

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan J&T Express di wilayah Jabodetabek dinilai masih belum optimal secara menyeluruh. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil *gap analysis*, di mana seluruh 26 atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan mereka, sehingga pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, secara keseluruhan pelanggan masih belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan J&T Express di wilayah Jabodetabek.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh 26 atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif. Nilai *gap* terkecil terdapat pada atribut TM1 (ketepatan waktu sesuai estimasi awal) sebesar -2,18, yang menunjukkan atribut tersebut merupakan layanan yang paling mendekati harapan pelanggan. Sebaliknya, *gap* terbesar terdapat pada atribut ODH1 (kemudahan prosedur pengajuan komplain) sebesar -2,43, diikuti oleh QI1 (kejelasan dan keandalan informasi estimasi waktu pengiriman) sebesar -2,42, serta ODH3 dan ODH4 yang masing-masing memiliki nilai -2,41. Seluruh *gap* negatif ini menegaskan bahwa terdapat kesenjangan nyata di mana kualitas pelayanan aktual (*perceived service*) yang diterima oleh masyarakat Jabodetabek belum mampu mengimbangi tingkat kepentingan atau kualitas yang mereka harapkan (*expected service*).
3. Melalui hasil pemetaan diagram kartesius IPA, diidentifikasi bahwa dari total 26 atribut pelayanan, terdapat 6 atribut pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I (*Main Priority*). Atribut-atribut ini merupakan prioritas utama yang harus segera dibenahi oleh pihak manajemen karena dinilai

sangat penting oleh konsumen namun kinerjanya saat ini masih sangat kurang memuaskan, meliputi:

- a. OC2: Kemasan paket tidak rusak atau sobek saat diterima pelanggan
 - b. QI1: Informasi estimasi waktu pengiriman jelas dan dapat dipercaya.
 - c. QI4: Informasi tentang status pengiriman dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi atau *website*.
 - d. ODH3: Penyelesaian masalah dilakukan dalam waktu 1-7 hari.
 - e. ODH4: Proses klaim untuk paket yang hilang atau rusak mudah dan jelas.
 - f. QCP5: Kemudahan menghubungi *customer service* melalui berbagai channel (telepon, *chat*, *email*).
4. Rekomendasi strategi perbaikan dirumuskan menggunakan pendekatan 5W+1H dengan berfokus pada enam atribut prioritas yang berada pada Kuadran I. Strategi yang diusulkan meliputi penerapan *package inspection checklist*, penetapan *service level agreement* internal sebagai acuan pemenuhan estimasi waktu kepada pelanggan, penerapan *standard operating procedure barcode scanning* pada setiap titik perpindahan paket untuk meningkatkan akurasi informasi pelacakan, penyediaan formulir pengaduan digital untuk mempermudah proses penyampaian keluhan pelanggan, implementasi *complaint tracking* guna memantau perkembangan penyelesaian keluhan secara *real time*, serta integrasi seluruh kanal layanan pelanggan ke dalam *customer service dashboard* untuk memudahkan pemantauan dan pengelolaan keluhan secara terpusat. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan J&T Express di wilayah Jabodetabek.

5.2 Saran

Penelitian ini hanya berfokus di wilayah operasional Jabodetabek, sehingga hasil temuan ini belum dapat digeneralisasi secara mutlak untuk menggambarkan karakteristik pelanggan J&T Express pada skala nasional. Selain itu, kajian ini lebih menitikberatkan pada pengujian dimensi

operasional sistem logistik secara makro menggunakan metode LSQ dan IPA, namun belum mengeksplorasi secara mendalam aspek perilaku psikologis, manajemen beban kerja kurir (*human workload*), maupun dinamika sumber daya manusia internal perusahaan yang sebenarnya turut memengaruhi performa pelayanan di lapangan. Berdasarkan pada batasan penelitian di atas, penulis mengajukan beberapa saran konstruktif untuk pengembangan lebih lanjut:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah penelitian tidak hanya terbatas di wilayah Jabodetabek, melainkan mencakup skala nasional, atau melakukan analisis komparatif (*benchmarking*) langsung antar perusahaan logistik kompetitor sejenis di Indonesia guna mendapatkan peta persaingan yang lebih luas. .
- b. Disarankan untuk mengombinasikan metode LSQ dan IPA dengan pendekatan yang mempertimbangkan aspek sumber daya manusia, khususnya melalui analisis beban kerja *customer service* dan kurir sebagai faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Selain itu, metode tersebut dapat diintegrasikan dengan metode lain untuk menghasilkan desain teknis perbaikan yang lebih spesifik.

2. Bagi Perusahaan

- a. Melakukan evaluasi kinerja berkala terhadap rute kurir lapangan dan sistem gudang transit (*sorting center*) di wilayah Jabodetabek yang paling sering menyumbang angka keluhan tertinggi, serta menyelenggarakan pelatihan pelayanan bagi seluruh staf yang berhubungan langsung dengan konsumen.
- b. Mempertimbangkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.