



Analisis Efektivitas Pengiriman Barang pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Bella Uci Sapitri Br S Meliala^{1*}, Ariqa Shafa Nurelf², April Novi Kristiani
Telaumbanua³, Irwan Nopian Sinaga⁴

¹⁻⁴ STIE IBMI, Indonesia

Email : bellaucisapitrisembiring@gmail.com^{1*}, Ariqahshafa0@gmail.com²,
april telaumbanua0504@gmail.com³, Sinaga.irwann@gmail.com⁴

Abstract, This study aims to analyze the effectiveness of goods delivery at PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) and its impact on customer satisfaction, focusing on the application of Total Quality Management (TQM) principles. The research method used is a quantitative survey with purposive sampling technique, where data is collected through questionnaires distributed to customers. The results show that the application of TQM, which includes employee involvement, continuous improvement, and customer focus, significantly enhances delivery effectiveness. Furthermore, regression analysis indicates that delivery effectiveness positively influences customer satisfaction. This study recommends that PT JNE continue to strengthen the application of TQM in its operations to improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: JNE, quantitative survey, TQM

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengiriman barang pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, dengan fokus pada penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM). Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan teknik purposive sampling, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TQM, yang meliputi keterlibatan karyawan, perbaikan berkelanjutan, dan fokus pada pelanggan, secara signifikan meningkatkan efektivitas pengiriman. Selain itu, analisis regresi menunjukkan bahwa efektivitas pengiriman memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan agar PT JNE terus memperkuat penerapan TQM dalam operasionalnya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: JNE, survei kuantitatif, TQM

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang cepat, tepat, dan aman menjadi semakin meningkat. Perusahaan jasa ekspedisi dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Salah satu perusahaan ekspedisi yang telah lama beroperasi di Indonesia adalah PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). JNE dikenal sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman barang terkemuka yang memiliki jangkauan layanan luas di seluruh Indonesia.

Namun, di tengah persaingan yang ketat di industri logistik dan jasa pengiriman, efektivitas dalam proses pengiriman barang menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Efektivitas pengiriman tidak hanya mencakup ketepatan waktu, tetapi juga keakuratan, keamanan barang, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Untuk dapat mencapai efektivitas tersebut, perusahaan perlu menerapkan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM). TQM adalah suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada kualitas secara menyeluruh dalam setiap proses, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, dengan melibatkan seluruh karyawan dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan secara maksimal. Dalam konteks pengiriman barang, penerapan TQM diharapkan mampu meningkatkan keandalan layanan, mengurangi kesalahan dalam proses pengiriman, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Melalui penelitian ini, penulis ingin menganalisis sejauh mana efektivitas pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, serta bagaimana penerapan prinsip-prinsip TQM mendukung keberhasilan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya peningkatan kualitas dalam jasa pengiriman serta menjadi masukan yang konstruktif bagi JNE dalam mengembangkan strategi pelayanan yang lebih optimal.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang efisien dan tepat sasaran. Dalam konteks pengiriman barang, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam mengantarkan barang sesuai waktu yang dijanjikan, dengan kondisi barang yang utuh, serta sesuai dengan alamat tujuan.

Menurut Sutrisno (2019), efektivitas pengiriman mencakup tiga indikator utama:

- a) Ketepatan waktu pengiriman
- b) Keakuratan dan keamanan barang
- c) Kualitas interaksi dan pelayanan terhadap pelanggan

Efektivitas pengiriman barang sangat penting bagi kelangsungan bisnis jasa ekspedisi karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata saat layanan diterima (Kotler & Keller, 2016). Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, bahkan loyal terhadap perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman antara lain:

- a) Kecepatan layanan
- b) Keakuratan data pengiriman
- c) Penanganan keluhan

- d) Kualitas komunikasi
- e) Kemudahan proses pelacakan

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen menyeluruh yang berorientasi pada kualitas di seluruh aspek operasional perusahaan dengan tujuan utama mencapai kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Menurut Goetsch dan Davis (2014), TQM memiliki beberapa prinsip utama:

- a) Fokus pada pelanggan
- b) Perbaikan berkelanjutan (continuous improvement)
- c) Keterlibatan seluruh karyawan
- d) Pendekatan sistemik terhadap manajemen
- e) Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta

Dalam jasa pengiriman, penerapan TQM dapat terlihat dari upaya meningkatkan kecepatan, akurasi, dan keandalan proses pengiriman serta pelayanan pelanggan.

Efektivitas pengiriman yang tinggi tidak terlepas dari sistem manajemen mutu yang baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, JNE dapat mengoptimalkan seluruh proses kerja, mengurangi kesalahan, dan menciptakan pelayanan yang lebih konsisten. Hasil akhirnya adalah kepuasan pelanggan yang meningkat. Penerapan TQM membantu perusahaan dalam:

- a) Mengidentifikasi dan memperbaiki titik-titik lemah dalam proses pengiriman
- b) Mendorong inovasi dan efisiensi
- c) Meningkatkan kompetensi karyawan
- d) Menjaga standar layanan yang stabil

Dengan demikian, efektivitas pengiriman menjadi salah satu hasil dari penerapan TQM yang konsisten, dan pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh efektivitas pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, pendekatan deskriptif analitis bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis data yang diperoleh dari responden secara sistematis dan faktual.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan, yang beralamat di Jl. Brigjen Katamso No. 275, Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini

didasarkan pada pertimbangan bahwa JNE Cabang Medan merupakan salah satu cabang utama yang memiliki volume pengiriman barang cukup tinggi dan melayani berbagai jenis konsumen, mulai dari perorangan hingga pelaku usaha.

Dengan memilih lokasi ini, diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang relevan mengenai efektivitas proses pengiriman barang serta tanggapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari sumber-sumber sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap efektivitas pengiriman barang oleh JNE. Responden adalah pelanggan yang telah menggunakan layanan JNE dalam tiga bulan terakhir.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tidak langsung, seperti dokumen perusahaan, laporan tahunan, artikel jurnal, buku-buku literatur, dan data dari internet yang relevan dengan topik penelitian. Data ini digunakan untuk mendukung teori yang berkaitan dengan efektivitas pengiriman, kepuasan pelanggan, dan Total Quality Management (TQM), serta memberikan gambaran umum mengenai kinerja JNE secara nasional.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data guna memperoleh informasi yang lengkap, akurat, dan mendalam. Teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan untuk melihat bagaimana proses pengiriman barang dilakukan, mulai dari penerimaan paket, penyortiran, hingga pengiriman ke pelanggan. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas proses pengiriman berjalan sesuai prosedur, serta untuk mengamati kondisi kerja, sistem pelayanan, dan interaksi dengan pelanggan secara nyata.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa pihak internal JNE, seperti staf operasional, kurir, dan petugas layanan pelanggan, untuk memperoleh informasi mendalam mengenai prosedur pengiriman, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti tetap bisa menggali informasi secara fleksibel dan terbuka.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti profil perusahaan, laporan kegiatan operasional, brosur layanan, serta foto-foto kegiatan pengiriman. Selain itu, peneliti juga menggunakan referensi dari jurnal ilmiah, buku, dan artikel yang relevan sebagai pendukung kajian teoritis dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan merupakan salah satu unit operasional dari perusahaan JNE pusat yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan logistik. JNE Cabang Medan melayani berbagai jenis pengiriman, baik domestik maupun internasional, dengan volume pengiriman yang tinggi setiap harinya. Layanan yang ditawarkan antara lain: Reguler, YES (Yakin Esok Sampai), OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), dan JNE Trucking.

Dalam menjalankan layanannya, JNE Medan menerapkan sistem berbasis teknologi pelacakan (tracking system), layanan pelanggan berbasis call center, serta sistem operasional yang terstandarisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pengiriman barang oleh JNE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan prinsip Total Quality Management (TQM), khususnya pada aspek fokus pada pelanggan dan perbaikan berkelanjutan.

Penerapan TQM terlihat dari:

- a. Kualitas layanan yang konsisten
- b. Sistem tracking yang transparan
- c. Upaya menjaga kondisi barang
- d. Kemudahan akses layanan pelanggan
- e. Namun demikian, terdapat beberapa aspek TQM yang masih perlu ditingkatkan,

seperti:

- f. Respons cepat terhadap keluhan pelanggan
- g. Perbaikan sistem komunikasi antar bagian internal saat terjadi kendala pengiriman

Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas pengiriman, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. JNE dinilai telah cukup berhasil menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu dalam operasionalnya, meskipun tetap diperlukan evaluasi rutin agar kualitas layanan tetap terjaga.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas pengiriman barang pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Efektivitas pengiriman barang di JNE Cabang Medan tergolong tinggi, terutama dalam hal ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan kemudahan pelacakan. Hal ini menunjukkan bahwa JNE telah menjalankan proses pengiriman dengan cukup baik dan sesuai dengan standar operasional.

Mayoritas pelanggan merasa puas terhadap layanan pengiriman yang diberikan, dengan indikator kepuasan tertinggi pada keamanan barang dan keramahan petugas layanan. Namun, beberapa keluhan masih muncul terkait keterlambatan penanganan komplain.

Penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) di JNE terlihat dari fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan, serta upaya meningkatkan kualitas di setiap tahap proses pengiriman. Hal ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Efektivitas pengiriman barang memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baik pengelolaan dan pelaksanaan proses pengiriman, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. JNE perlu meningkatkan sistem penanganan keluhan pelanggan agar lebih cepat dan responsif, karena kepuasan tidak hanya berasal dari layanan yang lancar, tetapi juga dari bagaimana perusahaan merespons masalah saat terjadi gangguan pengiriman.
- b. Evaluasi rutin terhadap proses pengiriman harus dilakukan, terutama pada titik-titik kritis seperti distribusi dan pelacakan, guna menjaga efektivitas layanan secara

konsisten.

- c. Pelatihan berkala kepada karyawan dan kurir tentang pelayanan prima dan manajemen mutu dapat memperkuat implementasi TQM dan meningkatkan interaksi positif dengan pelanggan.
- d. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan pendekatan yang lebih luas, seperti analisis multivariat atau penggabungan data kualitatif, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. 7th Edition. Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education Limited.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yamit, Z. (2018). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Ekonesia.

Website Resmi JNE. (2025). *Profil Perusahaan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir*.