

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI PENGIRIMAN PAKET KONSUMEN DI JNT CARGO PONOROGO

Rahmad Hidayat¹, Naning Kristiyana²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email : r12hidayat.umpo@gmail.com, nrafakristi@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengimplementasikan program dan meningkatkan kualitas pelayanan di JNT Cargo Ponorogo dengan fokus pada aspek responsiveness (daya tanggap). Program perbaikan difokuskan pada kecepatan pelayanan, ketelitian pendataan paket, serta peningkatan komunikasi antara karyawan dan pelanggan. Hasil implementasi menunjukkan peningkatan efisiensi proses layanan, penurunan kesalahan pendataan, serta perbaikan kualitas interaksi dengan pelanggan. Peningkatan pelayanan juga berdampak pada bertambahnya jumlah konsumen, tonase paket, serta pencapaian target operasional dibanding bulan sebelumnya. Secara keseluruhan, program peningkatan kualitas layanan terbukti efektif dalam memperbaiki kinerja operasional dan kepuasan pelanggan di JNT Cargo Ponorogo.

Kata kunci : kualitas pelayanan, responsiveness, kepuasan pelanggan, JNT Cargo Ponorogo

Abstract

This community service activity aims to implement programs and improve service quality at JNT Cargo Ponorogo with a focus on responsiveness. The improvement program focused on service speed, package data collection accuracy, and improved communication between employees and customers. The implementation results showed increased service process efficiency, a decrease in data collection errors, and improved quality of interactions with customers. Service improvements also resulted in an increase in the number of customers, package tonnage, and the achievement of operational targets compared to the previous month. Overall, the service quality improvement program proved effective in improving operational performance and customer satisfaction at JNT Cargo Ponorogo.

Keywords : service quality, responsiveness, customer satisfaction, JNT Cargo Ponorogo

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh semakin berkembangnya sektor perdagangan, khususnya perdagangan daring (*online shop*), yang menuntut perusahaan jasa pengiriman untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berkembang pesat di Indonesia

adalah JNT Cargo, yang menyediakan layanan pengiriman barang dalam jumlah besar maupun kecil ke berbagai wilayah.

Seiring dengan perkembangan dan persaingan dalam era globalisasi pasar bebas seperti sekarang ini, perusahaan berlomba–lomba untuk memenangkan persaingan ini dengan memperbaiki sistem pelayanan, khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan (Gea & Mendrofa, 2021). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang logistik, JNT Cargo Ponorogo dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan dimaknai sebagai pemenuhan kebutuhan secara maksimal bagi pelanggan (Nurmei et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik dan prima untuk memenuhi pelayanan mampu untuk melindungi serta meningkatkan level pelayanan atau jasa pelayanan yang diberikannya, sehingga pelayanan atau jasa dari perusahaan akan terus dipakai oleh pelanggan karena merasa senang (Jurnal & Mea, 2021). Terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, diantaranya adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) (Kong et al., 2025). Pelayanan yang baik akan mencerminkan profesionalisme perusahaan dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan. Sebaliknya, pelanggan yang merasa kecewa terhadap ketepatan waktu sampainya barang, pelayanan maupun fasilitas akan membuat jasa pengiriman barang kehilangan pelanggan dan beralih ke pesaing yang lain (Renouw et al., 2023).

Dalam konteks persaingan industri logistik yang semakin ketat, perusahaan harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan oleh JNT Cargo Ponorogo. Upaya tersebut dapat mencakup peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pengiriman, serta penerapan standar pelayanan yang konsisten dan responsif terhadap keluhan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian ini disusun untuk mengimplementasikan bagaimana JNT Cargo Ponorogo meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menangani pengiriman paket konsumen, sehingga dapat memberikan pelayanan yang

optimal, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing perusahaan di bidang jasa logistik.

2. METODE

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada JNT Cargo Ponorogo, diperlukan metode pemecahan masalah yang sistematis agar dapat mengidentifikasi akar permasalahan serta menemukan solusi yang tepat dan efektif. Metode yang digunakan dalam laporan ini meliputi beberapa tahapan berikut:

1. Identifikasi Masalah

Layanan di JNT Cargo Ponorogo masih menghadapi beberapa kendala, seperti kecepatan pelayanan yang belum optimal, ketelitian pendataan yang kurang, serta komunikasi karyawan yang belum efektif. Sarana dan prasarana juga belum tertata dengan baik, ditambah pengelolaan antrian yang kurang efisien dan sistem keamanan paket yang belum maksimal. Selain itu, kurangnya evaluasi rutin membuat perbaikan layanan tidak berjalan secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

2. Analisis Permasalahan

Permasalahan yang terjadi di JNT Cargo Ponorogo menunjukkan bahwa aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) masih kurang, terlihat dari ketidakefisienan alur kerja yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat. Kurangnya ketelitian dalam pendataan paket juga meningkatkan risiko salah kirim dan kehilangan barang, sementara komunikasi karyawan yang belum optimal membuat informasi yang diterima pelanggan kurang jelas. Sarana, prasarana, serta sistem antrian yang tidak tertata dengan baik turut menurunkan kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Selain itu, prosedur keamanan paket belum berjalan maksimal, dan ketiadaan evaluasi rutin membuat upaya perbaikan layanan tidak berkelanjutan. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek operasional, kompetensi sumber daya manusia, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penerapan evaluasi berkala untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Perumusan Alternatif Solusi

Berdasarkan hasil analisis, dirumuskan beberapa alternatif solusi yang berfokus pada peningkatan aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap). Aspek ini mencakup kesiapan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan komunikasi yang efektif, serta kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, ketersediaan informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta kemampuan personalisasi layanan untuk menyesuaikan kebutuhan setiap pelanggan, turut menjadi elemen penting dalam meningkatkan daya tanggap. Di samping itu, keberadaan aturan dan sistem organisasi yang jelas, serta kompetensi dan keterampilan staf, merupakan faktor pendukung yang krusial dalam mewujudkan pelayanan yang responsif dan berkualitas. Dengan demikian, alternatif solusi yang dirumuskan diharapkan mampu memberikan dasar yang kuat untuk peningkatan kinerja pelayanan secara menyeluruh.

4. Implementasi dan Evaluasi Solusi

Melakukan pengimplementasikan solusi yang paling efektif dan melakukan evaluasi berkala terhadap hasilnya. Evaluasi dilakukan dengan memantau tingkat kepuasan pelanggan, efisiensi waktu pengiriman, serta kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek operasional, kompetensi sumber daya manusia, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penerapan evaluasi berkala untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan di JNT Cargo Ponorogo menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap operasional perusahaan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketelitian pendataan paket, dan kualitas komunikasi dengan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, beberapa perkembangan penting dapat dicatat.



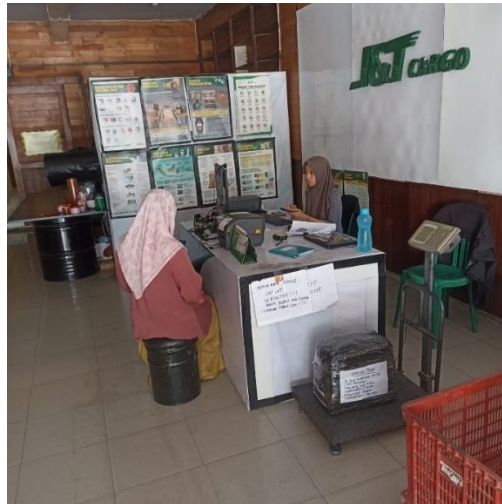
Gambar 1 Kecepatan Pemrosesan Paket

Pertama, dari sisi kecepatan pelayanan, proses penerimaan dan pemrosesan paket menjadi lebih efisien setelah pembagian tugas yang lebih terstruktur serta penggunaan sistem *input* data yang lebih terarah. Peningkatan ini berkontribusi pada berkurangnya waktu tunggu pelanggan dan meningkatnya tingkat kepuasan layanan.



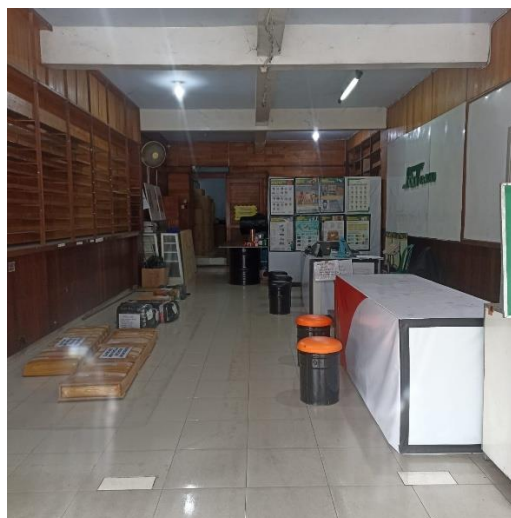
Gambar 2 Ketelitian Pengelolaan Paket

Kedua, pada aspek ketelitian pengelolaan paket, penerapan prosedur pengecekan dua tahap meliputi *verifikasi* data pengirim, penerima dan pemeriksaan kondisi fisik paket telah mengurangi kesalahan *input* dan risiko kerusakan barang. Dampaknya terlihat dari turunnya jumlah keluhan pelanggan terkait salah kirim maupun ketidaksesuaian informasi.



Gambar 3 Peningkatan Kualitas Komunikasi

Ketiga, peningkatan kualitas komunikasi pelanggan juga terlihat jelas. Melalui pelatihan teknik komunikasi efektif, karyawan mampu memberikan penjelasan yang lebih informatif, sopan, dan responsif terkait estimasi pengiriman maupun penanganan keluhan. Hal ini memperkuat hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan.



Gambar 4 Tata Ruang Pelayanan

Keempat, pengelolaan antrian dan tata ruang pelayanan mengalami perbaikan melalui pengaturan alur layanan yang lebih tertib dan optimalisasi fasilitas pendukung seperti area tunggu. Kondisi ruang yang lebih rapi menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.



Gambar 5 Peningkatan Jumlah Paket

Tidak hanya dalam aspek kualitas pelayanan, program ini juga berdampak pada peningkatan kinerja operasional secara kuantitatif. Jumlah konsumen meningkat dari 620 pelanggan pada bulan sebelumnya menjadi 745 pelanggan, atau naik sekitar 20%. Peningkatan ini sejalan dengan bertambahnya volume pengiriman, di mana tonase paket yang diproses meningkat dari 12.5 ton menjadi 15.2 ton, atau mengalami kenaikan sebesar 21,6%, sehingga mampu memenuhi dan melampaui target operasional yang ditetapkan. Kenaikan ini menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepercayaan dan minat pelanggan dalam menggunakan layanan pengiriman. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia, prosedur operasional yang lebih efektif, serta tata kelola pelayanan yang lebih terstruktur. Program ini terbukti meningkatkan efisiensi, ketelitian, dan kualitas interaksi, sehingga berdampak nyata pada peningkatan jumlah pelanggan dan volume pengiriman.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan peningkatan kualitas pelayanan di JNT Cargo Ponorogo, dapat dirumuskan bahwa program yang diterapkan memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan mutu layanan kepada pelanggan. Perbaikan pada berbagai aspek operasional berhasil menghasilkan proses pelayanan yang lebih cepat, tertata, dan profesional.

Pertama, peningkatan pada aspek kecepatan layanan terbukti efektif memperpendek waktu tunggu pelanggan. Efisiensi alur kerja, pembagian tugas yang lebih terarah, serta penggunaan sistem pendataan yang lebih optimal menjadikan proses penerimaan dan penanganan paket berlangsung lebih cepat dibandingkan sebelumnya.

Kedua, dari sisi ketelitian pendataan dan pemeriksaan paket, penerapan prosedur verifikasi yang lebih disiplin mampu menekan terjadinya kesalahan input maupun kesalahan pengiriman. Pemeriksaan fisik paket yang dilakukan secara lebih sistematis juga mengurangi risiko kerusakan dan kehilangan, sehingga meningkatkan rasa aman sekaligus kepercayaan konsumen terhadap kualitas layanan.

Ketiga, peningkatan kemampuan komunikasi karyawan kepada pelanggan turut menjadi faktor penting dalam menaikkan tingkat kepuasan konsumen. Dengan adanya pelatihan komunikasi, karyawan lebih mampu memberikan informasi secara jelas, sopan, dan membantu, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dan memperkuat citra profesional perusahaan.

Keempat, perbaikan pada sarana layanan dan penataan ruang seperti area tunggu, meja pelayanan, serta pengaturan antrian menjadikan lingkungan pelayanan lebih nyaman dan tertib. Kondisi ruang yang lebih bersih dan terorganisir memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya mengandalkan fasilitas yang memadai, tetapi juga membutuhkan pembenahan sistem kerja dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Melalui upaya perbaikan tersebut, JNT Cargo Ponorogo mampu menyediakan layanan pengiriman yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan, serta berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Gea, M., & Mendrofa, C. P. (2021). Pengaruh Pemasaran Holistik Terhadap Tingkat Penjualan Online pada Mahasiswa STIE Pembangunan Nasional Gunungsitoli. *JAM PEMBNAS: Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS*, 2(2), 25-36.
- Jurnal, J., & Mea, I. (2021). *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. 5(3), 413–423.
- Kong, L., Yu, C., & Chen, C. (2025). Acta Psychologica The influence of ski tourism service quality on tourists' leisure satisfaction and loyalty: The moderating role of novelty seeking. *Acta Psychologica*, 261(May), 105819. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105819>
- Nurmei, L., Harefa, D., Magdalena, M., & Laia, O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Gunungsitoli. 4, 296–303.
- Renouw, A. A., Maryen, A., Maria, A., Ladopura, M., & Papua, U. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J & T Express Cabang Kota Sorong. 3, 4428–4444.