

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN OPTIMALISASI PEMILIHAN JASA KURIR PENGIRIMAN SEPEDA PADA TOKO "APING BIKE" MENGUNAKAN METODE SMART

Paskalis Nathaniel Andrew Darmawan

ABSTRAK

Toko “Aping Bike” merupakan pelaku usaha penjualan sepeda secara daring yang membutuhkan layanan pengiriman cepat, aman, dan efisien. Dalam praktiknya, pemilihan jasa kurir masih sering dilakukan secara subjektif, misalnya berdasarkan kebiasaan penggunaan atau pertimbangan biaya saja. Padahal, sepeda termasuk barang berukuran besar dan bernilai tinggi sehingga pemilihan kurir yang kurang tepat dapat meningkatkan risiko keterlambatan, kerusakan barang, serta menurunkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang membantu Toko “Aping Bike” dalam menentukan jasa kurir terbaik secara objektif dan terukur. SPK dibangun menggunakan metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique), yaitu metode pengambilan keputusan multikriteria yang mampu mengolah beberapa alternatif kurir berdasarkan sejumlah kriteria penilaian. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini meliputi biaya pengiriman, kecepatan pengiriman, keamanan, jangkauan layanan, dan kualitas pelayanan pelanggan. Output sistem berupa nilai akhir serta peringkat alternatif kurir yang dapat dijadikan rekomendasi bagi pihak toko.

Hasil penelitian diharapkan menghasilkan sistem yang memudahkan proses pemilihan kurir secara lebih sistematis, transparan, dan konsisten. Dengan demikian, SPK ini dapat membantu peningkatan efisiensi operasional pengiriman serta mendukung peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada Toko “Aping Bike”.

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Pemilihan Kurir, SMART, Multi Attribute Decision Making, E-commerce.

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN OPTIMALISASI PEMILIHAN JASA KURIR PENGIRIMAN SEPEDA PADA TOKO "APING BIKE" MENGUNAKAN METODE SMART

Paskalis Nathaniel Andrew Darmawan

ABSTRACT

"Aping Bike" is an online bicycle retailer that requires fast, secure, and efficient shipping services. In practice, the selection of courier services is often based on subjective factors, such as established habits or cost considerations alone. However, given that bicycles are large, high-value items, choosing an unsuitable courier can increase the risk of delays and damage, thereby reducing customer satisfaction.

This study aims to design and develop a Decision Support System (DSS) to assist "Aping Bike" in selecting the best courier service in an objective and quantifiable manner. The DSS is built using the SMART (Simple Multi-Attribute Rating Technique) method, a multi-criteria decision-making approach capable of evaluating various courier alternatives based on specific assessment criteria. The criteria used in this study include shipping cost, delivery speed, security, service coverage, and customer service quality. The system outputs a final score and ranking of courier alternatives, serving as a recommendation for the store.

*The study is expected to yield a system that facilitates a more systematic, transparent, and consistent courier selection process. Consequently, this DSS can help improve operational shipping efficiency while enhancing service quality and customer satisfaction for "Aping Bike."***Keywords:** *Decision Support System, Courier Selection, SMART, Multi-Attribute Decision Making, E-commerce*