengan pelanggan jika diperlukan, serta memastikan bahwa barang diantar dengan aman. Selain itu, kami juga melakukan pemantauan melalui sistem pelacakan untuk memastikan semua pengiriman tercatat dengan baik, sehingga jika terjadi masalah, kami bisa segera menyelesaikannya.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Rahmat Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa semua data pengiriman yang dimasukkan ke dalam sistem adalah akurat. Setiap alamat yang diterima dari pelanggan harus diperiksa dan dipastikan tidak ada kesalahan ketik atau informasi yang hilang. Kami juga sering

berkoordinasi dengan kurir untuk memastikan bahwa alamat yang tertera di paket sudah benar dan sesuai dengan yang diberikan oleh pelanggan. Jika ada keraguan atau ketidaksesuaian, kami segera menghubungi pelanggan untuk konfirmasi. Sistem pelacakan juga membantu kami memantau status pengiriman, sehingga dapat dengan cepat mengetahui jika ada masalah atau kesalahan dalam proses pengiriman.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu memeriksa alamat yang tertera pada paket sebelum berangkat. Jika ada yang kurang jelas atau saya merasa ragu tentang alamat tujuan, saya langsung menghubungi admin atau pelanggan untuk memastikan. Selain itu, saya juga memastikan bahwa barang yang saya bawa sesuai dengan yang tertera dalam sistem, sehingga tidak ada barang yang tertukar atau hilang. Untuk menjaga keandalan pengiriman, saya selalu berusaha untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan tim di cabang.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebelum saya melakukan pengiriman, saya selalu memastikan bahwa alamat yang tertera pada paket

sudah benar. Jika ada kebingungan atau ketidaksesuaian, saya tidak ragu untuk menghubungi pihak admin atau pelanggan langsung untuk mengkonfirmasi alamat tersebut. Saya juga memeriksa kondisi barang yang akan saya kirim, memastikan bahwa semuanya aman dan tidak ada kerusakan. Selain itu, saya menggunakan sistem pelacakan untuk memantau perjalanan paket dan memastikan barang sampai dengan aman sesuai jadwal.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Untuk memastikan keandalan pengiriman, saya selalu memastikan bahwa alamat yang tertera pada paket benar dan lengkap. Saya juga selalu memeriksa barang sebelum mengirimkannya, memastikan bahwa semuanya sesuai dengan informasi yang tercatat. Jika saya menemui kesulitan dalam mencari alamat atau pengiriman ke lokasi yang sulit dijangkau, saya segera menghubungi admin atau pelanggan untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut. Dengan cara ini, saya bisa meminimalkan kesalahan alamat atau kemungkinan barang hilang.”

Keandalan pengiriman di J&T Express Cabang Lotu dipastikan melalui berbagai langkah penting yang melibatkan koordinasi antara supervisor, admin, dan kurir. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan sistem pengiriman dan verifikasi alamat berjalan dengan baik. Susilawati Zega sebagai admin

mengutamakan pemeriksaan data alamat yang akurat sebelum pengiriman, dan berkoordinasi dengan kurir untuk memastikan semua informasi jelas. Para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua memeriksa setiap alamat dengan cermat dan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan admin untuk menghindari kesalahan alamat atau barang yang hilang. Sistem pelacakan juga berperan penting dalam memastikan bahwa setiap paket tercatat dengan baik dan dapat dipantau, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau kehilangan barang.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apa langkah yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pengiriman yang dilakukan sesuai dengan janji waktu yang telah disepakati? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, langkah pertama yang saya lakukan adalah memastikan bahwa setiap paket sudah diproses sesuai jadwal yang telah ditentukan. Kami memantau dan mengatur rute pengiriman dengan cermat, termasuk memperhitungkan waktu tempuh yang realistis dan kondisi lalu lintas. Sebelum pengiriman dilakukan, saya memastikan bahwa kurir sudah diberi instruksi yang jelas tentang rute dan waktu pengantaran. Selain itu, kami juga menggunakan sistem pelacakan untuk memantau status pengiriman secara real-time,

agar bisa segera mengambil tindakan jika ada keterlambatan yang terjadi. Jika ada hambatan, kami segera berkoordinasi untuk mencari solusi agar pengiriman tetap sesuai waktu yang telah disepakati.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa semua paket yang masuk ke sistem sudah dijadwalkan dengan tepat dan sesuai dengan prioritas pengiriman. Setiap informasi mengenai alamat, waktu pengambilan, dan waktu pengiriman harus dicatat dengan akurat. Kami juga mengonfirmasi dengan kurir tentang waktu yang telah disepakati, serta memberikan informasi terkait jika ada perubahan jadwal atau hambatan yang mungkin terjadi. Saya berkoordinasi dengan tim pengiriman untuk memastikan bahwa semua paket siap diantar tepat waktu sesuai estimasi yang diberikan kepada pelanggan.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu memastikan bahwa saya memulai pengiriman sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan mengikuti rute yang paling efisien. Saya juga memeriksa kondisi jalanan terlebih dahulu untuk meminimalkan kemungkinan keterlambatan. Jika ada hambatan seperti kemacetan atau cuaca buruk, saya segera melaporkan hal tersebut kepada supervisor atau

admin untuk mencari solusi alternatif, seperti pengiriman menggunakan rute yang berbeda atau penjadwalan ulang. Saya selalu berusaha untuk sampai tepat waktu sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir)dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Agar pengiriman sesuai dengan janji waktu, saya memulai setiap perjalanan lebih awal dan memastikan bahwa saya memiliki semua informasi yang diperlukan, seperti alamat lengkap dan petunjuk arah. Saya juga menjaga komunikasi yang baik dengan admin dan pelanggan, jika ada potensi keterlambatan atau masalah dalam perjalanan. Dengan menggunakan aplikasi pelacakan, saya dapat memantau status pengiriman secara langsung dan memastikan bahwa saya berada pada jalur yang tepat untuk sampai tepat waktu.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Rahmat Saleh Zebua: Saya selalu memastikan bahwa saya mematuhi jadwal pengiriman dan mulai mengantarkan paket tepat waktu. Saya berusaha untuk memilih rute tercepat dan menghindari jalan yang mungkin mengalami kemacetan atau hambatan lainnya. Jika saya menghadapi masalah, seperti gangguan lalu lintas atau kondisi cuaca buruk, saya langsung memberi

tahu tim admin untuk mencari solusi agar pengiriman tetap dilakukan tepat waktu. Selain itu, saya selalu memastikan bahwa setiap pengiriman terverifikasi dengan benar, sehingga tidak ada penundaan terkait pengantaran barang.”

Untuk memastikan bahwa pengiriman dilakukan sesuai dengan janji waktu yang telah disepakati, langkah-langkah yang diambil di J&T Express Cabang Lotu melibatkan koordinasi yang baik antara supervisor, admin, dan kurir. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan rute dan jadwal pengiriman dikelola dengan efisien, serta memantau pengiriman secara real-time. Susilawati Zega sebagai admin memastikan bahwa semua data dan jadwal pengiriman terkoordinasi dengan baik, serta berkomunikasi dengan kurir mengenai informasi terbaru. Para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua memastikan bahwa mereka memulai pengiriman tepat waktu, memilih rute yang efisien, dan menjaga komunikasi dengan tim jika ada kendala yang menghambat. Sistem pelacakan juga digunakan untuk memantau status pengiriman secara langsung, yang memungkinkan pengambilan tindakan cepat jika diperlukan.

3. Biaya Pengiriman

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang Sebagai Supervisor mengenai bagaimana Anda memberikan penjelasan

kepada pelanggan terkait biaya pengiriman yang dikenakan oleh J&T Express Cabang Lotu? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya memastikan bahwa setiap pelanggan yang bertanya mengenai biaya pengiriman diberi penjelasan yang transparan dan mudah dipahami. Kami menjelaskan bahwa biaya pengiriman bergantung pada beberapa faktor, seperti jarak pengiriman, berat barang, dan layanan khusus yang mungkin diperlukan. Jika ada pelanggan yang tidak memahami rincian biaya, saya selalu siap memberikan contoh atau perhitungan agar mereka bisa memahami lebih jelas. Selain itu, kami memastikan bahwa biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan standar yang berlaku di J&T Express.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya selalu menjelaskan kepada pelanggan bahwa biaya pengiriman di J&T Express Cabang Lotu dihitung berdasarkan berat barang dan tujuan pengiriman. Jika ada pertanyaan lebih lanjut, saya menjelaskan bahwa biaya juga bisa dipengaruhi oleh layanan tambahan, seperti pengiriman ekspres atau asuransi barang. Saya juga selalu memberi penjelasan bahwa biaya yang dikenakan sudah transparan dan tidak ada biaya tersembunyi. Jika pelanggan ingin mengecek estimasi biaya pengiriman, mereka bisa menggunakan

aplikasi J&T atau mengunjungi cabang untuk konsultasi lebih lanjut.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, jika saya dihadapkan dengan pertanyaan tentang biaya pengiriman, saya akan merujuk pelanggan ke admin untuk penjelasan lebih rinci, karena mereka lebih tahu detailnya. Namun, saya selalu memastikan untuk memberi informasi dasar, seperti bahwa biaya pengiriman biasanya bergantung pada lokasi tujuan dan berat barang. Jika pelanggan ingin tahu lebih lanjut, saya akan mengarahkan mereka ke kantor cabang atau ke aplikasi J&T Express untuk informasi yang lebih lengkap.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya memberikan penjelasan yang sederhana kepada pelanggan mengenai biaya pengiriman, seperti bahwa biaya pengiriman dihitung berdasarkan jarak dan berat barang. Jika ada pertanyaan yang lebih spesifik, saya memberitahukan mereka untuk menghubungi admin atau menggunakan aplikasi J&T untuk mendapatkan informasi lebih rinci tentang biaya pengiriman yang berlaku.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Ketika pelanggan bertanya tentang biaya pengiriman, saya menjelaskan bahwa biaya tergantung pada tujuan pengiriman dan ukuran barang. Jika mereka membutuhkan informasi lebih lanjut atau ingin mengetahui rincian yang lebih jelas, saya selalu mengarahkan mereka untuk bertanya langsung kepada admin atau menggunakan aplikasi J&T Express untuk mendapatkan estimasi biaya pengiriman yang akurat.”

Secara keseluruhan, penjelasan mengenai biaya pengiriman di J&T Express Cabang Lotu dilakukan dengan cara yang transparan dan mudah dipahami oleh pelanggan. Supervisor dan admin memberikan penjelasan yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi biaya, seperti berat barang, jarak pengiriman, dan layanan tambahan. Para kurir juga memberikan informasi dasar mengenai biaya pengiriman dan mengarahkan pelanggan untuk mendapatkan rincian lebih lanjut melalui admin atau aplikasi J&T Express. Semua langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan memahami dengan jelas bagaimana biaya pengiriman dihitung.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apakah ada prosedur atau kebijakan tertentu yang diterapkan untuk memastikan biaya pengiriman sesuai dengan

layanan yang diberikan? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor)

menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, kami memiliki prosedur yang sangat jelas dalam menentukan biaya pengiriman. Biaya dihitung berdasarkan berat barang, tujuan pengiriman, dan jenis layanan yang dipilih pelanggan, seperti pengiriman reguler atau ekspres. Kami juga mengikuti kebijakan harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa semua pelanggan dikenakan biaya yang sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, kami memiliki sistem untuk memverifikasi setiap pengiriman sebelum proses pengiriman dilakukan, untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam perhitungan biaya. Jika ada pelanggan yang merasa ada ketidaksesuaian, kami siap memberikan penjelasan dan menindaklanjuti dengan prosedur klarifikasi.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa setiap paket yang masuk ke sistem diinput dengan benar, terutama terkait dengan alamat tujuan dan berat barang. Kami selalu memverifikasi kedua faktor tersebut untuk memastikan biaya pengiriman yang dihitung sudah akurat. Kami juga memiliki prosedur standar untuk mengecek layanan yang dipilih oleh pelanggan, seperti apakah mereka memilih pengiriman ekspres atau layanan lainnya. Setiap biaya yang dikenakan kepada

pelanggan harus sesuai dengan tarif yang berlaku dan tidak ada biaya tersembunyi. Selain itu, kami memberikan estimasi biaya yang transparan kepada pelanggan sebelum mereka mengonfirmasi pengiriman.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya tidak terlibat langsung dalam perhitungan biaya pengiriman, namun saya selalu memastikan bahwa alamat dan barang yang saya ambil sudah sesuai dengan data yang tertera di sistem. Jika saya merasa ada ketidaksesuaian atau pertanyaan dari pelanggan terkait biaya, saya akan segera melaporkannya kepada admin. Prosedur yang jelas dan transparan sudah diterapkan di Cabang Lotu, dan jika ada keluhan mengenai biaya, saya pastikan admin yang handle dan memberikan penjelasan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua

(Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, tugas utama saya adalah memastikan bahwa barang yang diambil dan dikirim sesuai dengan data yang tercatat. Jika ada pertanyaan tentang biaya, saya langsung mengarahkan pelanggan untuk berkonsultasi dengan admin, yang memiliki informasi lebih lengkap tentang tarif dan kebijakan harga. Prosedur yang kami terapkan adalah memastikan bahwa setiap paket yang dikirim terdaftar dengan benar dalam

sistem, sehingga biaya pengiriman yang diterapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya hanya memastikan bahwa paket yang saya kirim sesuai dengan data yang ada di sistem. Mengenai biaya pengiriman, jika ada kebingungan dari pelanggan, saya akan memberitahukan mereka untuk menghubungi admin atau menggunakan aplikasi J&T untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Secara umum, prosedur yang diterapkan sudah jelas, dan biaya pengiriman dihitung dengan transparan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.”

Di J&T Express Cabang Lotu, ada beberapa prosedur dan kebijakan yang diterapkan untuk memastikan bahwa biaya pengiriman sesuai dengan layanan yang diberikan. Supervisor memastikan bahwa perhitungan biaya berdasarkan berat barang, tujuan pengiriman, dan jenis layanan yang dipilih sesuai dengan standar tarif yang berlaku. Admin memverifikasi data pengiriman dan memastikan bahwa biaya yang dikenakan akurat dan transparan. Kurir berperan dalam memastikan bahwa barang yang

dikirim sesuai dengan data yang ada dan mengarahkan pelanggan ke admin jika ada pertanyaan terkait biaya. Kebijakan ini membantu memastikan bahwa biaya pengiriman dihitung dengan tepat dan sesuai dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

4. Kualitas Layanan

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat baik. Kami selalu berusaha untuk memberikan pengiriman yang cepat, aman, dan tepat waktu. Selain itu, kami juga fokus pada kepuasan pelanggan dengan memastikan setiap pengiriman diproses dengan efisien dan tidak ada kesalahan dalam pengiriman barang. Kami juga rutin melakukan evaluasi dan pelatihan untuk kurir agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Saya percaya bahwa kualitas layanan di Cabang Lotu sudah sesuai dengan standar J&T Express dan terus berkembang.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat baik. Kami selalu memastikan bahwa setiap paket yang masuk ke sistem diperiksa

dengan cermat dan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saya juga merasa bangga dengan tim kami yang selalu bekerja sama untuk memastikan pengiriman tepat waktu dan tidak ada kesalahan alamat. Layanan pelanggan di sini juga sangat responsif, di mana kami selalu siap memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan cepat. Secara keseluruhan, kami berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan dengan profesionalisme.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Kualitas layanan di Cabang Lotu menurut saya sangat baik. Kami selalu berusaha untuk mengantarkan paket tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Kami bekerja dengan sistem yang terorganisir, dan saya merasa didukung oleh tim admin yang selalu memberikan instruksi yang jelas. Selain itu, hubungan kami dengan pelanggan juga sangat baik, kami selalu berusaha untuk ramah dan profesional. Meskipun ada beberapa kendala di lapangan, kami tetap berusaha untuk memberikan layanan terbaik dan menyelesaikan masalah dengan cepat.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat memuaskan. Kami bekerja dalam tim yang solid dan

selalu menjaga komunikasi yang baik untuk memastikan bahwa pengiriman berjalan lancar. Ketepatan waktu pengiriman adalah prioritas utama kami, dan kami selalu memastikan bahwa barang sampai dengan aman. Kami juga selalu mendengarkan masukan dari pelanggan untuk terus meningkatkan layanan kami. Meskipun ada tantangan di lapangan, kami berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Secara keseluruhan, saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat baik. Kami selalu menjaga profesionalisme dalam setiap pengiriman dan berusaha untuk memberikan layanan yang ramah dan efisien. Kecepatan pengiriman dan ketepatan waktu menjadi prioritas utama kami, dan saya merasa bahwa tim kurir dan admin di sini bekerja dengan sangat baik. Meskipun ada beberapa hambatan yang kadang-kadang muncul, kami selalu berusaha untuk memberikan solusi yang cepat dan memuaskan bagi pelanggan”.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu dinilai sangat baik oleh semua pegawai yang diwawancarai. Supervisor dan admin memastikan bahwa proses pengiriman berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan perhatian pada ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan.

Kurir juga bekerja dengan penuh profesionalisme dan memastikan pengiriman dilakukan dengan efisien dan aman. Meskipun ada beberapa tantangan di lapangan, seperti kondisi jalan atau cuaca, tim di Cabang Lotu selalu berusaha untuk memberikan layanan terbaik dan menyelesaikan masalah yang muncul dengan cepat dan tepat.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) saudara menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya selalu memastikan bahwa seluruh tim memahami pentingnya kepuasan pelanggan. Saya melakukan pemantauan secara rutin untuk memastikan bahwa setiap pengiriman dilakukan dengan efisien, tepat waktu, dan dalam kondisi baik. Selain itu, kami selalu memberikan pelatihan kepada kurir dan admin untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan layanan pelanggan. Jika ada keluhan atau masalah, kami segera mencari solusi dan memastikan masalah tersebut ditangani dengan cepat. Saya juga berkoordinasi dengan tim untuk melakukan evaluasi rutin dan perbaikan terhadap proses operasional jika diperlukan.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, saudari menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya berfokus pada memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan tepat tentang status pengirimannya. Saya selalu siap menjawab pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan profesional. Selain itu, kami juga memastikan bahwa semua data pengiriman tercatat dengan benar di sistem, sehingga pelanggan tidak mengalami masalah dengan alamat atau estimasi waktu pengiriman. Jika ada ketidaknyamanan atau keterlambatan, saya selalu berusaha memberikan solusi yang memadai dan memastikan pelanggan merasa dihargai. Kami juga melakukan follow-up setelah pengiriman untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang diberikan.”

Setelah itu peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu berusaha untuk menjadi ramah dan profesional saat berinteraksi dengan pelanggan. Saya memastikan bahwa setiap pengiriman dilakukan tepat waktu dan dalam kondisi barang yang baik. Jika ada masalah dalam pengiriman, saya segera memberi tahu admin atau pelanggan dan mencari solusi bersama. Saya juga mendengarkan masukan dari pelanggan dengan serius dan berusaha untuk selalu memberikan layanan yang lebih baik. Komunikasi yang

baik dengan pelanggan sangat penting untuk memastikan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Saya selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan dengan menjaga sikap ramah dan profesional dalam setiap interaksi. Saya memastikan bahwa barang yang saya antar sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik. Jika ada kendala, saya segera melaporkan kepada tim admin dan mencari solusi agar pengiriman tetap berjalan lancar. Selain itu, saya selalu memberi penjelasan yang jelas kepada pelanggan jika mereka memiliki pertanyaan mengenai status pengiriman, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Untuk memastikan pelanggan merasa puas, saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, tepat waktu, dan efisien. Saya menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, selalu memberi kabar jika ada perubahan status pengiriman atau jika saya menemui kendala di lapangan. Jika ada keluhan dari pelanggan, saya segera melaporkannya kepada admin dan memastikan masalah tersebut diselesaikan dengan cepat.

Saya juga memastikan bahwa setiap paket yang saya antar sampai dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.”

Untuk memastikan bahwa pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, setiap pegawai di J&T Express Cabang Lotu memiliki peran penting. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan bahwa proses pengiriman berjalan lancar dan efisien, serta selalu mencari solusi jika ada masalah. Admin seperti Susilawati Zega berfokus pada komunikasi yang cepat dan jelas dengan pelanggan, serta memastikan data pengiriman yang akurat. Sementara itu, kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua menjaga profesionalisme, komunikasi yang baik, dan memastikan pengiriman tepat waktu dan aman. Semua langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan oleh J&T Express.

5. Kemampuan Adaptasi

- a. Berdasarkan wawancara kepada saudara Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai bagian dari tim di Cabang Lotu, bagaimana Anda menilai kemampuan adaptasi J&T Express dalam menghadapi perubahan, seperti peningkatan volume pengiriman

atau perubahan kebijakan? Saudara Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya menilai bahwa J&T Express Cabang Lotu memiliki kemampuan adaptasi yang sangat baik. Kami selalu siap menghadapi peningkatan volume pengiriman, terutama di musim-musim tertentu, seperti Libur Lebaran atau akhir tahun, yang biasanya mengakibatkan lonjakan pengiriman. Tim kami dapat menyesuaikan kapasitas kerja dan memastikan bahwa proses pengiriman tetap berjalan lancar meskipun volume meningkat. Kami juga memiliki sistem yang mendukung penyesuaian yang cepat, seperti penambahan kurir atau perubahan rute yang lebih efisien. Selain itu, jika ada perubahan kebijakan dari pusat atau kebijakan internal, kami selalu diberi pemahaman dan pelatihan agar dapat mengimplementasikannya dengan lancar.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, saudari menyatakan bahwa :

“Dari sisi administrasi, saya merasa bahwa J&T Express sangat responsif terhadap perubahan yang terjadi, baik itu terkait peningkatan volume pengiriman maupun perubahan kebijakan. Kami selalu memantau volume pengiriman dan memastikan bahwa kami menyesuaikan jadwal atau jumlah kurir jika diperlukan. Jika ada perubahan kebijakan yang memengaruhi prosedur, tim admin selalu diberikan informasi dan

pelatihan untuk memastikan kami bisa mengadaptasi dengan cepat. Misalnya, dalam menghadapi volume pengiriman yang meningkat, kami menyesuaikan kapasitas operasional dan memastikan semua data tercatat dengan akurat.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya melihat J&T Express memiliki kemampuan adaptasi yang sangat baik, terutama ketika volume pengiriman meningkat. Ketika ada peningkatan jumlah paket yang harus diantar, kami diberi arahan yang jelas dan terorganisir, sehingga pengiriman tetap berjalan sesuai dengan jadwal. Jika ada perubahan kebijakan, seperti perubahan prosedur pengiriman atau penggunaan sistem baru, kami diberi pelatihan dan instruksi dengan cepat. Hal ini memudahkan kami untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Saya menilai kemampuan adaptasi J&T Express sangat baik. Ketika ada perubahan dalam volume pengiriman atau kebijakan baru, tim di Cabang Lotu cepat tanggap dan selalu memastikan bahwa kami bisa menyesuaikan diri. Misalnya, saat ada lonjakan pengiriman, kami

menerima penugasan tambahan atau perubahan rute untuk memaksimalkan efisiensi. Jika ada kebijakan baru yang diterapkan, kami mendapatkan informasi dan pelatihan dengan segera, sehingga kami bisa segera menyesuaikan cara kerja kami tanpa mengurangi kualitas layanan.”

Disisi lain peneliti juga bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Menurut saya, J&T Express sangat baik dalam beradaptasi dengan perubahan. Ketika volume pengiriman meningkat, kami diberikan instruksi yang jelas dan, jika diperlukan, kurir tambahan untuk memastikan pengiriman tetap efisien dan tepat waktu. Juga, saat ada perubahan kebijakan atau prosedur baru, kami langsung diberi pelatihan atau pengarahan, yang memudahkan kami untuk mengimplementasikannya di lapangan. Kami selalu siap menghadapi perubahan dengan baik berkat komunikasi yang efektif dan pembekalan yang diberikan.”

J&T Express Cabang Lotu menunjukkan kemampuan adaptasi yang sangat baik dalam menghadapi perubahan, baik itu dalam peningkatan volume pengiriman maupun perubahan kebijakan. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan tim selalu siap menghadapi peningkatan volume dengan menyesuaikan kapasitas kerja dan menambah kurir jika diperlukan. Admin seperti

Susilawati Zega memantau pengiriman dengan baik dan memastikan prosedur diadaptasi dengan cepat. Sementara itu, para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua merasa bahwa mereka selalu diberikan arahan yang jelas dan pelatihan yang memadai untuk menghadapi perubahan, baik itu terkait volume pengiriman atau kebijakan baru. Semua pihak di Cabang Lotu berkomitmen untuk memastikan layanan tetap efisien dan sesuai dengan standar meskipun ada perubahan yang terjadi.

- b. Berdasarkan wawancara kepada saudara Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apa langkah yang diambil oleh J&T Express Cabang Lotu untuk beradaptasi dengan perubahan atau situasi tak terduga?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, kami selalu memantau kondisi jalan dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya hambatan seperti jalan rusak, berlubang, atau tergenang air. Jika ada jalan yang tidak dapat dilalui dengan aman, kami segera memberikan instruksi untuk menggunakan jalur alternatif. Kami juga bekerja sama dengan tim kurir untuk memastikan bahwa mereka mengetahui kondisi jalan di area mereka dan memberikan update tentang kondisi terbaru. Jika ada perubahan yang mempengaruhi waktu pengiriman, kami selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas

kepada pelanggan. Selain itu, kami memiliki rencana cadangan jika suatu area mengalami kesulitan akses, dengan menambah jumlah kurir atau menyesuaikan rute.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, saudari menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan untuk memperbarui informasi tentang kondisi jalan yang mungkin memengaruhi pengiriman. Jika ada kabar tentang jalan yang buruk atau terhalang, saya akan segera memberitahukan kurir dan mencari alternatif rute yang lebih aman atau efisien. Kami juga menyediakan sistem pelacakan yang memungkinkan kami untuk memantau pengiriman secara real-time, sehingga jika ada hambatan di lapangan, kami bisa segera mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut dan memberi tahu pelanggan tentang kemungkinan keterlambatan.”

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Ketika saya menghadapi akses jalan yang buruk atau terhambat oleh cuaca buruk, saya segera melaporkan hal tersebut kepada admin atau supervisor. Kami sudah terbiasa dengan kondisi jalan yang tidak bagus di beberapa daerah, dan sering kali kami sudah tahu jalur alternatif yang bisa dilalui untuk menghindari hambatan. Jika rute yang biasanya kami gunakan rusak atau

tergenang air, kami diberi instruksi untuk menggunakan jalur lain agar pengiriman tetap berjalan lancar. Kami juga selalu memperhatikan keamanan saat melewati jalan yang rusak atau tidak layak.”

Sementara itu peneliti juga bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Kami selalu siap dengan rute alternatif jika kami menghadapi jalan yang tidak bagus, seperti jalan berlubang atau jalan yang rusak. Jika saya mengalami kendala di jalan, seperti banjir atau kerusakan jalan, saya langsung memberi tahu admin dan mencari solusi bersama. Kami juga diberi pelatihan mengenai cara menangani kondisi lapangan yang tak terduga, dan kami dilatih untuk tetap profesional dan efisien meskipun menghadapi tantangan seperti itu. Kami juga dibekali dengan informasi terbaru tentang kondisi jalan agar bisa memilih jalur yang lebih aman dan cepat.”

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Jika saya menemukan jalan yang rusak atau terhambat oleh cuaca buruk, saya segera melaporkan masalah tersebut kepada admin atau supervisor untuk mencari solusi. Kami biasanya diberikan instruksi tentang jalur alternatif yang lebih aman dan cepat. Kami juga memiliki pengalaman menghadapi kondisi jalan yang

sulit, seperti jalan berbatu atau berlubang, dan tahu bagaimana cara melewatinya dengan hati-hati. Kami bekerja sama dengan tim untuk memastikan pengiriman tetap tepat waktu meskipun ada hambatan di lapangan.”

J&T Express Cabang Lotu memiliki beberapa langkah yang efektif untuk beradaptasi dengan perubahan atau situasi tak terduga, terutama ketika menghadapi akses jalan yang tidak bagus. Supervisor seperti Ikrar Muslim Piliang memastikan bahwa tim kurir selalu mendapatkan update terbaru tentang kondisi jalan dan diberikan instruksi untuk menggunakan jalur alternatif yang lebih aman dan efisien. Admin seperti Susilawati Zega memantau kondisi jalan dan memberikan informasi kepada kurir, serta memastikan bahwa sistem pelacakan digunakan untuk memantau status pengiriman secara real-time. Para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua dilatih untuk mengatasi kendala di lapangan dan memilih jalur alternatif agar pengiriman tetap dilakukan dengan efisien meskipun ada hambatan seperti jalan rusak, berlubang, atau terhalang cuaca buruk. Semua langkah ini memastikan bahwa pengiriman tetap lancar, meskipun menghadapi akses jalan yang buruk atau situasi yang tak terduga.

4.2.3 Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai di J&T Express Cabang Lotu, ada beberapa faktor penting yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan selain faktor yang sudah dikenal seperti kecepatan pengiriman, keandalan layanan, dan biaya pengiriman. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan pelanggan. Pelanggan seperti Yanti Zega, Firman Telaumbanua, dan Sri Gea menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan karena pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif dari kurir dan admin. Hal ini sejalan dengan Lovelock & Wirtz (2020) yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada aspek teknis layanan tetapi juga pada interaksi manusia, di mana sikap ramah dan profesionalisme sangat mempengaruhi perasaan pelanggan terhadap layanan.

Selain itu, transparansi informasi juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih aman dan nyaman ketika mereka dapat melacak pengiriman mereka secara real-time atau diberikan informasi yang jelas jika terjadi keterlambatan. Susilawati Zega (admin) mengungkapkan bahwa memberikan informasi yang jelas terkait status pengiriman sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori Zhao et al. (2021), yang menyebutkan bahwa komunikasi yang jelas dan informasi yang tepat waktu sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena memberikan pelanggan rasa kontrol atas pengiriman mereka.

Kemudahan akses layanan seperti kemampuan untuk menghubungi admin atau menggunakan aplikasi untuk melacak pengiriman juga disebutkan oleh Sri Gea sebagai faktor utama yang meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Pelanggan merasa dihargai ketika mereka dapat dengan mudah mengakses informasi atau mendapatkan bantuan. Hal ini sejalan dengan Homburg et al. (2020) yang menjelaskan bahwa kemudahan akses terhadap layanan pelanggan dan transparansi dalam memberikan informasi adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena hal ini memberikan rasa keamanan dan kepercayaan bagi pelanggan.

Selain itu, profesionalisme kurir juga menjadi salah satu faktor yang sangat dihargai oleh pelanggan. Yanti Zega merasa puas karena kurir selalu datang tepat waktu dan dengan sikap yang sangat profesional. Bin Arfan Telaumbanua dan Lukman Waruwu menambahkan bahwa komunikasi yang baik dengan pelanggan dan penanganan masalah dengan cepat membuat pelanggan merasa dihargai. Hal ini sesuai dengan Kumar & Shah (2020), yang menyatakan bahwa interaksi positif dengan staf (seperti kurir) dapat memperkuat hubungan emosional pelanggan dengan perusahaan, meningkatkan loyalitas mereka.

Faktor lainnya adalah fleksibilitas dan responsivitas dalam menghadapi masalah atau situasi tak terduga. Jika ada keterlambatan atau masalah lain, pelanggan menghargai bahwa tim di J&T Express cepat tanggap dan mencari solusi bersama. Lukman Waruwu menyebutkan bahwa ketika ada masalah di lapangan, dia segera melaporkan kepada admin untuk mencari solusi. Homburg et al. (2020) menjelaskan bahwa kemampuan perusahaan untuk merespons masalah secara cepat dan memberikan solusi tepat waktu sangat mempengaruhi

kepuasan pelanggan, karena hal ini menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

Terakhir, keamanan paket juga menjadi faktor yang sangat penting. Firman Telaumbanua menilai bahwa keamanan barang selama pengiriman adalah hal yang krusial. Pelanggan merasa puas jika mereka yakin barang akan sampai dengan aman dan tidak rusak. Lovelock & Wirtz (2020) menegaskan bahwa keamanan barang dan pemenuhan ekspektasi pelanggan terhadap kondisi barang yang diterima merupakan aspek yang tidak bisa diabaikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, berbagai faktor seperti kualitas layanan pelanggan, transparansi informasi, kemudahan akses, profesionalisme kurir, fleksibilitas dan responsivitas, serta keamanan paket sangat memengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Lotu. Semua faktor ini sejalan dengan teori-teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz (2020), Zhao et al. (2021), Homburg et al. (2020), dan Kumar & Shah (2020), yang menekankan pentingnya kualitas interaksi dengan pelanggan, komunikasi yang jelas, respons cepat terhadap masalah, serta pemenuhan ekspektasi pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun loyalitas jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai di J&T Express Cabang Lotu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting selain kecepatan pengiriman dan biaya. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas layanan pelanggan, transparansi

informasi, kemudahan akses layanan, profesionalisme kurir, fleksibilitas dan responsivitas dalam menghadapi masalah, serta keamanan paket. Pelanggan merasa puas ketika mereka menerima pelayanan yang ramah dan profesional, serta memiliki akses mudah untuk melacak pengiriman mereka dan mendapatkan informasi yang jelas tentang status pengiriman. Keamanan barang selama pengiriman juga sangat dihargai oleh pelanggan. Semua faktor ini sejalan dengan teori-teori kepuasan pelanggan yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, interaksi positif dengan staf, respons cepat terhadap masalah, dan pemenuhan ekspektasi pelanggan.

Dengan memperhatikan dan meningkatkan semua faktor ini, J&T Express Cabang Lotu dapat terus menjaga kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang. Adanya sistem yang transparan, responsif, dan profesional dalam menangani setiap pengiriman dan masalah yang muncul, memberikan pengalaman positif bagi pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan di pasar.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, terdapat beberapa tantangan utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Keterlambatan ini terutama disebabkan oleh kondisi infrastruktur jalan yang

buruk di beberapa wilayah di Kabupaten Nias Utara, keterbatasan fleksibilitas kurir dalam menjangkau daerah terpencil, serta volume pengiriman yang tinggi yang tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas operasional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari & Widiastuti (2020) yang menekankan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu faktor utama dalam kepuasan pelanggan, serta penelitian Rahayu & Sari (2019) yang menyatakan bahwa kecepatan pengiriman dan integritas barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun, penelitian sebelumnya belum banyak membahas dampak kondisi infrastruktur dan geografis terhadap keterlambatan pengiriman, yang menjadi temuan utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi jalur distribusi dan peningkatan transparansi informasi terkait estimasi waktu pengiriman guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain masalah keterlambatan, hasil penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan kurir dan staf J&T Express Lotu masih belum optimal. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa kurir tidak selalu mengantarkan barang langsung ke alamat tujuan, terutama di daerah yang sulit dijangkau. Selain itu, kurangnya komunikasi antara kurir dan pelanggan serta lambatnya respons dari pihak administrasi dalam menangani keluhan juga menjadi faktor penurunan kepuasan pelanggan. Hal ini konsisten dengan penelitian Arifin & Zulkarnain (2021) yang menyatakan bahwa akses yang mudah ke layanan dan responsivitas staf menjadi faktor utama dalam kepuasan

pelanggan layanan logistik. Demikian pula, penelitian Hanif & Mulia (2020) menekankan bahwa sistem umpan balik pelanggan dan manajemen keluhan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dalam layanan pengiriman. Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kualitas layanan secara umum tanpa menyoroti tantangan geografis yang menyebabkan kesulitan pengantaran barang. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan bagi kurir dan staf untuk meningkatkan responsivitas serta implementasi sistem notifikasi otomatis agar pelanggan lebih mudah mengetahui status pengiriman barang mereka.

Kurangnya transparansi dalam proses pengiriman juga menjadi faktor yang menurunkan kepuasan pelanggan. Banyak pelanggan mengeluhkan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait status pengiriman barang, yang membuat mereka merasa tidak yakin dan frustrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan menginginkan sistem pelacakan yang lebih akurat dan komunikasi yang lebih baik dari pihak J&T Express. Temuan ini didukung oleh penelitian Rahayu & Sari (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dan transparansi dalam pelacakan barang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian Arifin & Zulkarnain (2021) juga menyoroti pentingnya aplikasi pelacakan yang mudah digunakan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, J&T Express Lotu dapat memperbaiki sistem pelacakan barang, meningkatkan

pemberian notifikasi kepada pelanggan, serta meningkatkan layanan pelanggan melalui chatbot atau customer service yang lebih responsif.

Selain itu, keterbatasan pilihan layanan juga menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan menginginkan opsi layanan yang lebih bervariasi, seperti pengiriman ekspres atau prioritas, tetapi layanan tersebut tidak tersedia di J&T Express Lotu. Beberapa pelanggan merasa kurang puas karena mereka tidak memiliki pilihan lain selain layanan reguler, yang dalam beberapa kasus tidak memenuhi kebutuhan mereka, terutama bagi pelanggan yang membutuhkan pengiriman cepat. Penelitian sebelumnya belum secara khusus membahas dampak keterbatasan pilihan layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri pengiriman, sehingga temuan ini menjadi wawasan baru dalam penelitian ini. Dengan menyediakan lebih banyak variasi layanan, seperti pengiriman ekspres, paket asuransi untuk barang berharga tinggi, serta penyesuaian layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan, J&T Express Lotu dapat meningkatkan daya saingnya di pasar pengiriman barang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fenomena yang telah diidentifikasi dalam latar belakang penelitian memiliki keterkaitan yang kuat dengan temuan penelitian ini serta penelitian sebelumnya. Dengan mengatasi permasalahan keterlambatan pengiriman, meningkatkan kualitas pelayanan kurir dan staf, memperbaiki transparansi dalam proses pengiriman, serta menyediakan lebih banyak pilihan layanan, J&T Express Lotu dapat

meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Hal ini tidak hanya akan berdampak pada loyalitas pelanggan, tetapi juga pada reputasi perusahaan dalam industri logistik yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, implementasi strategi yang tepat berbasis pada hasil penelitian ini sangat diperlukan guna memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan J&T Express Lotu di masa depan.