

ID EKSPRESS KEPANJEN: MENJEMBATANI JARAK DAN KECEPATAN DENGAN LAYANAN EKSPEDISI YANG HANDAL DAN EFISIEN**Dimas Bagus Izzulhaq¹, Ali yafi², Anggulyah Rizqi A³**^{1,2,3} Manajemen, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Malang, Indonesia**ABSTRAK**

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang, kebutuhan akan pengiriman barang yang cepat dan andal menjadi sangat penting. ID Ekspres hadir sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan ini, menawarkan layanan ekspedisi dengan fokus pada kecepatan, efisiensi, dan keandalan. Sebagai penyedia layanan pengiriman, ID Ekspres menjembatani jarak antara pengirim dan penerima dengan sistem yang canggih dan proses yang terintegrasi. Artikel ini akan membahas bagaimana ID Ekspres dapat diandalkan dalam menjawab tantangan pengiriman di era modern. Dengan pendekatan inovatif dan teknologi terkini, ID Ekspres tidak hanya memastikan barang dikirim tepat waktu tetapi juga dalam kondisi terbaik. Layanan ini dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan, mulai dari pengiriman domestik hingga internasional, dengan mengutamakan kecepatan dan ketepatan. ID Ekspres berkomitmen untuk meningkatkan pengalaman pelanggan melalui proses yang efisien dan pelayanan yang responsif, menjadikannya pilihan utama bagi bisnis dan individu yang membutuhkan solusi pengiriman yang handal. Dengan demikian, ID Ekspres memainkan peran penting dalam memfasilitasi arus barang dan informasi dalam dunia yang semakin terhubung.

KATA KUNCI

Kecepatan, efisien, andal

**MJ Bahrain : Jurnal
Keuangan Islam dan
Akuntansi****ABSTRACT**

In the era of growing globalization, the need for fast and reliable delivery of goods is of great importance. ID Express comes as a solution to meet this need, offering expedition services with a focus on speed, efficiency, and reliability. As a delivery service provider, ID Express bridges the gap between the sender and receiver with sophisticated systems and integrated processes. This article will discuss how Express ID can be relied upon in answering the challenges of shipping in the modern era. With its innovative approach and up-to-date technology, ID Express not only ensures that goods are delivered on time but also in the best possible condition. The service is designed to meet the various needs of customers, from domestic to international delivery, with a focus on speed and accuracy. ID Express is committed to enhancing the customer experience through efficient processes and responsive service, making it a top choice for businesses and individuals who need reliable delivery solutions. As such, ID Express plays a crucial role in facilitating the flow of goods and information in an increasingly connected world

KEYWORDS*Speed, efficient, reliable*

A. PENDAHULUAN.

Di Indonesia, sektor jasa pengiriman mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Pertumbuhan ini didorong oleh semakin banyaknya pelaku usaha jasa pengiriman serta meningkatnya pendapatan yang dihasilkan dari sektor tersebut setiap tahunnya. Berdasarkan hasil data survei BPS (2020) pada Produk Domestik Bruto Indonesia Tahun 2016-2019, didapat bahwa terdapat pertumbuhan pada sektor jasa penunjang angkutan pos dan kurir setiap tahunnya. Pertumbuhan pada sektor ini pada tahun 2017 tumbuh sebesar 14,35 persen dibanding tahun 2016, pada tahun 2018 tumbuh sebesar 9,61 persen dibanding tahun 2017, dan pada tahun 2019 tumbuh sebesar 16,7 persen dibanding tahun 2018. Perkembangan industri revolusi 4.0 juga semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Menurut Faisal (2018:150) industri di bidang jasa pengiriman, ekspedisi, logistik, kargo, jasa angkutan barang, dan sejenisnya dapat memberikan kontribusi lebih terhadap pendapatan suatu perusahaan. Teknologi terus berinovasi dan bertransformasi dengan semakin canggih sehingga (Herdarsyah, 2019).

Menurut (Anadhita, 2013), pertumbuhan jasa pengiriman barang bertumbuh seiring dengan bertumbuhnya e-commerce di Indonesia. Asosiasi perusahaan jasa pengiriman jasa Ekpress, pos dan logistic Indonesia (Asperindo) menilai bahwa potensi bisnis di bidang pengiriman jasa semakin tumbuh seiring dengan keberadaan penetrasi internet beserta infrastrukturnya. Terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL yaitu, keandalan (reability) efisien (Eficient) kecepatan (speed) (kolter & keller, 2016)

ID Express adalah salah satu perusahaan ekspedisi yang melakukan pemasaran dengan bermitra bersama e-commerce terkemuka di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, Bukalapak, dan lainnya. Kerjasama ini terjadi karena ID Express mampu menyediakan layanan pengiriman yang sangat sesuai dengan kebutuhan para pelaku bisnis. Perusahaan ekspedisi diharapkan dapat mengirim setiap pesanan dalam waktu yang relatif singkat sesuai dengan harapan konsumen. ID Ekspress hadir dengan konsep layanan ekspedisi yang modern, memanfaatkan teknologi terkini untuk memastikan proses pengiriman berjalan dengan lancar. Dengan sistem pelacakan yang real-time, pelanggan dapat dengan mudah memantau status pengiriman barang mereka dari awal hingga akhir. Hal ini memberikan rasa aman dan kepastian bagi pengirim dan penerima barang.

ID Ekspress memahami bahwa komunikasi yang baik adalah kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, mereka menyediakan layanan pelanggan yang responsif, siap membantu menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama proses pengiriman. Dengan dukungan pelanggan yang baik, ID Ekspress berkomitmen untuk memberikan pengalaman pengiriman yang positif bagi setiap pengguna layanannya.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung kinerja dikantor ID Ekspres Kapanjen. Dokumentasi observasi disajikan pada gambar 1.

Gambar 1. dokumentasi observasi di ID Ekspres Kapanjen



Wawancara dilakukan untuk memperkuat data dan informasi baik dari pihak ID Ekspres atau customer dengan cara tanya jawab terkait kecepatan, efisiensi dan keandalan dari ID Ekspres dalam menjalankan tugasnya. Alat ukur keberhasilan pada kegiatan kali ini merupakan taraf penjelasan menjembatani jarak dengan layanan ekspedisi yang efisien dan andal yang diukur menggunakan pengisian kuesioner sebelum dan sesudah kegiatan. Data kualitatif juga diperoleh melalui catatan saat observasi dan wawancara. Dokumentasi wawancara di ID Ekspres Kapanjen disajikan dalam gambar 2.

Dokumentasi 2. wawancara di ID Ekspres Kapanjen



C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kecepatan Pengiriman

Kecepatan pengiriman mengacu pada proses pemindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan cepat. Pengiriman yang efisien sangat penting dalam dunia logistik karena dapat memastikan operasional perusahaan berjalan dengan lancar dan sesuai jadwal yang ditetapkan oleh pemilik barang. Proses pengiriman yang cepat mendukung kelancaran aktivitas ID Ekspres dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena barang tiba tepat waktu. Kepuasan ini tidak hanya menjaga loyalitas pelanggan tetapi juga menarik minat konsumen baru, yang dapat mendorong pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Namun, kecepatan saja tidak cukup; ketepatan pengiriman juga sangat penting. Pengiriman yang tepat memastikan bahwa barang sampai dalam kondisi baik dan sesuai harapan pelanggan. Oleh karena itu, ID Ekspres Kepanjen harus memastikan bahwa layanan mereka menggabungkan kecepatan dan ketepatan untuk mencapai kesuksesan dan kemajuan. Dengan memenuhi kedua aspek ini, perusahaan tidak hanya memenuhi ekspektasi pelanggan tetapi juga membangun reputasi yang kuat dalam industri logistik.

2. Efisien

Efisiensi bagi pelanggan berarti mendapatkan pengalaman pengiriman barang yang optimal dan memuaskan. Efisiensi ini mencakup beberapa aspek penting yang langsung memengaruhi pelanggan, seperti kecepatan pengiriman, pengelolaan biaya yang transparan, serta ketepatan waktu dan kondisi barang saat tiba. Selain itu, efisiensi juga mencakup penggunaan teknologi untuk pelacakan real-time dan kemudahan dalam proses pemesanan. Dengan mengelola semua faktor ini secara efektif, ID Ekspres Kepanjen dapat memastikan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka, yang pada gilirannya berdampak positif pada reputasi dan keberhasilan perusahaan.

beberapa aspek dari efisiensi yang berdampak langsung pada pelanggan:

- a. **Kecepatan Pengiriman:** Pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu memastikan bahwa pelanggan menerima produk sesuai dengan jadwal yang diharapkan. Hal ini penting untuk memenuhi kebutuhan mendesak dan menjaga kepuasan pelanggan.
- b. **Biaya yang Wajar:** Menawarkan biaya pengiriman yang kompetitif dan transparan membantu pelanggan merencanakan anggaran mereka dengan lebih baik. Biaya yang efisien berarti pelanggan tidak dikenakan biaya tambahan yang tidak perlu.
- c. **Keamanan :** Menjamin bahwa barang sampai di lokasi yang benar dan dalam kondisi baik meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan ekspedisi. Pengiriman yang tepat menghindari masalah seperti kerusakan atau kehilangan barang.
- d. **Pelacakan Real-Time:** Memberikan akses kepada pelanggan untuk melacak status pengiriman secara real-time memungkinkan mereka

untuk memantau kemajuan dan mengatasi potensi masalah dengan cepat.

- e. **Kemudahan Proses:** Menyediakan proses yang sederhana dan mudah dipahami untuk pemesanan dan pengiriman memudahkan pelanggan, mengurangi stres, dan meningkatkan kepuasan mereka
- f. **Layanan Pelanggan yang Responsif:** Menyediakan dukungan pelanggan yang cepat dan efektif membantu menangani pertanyaan, keluhan, atau masalah yang mungkin timbul selama proses pengiriman.

Secara keseluruhan, efisiensi dalam ekspedisi berarti menyempurnakan setiap aspek proses pengiriman untuk mencapai hasil yang optimal dengan meminimalkan pemborosan dan meningkatkan nilai bagi pelanggan. Ini melibatkan perencanaan yang matang, penggunaan teknologi, dan pengelolaan sumber daya yang efektif untuk memastikan barang dikirim dengan cepat, biaya rendah, dan kualitas tinggi.

3. Andal

Dalam konteks ekspedisi, istilah andal merujuk pada sesuatu yang dapat diandalkan atau dipercaya. Ini bisa mencakup berbagai aspek, seperti:

- 1. **Tim Ekspedisi:** Anggota tim yang terampil dan berpengalaman, sehingga dapat mengatasi berbagai tantangan selama perjalanan.
- 2. **Peralatan dan Perlengkapan:** Peralatan yang berkualitas tinggi dan dalam kondisi baik, sehingga berfungsi dengan baik dan aman digunakan dalam kondisi yang ekstrem atau tidak biasa.
- 3. **Rencana dan Strategi:** Rencana perjalanan yang matang dan strategi yang baik, termasuk perencanaan rute, jadwal, dan prosedur keselamatan.
- 4. **Sumber Daya:** Dukungan dan sumber daya yang memadai, seperti logistik, finansial, atau dukungan dari pihak ketiga yang penting untuk kelancaran ekspedisi.

Andal merujuk pada kualitas keandalan dan kepercayaan yang dapat diberikan pada seseorang, sesuatu, atau sistem, yang membuatnya dapat diandalkan dan diharapkan untuk memenuhi tugas atau harapan dengan baik.

D. KESIMPULAN

Proses pengiriman yang cepat mendukung kelancaran aktivitas ID Ekspres Kepanjen dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena barang tiba tepat waktu. Kepuasan ini tidak hanya menjaga loyalitas pelanggan tetapi juga menarik minat konsumen baru, yang dapat mendorong pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Namun, kecepatan saja tidak cukup ketepatan pengiriman juga sangat penting. Pengiriman yang tepat memastikan bahwa barang sampai dalam kondisi baik dan sesuai harapan pelanggan. Efisiensi bagi pelanggan berarti mendapatkan pengalaman pengiriman barang yang optimal dan memuaskan. Kecepatan Pengiriman: Pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu memastikan bahwa pelanggan

menerima produk sesuai dengan jadwal yang diharapkan. Biaya yang Wajar: Menawarkan biaya pengiriman yang kompetitif dan transparan membantu pelanggan merencanakan anggaran mereka dengan lebih baik. Biaya yang efisien berarti pelanggan tidak dikenakan biaya tambahan yang tidak perlu. Keamanan : Menjamin bahwa barang sampai di lokasi yang benar dan dalam kondisi baik meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan ekspedisi. Pengiriman yang tepat menghindari masalah seperti kerusakan atau kehilangan barang. Secara keseluruhan, efisiensi dalam ekspedisi berarti menyempurnakan setiap aspek proses pengiriman untuk mencapai hasil yang optimal dengan meminimalkan pemborosan dan meningkatkan nilai bagi pelanggan. Dalam konteks ekspedisi, istilah andal merujuk pada sesuatu yang dapat diandalkan atau dipercaya.

E. REFERENCES / DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian.), Yogyakarta: Andi ,2014).gyakarta: Andi.
- Fatihudin, Didin. (2019). Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Yogyakarta: Budi Utama
- Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yo Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Jakarta: Erlangga Januar Efendi, Ai Lili Y. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”, DeRama Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2 2016. <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>
- Kotler, Keller. (2016). Marketing Management. 15e, Boston, Pearson Education. Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2016). Pricipal of Marketing, 15th Pearson Education Limited.
- Meylisa, Silvy dan Christoffel. (2019). “Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Royal’s Resto and Function Hall di Kota Ternate”, Jurnal Emba, Vol. 7, No. 1 2019. 871 –880. Manajemen Universitas Sam Ratulangi
- Musfar, Tengku Firli. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran. Bandung: Media Sains Indonesia.Sumber Ebook
- Tulus Rohana. (2020). “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, No. 1 2020. 28 – 32. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma.

Sumber Lain

- Hasil wawancara
- Sulu Setiawan dan yusuf anwar, diwawancarai oleh Dimas Bagus, 10-15 Januari 2023 ID Ekspress Kepanjen.
- 10 Customer Ekspedisi ID Ekspress Kepanjen, diwawancarai oleh Dimas Bagus, 16-18 Januari 2023, Kantor ID Ekspress Kepanjen