

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli.

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

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

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

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

Untuk meningkatkan jaringan penjualan, JNE memperkenalkan sistem drop point atau agen pengiriman yang di sebut “Taukuhaibin” pada tahun 1995. JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur saat itu untuk membuka Takuhaibin. Pada tahun 2022, agen JNE menjadi lebih dari 8.,000 titik diseluruh indonesia. sampai tahun 2000, JNE masih menggunakan merek TIKI JNE. Pada tahun yang sama, mereka merilis logo baru yang disebut “JNE EXPRESS” dan tidak lagi menggunakan nama “TIKI”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.2 Visi dan Misi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli

1. Visi

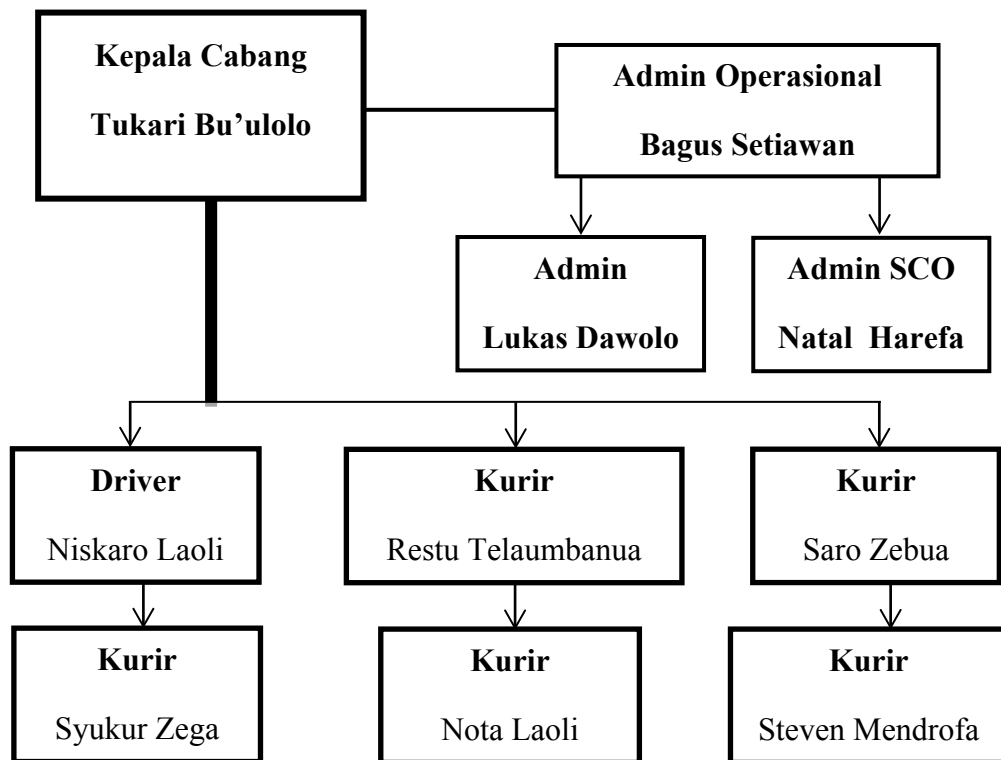
- a. Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia
- b. Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
- c. Perpaduan dan layanan pengiriman, kepabeanan,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

2. Misi

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

4.1.3 Stuktur Organisasi PT. JNE Cabang Kota Gunungsitoli

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



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan

4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

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

1. Kepala Cabang

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

2. Admin Operasional

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

3. Admin

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

4. Admin SCO

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

- Mengatur pencatatan pick up barang dari customer

5. Driver

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

6. Kurir

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

4.1.5 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, khususnya menjelaskan Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Pimpinan dan Kurir PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian

ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 5 orang yaitu: kepala PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli dan admin serta 3 orang kurir di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Nama – Nama Informan Kunci

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

Sumber: Olahan Penulis, 2025

Tabel 4.2
Nama – Nama Informan Pendukung

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

Sumber: Olahan Penulis, 2025

4.2 Hasil Penelitian

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

pelanggan akan merasa lebih puas dan loyal terhadap perusahaan.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Pembahasan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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