



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 5395-5404

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Costumer Service Post Transaction Melalui Google Ulasan Pada PT Indah Logistik Cargo cabang Serang: Product Tracking

Ma'ruf^{1✉}, Syifa Fajar Maulani², Siti Kurotul Ainiah³, Gadis Sari Rahayu⁴, Rika Sabrina Zahra⁵,
Ayumi Trinarita⁶, Nabila Siti Najwa Zakiyah⁷

Program Studi Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia

Email : maruf.lk@upi.edu^{1✉}

Abstrak

PT Indah Logistik Cargo merupakan perusahaan yang berfokus pada jasa pengangkutan barang di seluruh wilayah Indonesia, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten. Sebagai Penyedia layanan ekspedisi, PT Indah Logistik Cargo berkomitmen untuk memberikan layanan yang unggul sesuai dengan *motto* perusahaan, yaitu ketepatan waktu, keamanan, informasi cepat, serta berkomitmen sebagai jasa pengiriman berkualitas dunia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek dari subjek *customer service* di PT Indah Logistik yang memerlukan peningkatan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis permasalahan yang muncul dalam aktivitas logistik khususnya pada *customer service*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *product tracking* pada PT Indah Logistik Cargo belum berjalan dengan optimal, sebagaimana terlihat dari data persentase ulasan positif sebesar 43,75% dan ulasan negatif sebesar 56,25%. Sebagian besar pelanggan menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan *product tracking* di PT Indah Logistik Cargo.

Kata Kunci: *Aktivitas Logistik, Ekspedisi, Layanan Pelanggan, Pelacakan*

Abstract

PT Indah Logistik Cargo is a company that focuses on the transportation of goods throughout Indonesia, both at the provincial and district levels. As an expedition service provider, PT Indah Logistik Cargo is committed to providing superior service in accordance with the company's motto, namely timeliness, security, fast information, and is committed to being a world quality shipping service. This research aims to identify aspects of the customer service subject at PT Indah Logistik that require improvement. This research method uses a qualitative method with a descriptive approach to analyze problems that arise in logistics activities, especially in customer service. The results of this study indicate that product tracking at PT Indah Logistik Cargo has not run optimally, as seen from the data on the percentage of positive reviews of 43,75% and negative reviews of 56,25%. Most customers expressed dissatisfaction with product tracking services at PT Indah Logistik Cargo.

Keyword: *Logistics Activities, Expedition, Customer Service, Tracking*

PENDAHULUAN

Logistik merupakan aktivitas pengiriman barang dari satu titik asal ke titik tujuan untuk memenuhi permintaan tertentu dari pelanggan atau pihak terkait lainnya. Di dalamnya mengintegrasikan berbagai sistem manajemen, termasuk distribusi fisik, manajemen material, dan transfer persediaan internal. Aktivitas logistik juga melibatkan penggabungan informasi, layanan konsumen, *inventory*, pergudangan, *reverse logistics*, transportasi, dan pengemasan (Gitosudarmo 1998).

PT Indah Logistik Cargo sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa yang di mana proses kerjanya sebagian besar berhubungan langsung dengan konsumen sehingga aktivitas logistik yaitu *Customer service* memiliki peranan penting bagi perusahaan sebagai perantara interaksi dengan pelanggan. Menurut Kasmir (2008:180), *Customer Service* merupakan aktivitas yang ditujukan memberikan layanan terbaik dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan. Selaras dengan pernyataan Maulani (2023:22) dalam meningkatkan proses perindustrian barang perusahaan penyedia jasa pengiriman barang perlu untuk lebih memperhatikan aspek lain seperti kualitas, biaya, dan juga waktu karena aspek-aspek tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab perusahaan sebagai penyedia layanan (jasa pengiriman). Setiap perusahaan perlu menciptakan *customer service* yang unggul karena pada saat ini *customer service* menjadi aspek yang semakin diperhatikan dalam persaingan perusahaan.

PT Indah Logistik Cargo melakukan jenis bisnis secara *Business-to-Business*, *Business-to-Customer* dan *Customer-to-Customer*. Pelayanan yang diberikan pada jenis *Business-to-Business* memiliki ke-khusus-an dibandingkan B2C dan C2C yang pertama, *Terms Of Payment*, kebijakan pembayaran ongkos kirim B2B dapat ditempokan dalam

jangka waktu yang disepakati. Kedua, jika terjadi kesalahan dokumen atau barang sehingga diperlukan pengiriman kembali kepada pengirim tidak dikenakan kembali ongkos kirim atau tidak diperlukan pembuatan resi ulang.

Service customer PT Indah Logistik sebagai keunggulan perusahaan diantaranya sistem pemberitaan acara secara personal (*Direct Message*) kepada pengirim untuk memastikan keberadaan paket sampai ke tangan penerima. Keunggulan layanan yang diharapkan PT Indah Logistik Cargo yaitu selaras dengan *motto* perusahaan, ketepatan waktu, keamanan dan informasi cepat, juga berkomitmen sebagai jasa pengiriman barang yang unggul juga berkelas dunia. Kualitas pelayanan bisa dinilai melalui perbandingan antara persepsi pelanggan dengan layanan yang diterima atau diperoleh dengan layanan yang sejatinya diharapkan atau diinginkan dibandingkan dengan fitur layanan suatu perusahaan.

Dalam operasionalnya sering terjadi *gap* penilaian layanan antara persepsi pelanggan dengan harapan yang ingin dicapai perusahaan. Hal ini dapat menjadi ancaman bagi PT Indah Logistik dalam persaingan perusahaan ekspedisi dengan perusahaan lainnya. Jika pesaing dapat memberikan pelayanan yang lebih baik maka dapat dipastikan *customer* beralih kepada pesaing.

Analisis *customer service* dilakukan dengan elemen *customer service post-transaction* menurut Bernard J. La Londe dan Paul Zinszer sebagai subyek penelitian. Menurut Gizaw et al., (2021) elemen Post-Transaction merupakan aktivitas yang mencakup langkah-langkah setelah pengiriman dan secara umum mendukung jasa yang digunakan. Aktivitas tersebut diantaranya *Product Tracking, customer Claims, Product Packaging, Product Returns* dan *Customer Complaint*.

Dengan pemaparan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apa subjek *customer service post-transaction* yang harus ditingkatkan untuk mencapai kesesuaian motto perusahaan dengan persepsi pelanggan?" Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui subjek *post-transaction customer service* PT Indah Logistik yang perlu ditingkatkan berdasarkan Google Ulasan.

Manfaat pada penelitian ini adalah untuk menyampaikan kontribusi dalam peningkatan *customer service* PT Indah Logistik agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan maupun menarik pelanggan baru untuk menggunakan jasa ekspedisi PT Indah Logistik dan dapat tetap bersaing dengan perusahaan lainnya. Selain itu, *output* dari penelitian ini dapat juga menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan strategi *customer service*.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian di PT Indah Logistik Cargo cabang Serang yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau objek dengan cara yang sistematis dan terperinci (Moleong; 2017).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 4 cara, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur.

1. Observasi

Menurut Morris (1973) observasi adalah aktivitas mencatat suatu gejala/peristiwa dengan bantuan alat/instrumen untuk merekam/mencatatnya guna tujuan ilmiah atau tujuan lainnya. Observasi, dilakukan dengan mengamati secara langsung terkait *customer service* PT Indah Logistik Cargo.

2. Wawancara

Menurut Afifuddin (2009), *interview* atau wawancara merupakan metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Wawancara, dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada bapak Adi dan bapak Bayu Surya Seteraji selaku kepala cabang PT Indah Logistik Cargo cabang Serang.

3. Dokumentasi

Menurut Sukmadinata (2007), metode dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang melibatkan pengamatan dan analisis terhadap berbagai dokumen yang tersedia dalam bentuk tertulis, gambar, atau elektronik. Dokumentasi ini mencakup pengambilan gambar situasi di gudang, proses penimbangan barang, administrasi, dan proses *pick-up* barang. Dokumentasi tersebut menjadi sumber informasi paling penting untuk memperkuat temuan dari wawancara dan observasi.

4. Studi Literatur

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008 dalam Rhesty'ana, 2022). Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa jurnal terdahulu sebagai sumber referensi dan ulasan google sebagai bahan acuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *customer service* pada PT Indah Logistik Cargo dilakukan berdasarkan subjek penelitian aktivitas Elemen Post-Transaksi. Menurut temuan Gizaw (2021:10) tingkat kepuasan pelanggan tertinggi berada pada Elemen Post-Transaksi, kemudian Elemen Transaksi dan terakhir Elemen Pra-Transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan post-Transaksi memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk menghitung penilaian aktivitas Elemen Post-Transaksi jurnal ini menggunakan google ulasan sebagai salah satu penyampaian dari kepuasan/ketidakpuasan pelanggan terhadap *customer service*. Google ulasan memberikan platform/tempat untuk pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan penilaian baik ataupun ketidakpuasan mereka terhadap suatu layanan.

Berdasarkan hasil analisis *customer service post-transaction* di PT Indah Logistik Cargo yang didapat dari google ulasan menunjukkan bahwa aktivitas dari *post-transaction* yang paling banyak mendapatkan *feedback*/penilaian yaitu pada aktivitas *product tracking*. Dimana *feedback*/penilaian yang diberikan berisi ulasan negatif dan ulasan positif.

PT Indah Logistik Cargo menyediakan layanan *product tracking* agar pelanggan dapat memantau perjalanan barang mereka dari titik pengiriman hingga tujuan akhir. Pelanggan dapat dengan mudah mengakses fitur pelacakan ini melalui situs web resmi perusahaan, www.indahonline.com atau melalui aplikasi indah online di *google play* maupun *apple store*. Selain itu, PT Indah Logistik juga menyediakan fitur *Live Tracking* untuk melihat pergerakan barang pelanggan secara langsung dalam waktu nyata. Pelanggan dapat memantau posisi barang setiap saat dan menerima pembaruan secara berkala selama perjalanan. Berikut tabel hasil analisis elemen post-transaksi (*product tracking*) melalui ulasan google:

Tabel 1 : Hasil Analisis Elemen Post-Transaksi (*Product Tracking*) Melalui Google Ulasan

Sumber : Google Ulasan 3 April 2024

Tahun	Bintang	Ulasan
2021	5	Alhamdulillah barangnya udah nyampe, lmyan cpet gak nympe 2 minggu utk berlayar ke Kalimantan barat. pelayanan super duper ramah dan sngt membantu..

		trimakasih byk mas 😊🙏
2021	5	Terimakasih paket saya sampai tepat waktu, aman. Pelayanannya baik, terutama pimpinan disana, Pak Tomo. Sukses selalu.
2021	5	Amanah, terbaiklah buat kirim kirim paket
2021	5	Pelayanan yg cepat, ramah, bersahaja dan insya allah amanah dalam pengirim paket sampai tujuan. Terima kasih Indah Logistik Cargo telah menjaga paket saya tetap aman sampai tujuan.
2021	1	Hari senin kirim sepeda dr bdg-rks, cek resi selasa barang sdh sampai gudang pusat diserang, tapi sabtu barang sampainya itupun harus disusul dulu keserang hr jumat utk menanyakan barangnya, kata cs dibdg barang sampai 2hr paling cepat/4hr paling lambat. Tdk masalah barang sampai 6hr yg penting sampai. Yg jd masalah knp lama sekali digudangnya & kondisi sepeda sgt berdebu, ada baret, tutup pentil & receiver magnet speedometer

		hilang 🙄. Sdh mah bayarnya lumayan mahal duh 🙄.
2022	5	Bisa kirim barang sampai Sulawesi... Ongkos nya lebih murah...
2022	1	Ga tepat waktu
2022	5	Pengiriman cepat selain itu kurir nya juga baik semua
2022	1	Not recommended! pelayanan sangat buruk, barang tidak sampai sampai
2022	1	Ketepatan waktu, kualitas, profesionalisme
2023	1	Paket saya sudah 4 hari tidak sampe" dan nomor telepon mobile cabang nya pun susah di hubungi baru pertama langsung nyesel
2023	2	Sebagai customer senang melihat status 'paket anda sedang dibawa kurir" Saat pagi tapi ko ga nyampe nyampe sampe ada status untuk besok buat customer kecewa namanya
2023	1	Paket terlalu lama didiamkan di cabang lokasi penerima sampai beberapa hari gak dikirim ke penerima akhirnya paket sy ambil sendiri

2023	1	Pengirimannya sangat buruk..
2024	1	EKSPEDISI TERBURUK SEPANJANG SAYA USAHA. NANYA BARANG STATUS DIMANA. BARANG KAGA JELAS DIMANA. PENGIRIMAN LAMA. TIAP NANYA SELALU DILEMPAR SANA SINI
2024	5	Pengirimannya baik dan kondisi barangnya sampai tujuan baik, tambahan saja untuk driver nya kalau seandainya alamat tidak tahu saran nya ditelp nomor penerimanya agar barang nya sesuai jadwal sampai di tempat penerimanya 🙏🙏🙏 terimakasih

Ulasan Positif

$$\text{Rumus Persentase (\%)} = \frac{n \text{ ulasan}}{\Sigma \text{ulasan}} \times 100\%$$

$$\text{Rumus Presentase (\%)} = \frac{7}{16} \times 100\%$$

$$\text{Rumus Persentase (\%)} = 43,75\%$$

-

$$\text{Rumus Persentase (\%)} = \frac{n \text{ ulasan}}{\Sigma \text{ulasan}} \times 100\%$$

$$\text{Rumus Presentase (\%)} = \frac{9}{16} \times 100\%$$

$$\text{Rumus Persentase (\%)} = 56,25\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas didapatkan persentase ulasan positif sebesar 43,75% dan ulasan negatif sebesar 56,25%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian pelanggan memberikan penilaian positif terhadap layanan *product tracking* pada PT Indah Logistik Cargo tetapi mayoritas pelanggan juga mengungkapkan ketidakpuasan terhadap

layanan tersebut. Meskipun PT Indah Logistik telah berkomitmen untuk menyediakan *product tracking* guna memberikan kemudahan kepada pelanggan namun kenyataannya masih ada keluhan yang signifikan seperti keluhan-keluhan terkait dengan keterlambatan pengiriman dan ketidakjelasan selama proses pengiriman barang. Keluhan ini menunjukkan bahwa harus ada perbaikan yang perlu dilakukan pada *website* ataupun aplikasi dari PT Indah Logistik Cargo.

SIMPULAN

Subjek *post-transaction* menjadi faktor yang sangat mempengaruhi penilaian pelayanan yang diterima *customer* pada PT Indah Logistik Cargo. Pengambilan sumber data untuk analisis peningkatan layanan diambil berdasarkan Google Ulasan yang berisi *feedback*/ulasan dari *customer* untuk menyampaikan penilaian layanan PT Indah Logistik yang diterima dan dirasakan. Berdasarkan pengolahan data dari Google Ulasan didapatkan jumlah ulasan lebih banyak diberikan pelanggan pada *product tracking*. Terdapat 56,25% negatif dari pelanggan terhadap *product tracking*, penilaian kurang memuaskan/negatif ini juga didukung dengan pemberian *star rate* yang rendah yaitu dalam rentang 1-2 bintang.

Hasil olahan data dari Google ulasan menunjukkan bahwa subjek *post-transaction customer service* pada PT Indah Logistik Cargo yang harus ditingkatkan yaitu *product tracking*. Keluhan *customer* mengenai keterlambatan pengiriman dan ketidakjelasan posisi barang menjadi *feedback* yang paling banyak disampaikan pada Google Ulasan. Dengan hasil penelitian ini PT Indah Logistik Cargo dapat lebih fokus dalam meningkatkan layanan *product tracking*. Peningkatan layanan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut. Pertama, peningkatan sistem pelacakan (*tracking*), pengembangan sistem pelacakan dibutuhkan untuk memudahkan *customer* mengetahui letak paket secara rinci dan *real time* serta pengembangan pada tampilan *website* diperlukan untuk memudahkan *customer* dalam penggunaan sistem pelacakan. Kedua, evaluasi mengenai pelayanan secara berkelanjutan merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar seluruh karyawan tahu subjek apa yang harus diperbaiki kedepannya. Kedua, optimalisasi rute pengiriman, memanfaatkan teknologi untuk analisis rute yang efisien serta menyiapkan rencana rute alternatif ketika terjadi cuaca buruk atau kendala lainnya untuk meminimalkan keterlambatan. Ketiga, rekap catatan keluhan *customer* secara berkala dalam rentang waktu per-bulan, rekap catatan memudahkan PT Indah Logistik Cargo dalam melakukan evaluasi dan sebagai acuan peningkatan pelayanan di bulan selanjutnya secara berkala. Keempat, komunikasi yang efektif, komunikasi karyawan perlu peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal setiap menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari

pelanggan untuk meminimalisir kesalahpahaman dan sebagai bentuk etika yang baik dari karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, M. Z. (2021). Studi Literatur Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Untuk Meningkatkan Kerjasama Dalam Permainan Hoki. *Repository.up.edu*.
- Ahmad, N. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *Journal Of Social Science Researc*, 4, 2999-3007.
- Hanifa, C. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Indah Cargo Logistik Cabang Surakarta). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddum*, 8, 21-46.
- Maulani, S. F. (2023). Reduction in Damage of Goods Through Review on The Process of Shipping Goods in A Logistics Transportation Company. *Jurnal Logistik Indonesia*, 7, 22-29.
- Maulani, S. F. (2023). Analisa Penumpukan Batubara yang Mengalami Overstock Pada Coalyard PT PLN Indonesia Power PLTU Suralaya Banten. *Journal Logistik Indonesia*, 16, 72-82.
- Purwoko, H. (2022). Analisis Elemen Layanan Pelanggan Logistik Dalam Pengiriman Barang. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 8, 25-37.
- Rayasa, R. F. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 7, 233-242.
- Rieza, F. (2020). Tanggung Jawab PT. Indah Logistik Cargo Terhadap Rusak dan Hilangnya Barang Kiriman. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Perdataan*, 4(1), 110-119.
- Salsabila, F. (n.d.). Efektifitas Pemanfaatan Platform Komunikasi MICE: Studi Kualitatif Kegiatan Pelatihan Pengolahan Data di Kemenparekraf. *Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE X*, 118-125.
- Supriyadi. (2016). Community of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan Antar Pustakawan. *Lentera Pustaka*, 83-93.
- Syarif, M. (2019). Strategi Layanan Pelanggan (Customer Service).
- Terra. (2023). Mengenal Tujuan Aktivitas Logistik yang Dilakukan Perusahaan . *Terralogic*.