

**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS JASA PENGIRIMAN
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN INDUSTRI LOGISTIK
(STUDI SITUS DI J&T EXPRESS SAMBIT PONOROGO)
TAHUN 2024-2025**

SKRIPSI



**Oleh:
DWI FATHIR
NIM : 2023620204013**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
PONDOK PESANTREN WALI SONGO NGABAR
PONOROGO
2025**

**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS JASA PENGIRIMAN
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN INDUSTRI LOGISTIK
(STUDI SITUS DI J&T EXPRESS SAMBIT PONOROGO)
TAHUN 2024-2025**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)



Oleh :
Dwi Fathir
NIM : 2023620204013

Pembimbing :
Dr. Alwi Mudhofar, M.Pd.I

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
PONDOK PESANTREN WALI SONGO NGABAR PONOROGO
2025**



**PONDOK PESANTREN WALI SONGO
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
FAKULTAS SYARI'AH
NGABAR PONOROGO JAWA TIMUR**

Jl. Sunan Kalijaga Ngabar Siman Ponorogo 63471 Telp (0352) 314309
Website: <https://iairm-ngabar.ac.id/> E-mail: humas@iairm-ngabar.ac.id

Hal : **Nota Dinas**
Lamp. : 4 (Empat) Exemplar
An. **Dwi Fathir**

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syari'ah
IAIRM Ngabar Ponorogo
Di –
NGABAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berkesimpulan bahwa skripsi atas nama:

Nama : Dwi Fathir
NIM : 2023620204013
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul : **STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS JASA
PENGIRIMAN DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN
INDUSTRI LOGISTIK (STUDI SITUS DI J&T EXPRESS
SAMBIT PONOROGO).**

Telah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan tugas akademik dalam menempuh Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin Ngabar Ponorogo.

Dan dengan ini skripsi tersebut dinyatakan dapat diajukan dalam sidang munaqasah Dewan Penguji Fakultas Syari'ah.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 12 Juni 2025
Pembimbing

Drs. Alwi Mudhofar, M.Pd.I



**PONDOK PESANTREN WALI SONGO
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
FAKULTAS SYARI'AH
NGABAR PONOROGO JAWA TIMUR**

Jl. Sunan Kalijaga Ngabar Siman Ponorogo 63471 Telp (0352) 314309
LEMBAR PENGESAHAN E-mail: humas@iainm-ngabar.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman dalam Menghadapi
Persaingan Industri Logistik (Studi Situs di J&T Express Sambit
Ponorogo)
Nama : Dwi Fathir
NIM : 2023620204013
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah

Telah diujikan dalam sidang munaqasah oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar Ponorogo pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 01 Juli 2025

Dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.

Demikianlah surat pengesahan ini dibuat untuk dijadikan pemeriksaan dan perhatian adanya.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang : Iwan Ridhwani, M.E ()
Sekretaris : Indah Fatmawati, M.H ()
Penguji : Dr. Aang Yusril Musyafa, M.M ()



Ponorogo, 11 Juli 2025
Dekan Fakultas Syari'ah IAIRM


Iwan Ridhwani, S.H.I., M.E.
NIDN. 2107128204

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Fathir

Nim : 2023620204013

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul

**“STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS JASA PENGIRIMAN DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN INDUSTRI LOGISTIK (STUDI SITUS DI
J&T EXPRESS SAMBIT PONOROGO).”**

Secara keseluruhan merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang di rujuk sumbernya

Jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar dan dapat dibuktikan kebenarannya, maka saya bersedia menerima sanksi.

Ponorogo, 12 Juni 2025

Yang menyatakan.



Dwi Fathir
NIM : 2023620204013

Abstrak

Fathir, Dwi. Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik (Studi Situs di J&T Express Sambit Ponorogo), *Skripsi*. 2025. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Riyadhotul Mujahiddin Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar Ponorogo, Pembimbing. Dr. Alwi Mudhofar, M.Pd.I.

Kata Kunci : Strategi bisnis, jasa pengiriman, industri logistik.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu: bagaimana strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman J&T Express dalam menghadapi persaingan industri logistik, dan apa faktor pendukung dan penghambat bisnis jasa pengiriman J&T Express dalam menghadapi persaingan industri logistik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengetahui fenomena yang terjadi dilapangan terhadap strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik di J&T Express Sambit Ponorogo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dalam menghadapi persaingan industri logistik, yaitu dengan meningkatkan pelayanan dan memprioritaskan pelanggan serta melakukan pengiriman dengan cepat, akurat, baik, tepat waktu dan sesuai apa yang ditargetkan, sehingga mampu memberikan kepuasan untuk pelanggan. Jika ekspedisi lain memakan waktu 3-4 hari dalam mengirim paket sesama Jawa Timur, sedangkan J&T Express Sambit Ponorogo hanya membutuhkan waktu 2-3 hari. Faktor pendukung dan penghambat yang dialami J&T Express umumnya juga terjadi pada bisnis jasa pengiriman yang lain. Faktor pendukung yaitu pengiriman yang cepat, pelatihan dan prosedur ramah terhadap *customer*, ikhlas, disiplin dalam bekerja mempunyai lingkungan dan tim yang solid. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu persaingan yang semakin ketat, menurunnya ekonomi masyarakat, kurangnya operator yang juga mengakibatkan keterlambatan pengiriman di dalam perusahaan serta kerusakan yang terjadi barang.

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman.¹

¹ QS. Al-Imron.139

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah, dan dengan rasa yang sangat tulus ku persembahkan karya ku ini untuk :

1. Kedua orang tua tercinta bapak Sukardin dan ibu Sri Endarwati, terima kasih sudah menjadi inspirasi bagi anak-anaknya, dan orang tua yang senantiasa mendoakan, membimbing, dan memberi dukungan serta membesarkan ku dengan penuh kasih sayang
2. Kakak tersayang Latifathul, terima kasih sudah menjadi panutan buat adik-adiknya, selalu memberi motivasi yang tak pernah henti
3. Adik-adikku tersayang Muhammad Fajrul Falakh dan Wafiq Tsakifa, terima kasih atas canda tawa selama mengerjakan skripsi ini.
4. Untuk seluruh keluarga dan saudaraku terima kasih atas doa dan dukungannya
5. Teman-teman konsulat mahasiswi yang selalu memberi semangat dan menemani di keseharian
6. Teman- teman angkatan 2021 yang selama ini sudah mau berjuang bersama, perjuangan masih panjang kawan-kawan
7. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua orang yang pernah ada dalam cerita hidup penulis, suka duka yang diberikan merupakan bagian dari perjalanan hidup penulis

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan segala limpahan nikmat dan karunia Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul :

“Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik (Studi Situs di J&T Express Sambit Ponorogo)”

Shalawat dan salam tidak lupa kita haturkan kepada baginda besar, panutan umat yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita daai zaman kegelapan menuju zaman terang benderang seperti yang kita rasakan saat ini, semoga kita semua masuk ke golongan orang-orang yang beriman, Amiin. Dengan segala usaha dan upaya, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, maka dengan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor IAI. Riyadlotul Mujahidin Ngabar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Iwan Ridwani, S.H.I., M.E. Selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIRM Ngabar, telah bersedia memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Alwi Mudhofar, M.Pd.I, selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Afif Ulin Nuha, M.H, selaku kaprodi Hukum Ekonomi Syariah, yang telah bersedia membimbing dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada seluruh civitas akademika IAIRM yang selalu membimbing, mengajar dan membantu dengan penuh keikhlasan

6. Kepala Kantor J&T Express Sambit Ponorogo bapak Ruli Syaiful Anshor, yang telah memberikan izin dan bimbingan kepada peneliti dalam melakukan peneliti
7. Semua pihak yang berjasa dalam penyusunan skripsi ini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEAHLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	5
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN TELAAH HASIL PENELITIAN	
TERDAHULU	13
A. Kajian Teori	13
1. Pengertian Strategi	13
2. Pengembangan Bisnis	22
3. Jasa Pengiriman.....	25
4. Industri Logistik.....	34
B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	43
BAB III DESKRIPSI DATA	46
A. Deskripsi Data Umum.....	46
1. Sejarah singkat J&T Express Sambit Ponorogo	46
2. Identitas J&T Express Sambit Ponorogo	46
3. Visi dan Misi J&T Express Sambit Ponorogo.....	47
4. Sarana dan Prasarana.....	47
5. Data Tenaga Kerja.....	47
B. Deskripsi Data Khusus.....	48
1. Strategi Pengembang Bisnis Jasa Pengiriman dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik	48
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik	52

BAB IV ANALISA DATA.....	56
A. Strategi Pengembang Bisnis Jasa Pengiriman dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik.....	56
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik.....	58
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Surat Permohonan Izin Penelitian
2.	Transkrip Wawancara 1
3	Transkrip Wawancara 3
4	Transkrip Wawancara 3
5	Transkrip Dokumentasi
6	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
7	Lembar Perencanaan Penyelesaian Skripsi
8	Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis pada bidang jasa pengiriman di indonesia semakin hari semakin meningkat, dikarenakan pada era sekarang masyarakat lebih dominan menyukai hal-hal yang modern, keadaan tersebut menimbulkan persaingan antara perusahaan bisnis jasa pengiriman. Maka dari itu diperlukan strategi agar dapat bertahan dan berkembang di era persaingan logistik yang semakin meningkat. Strategi merupakan kerangka kerja untuk segala sesuatu yang penting seperti persaingan dan fungsional untuk mendapatkan perkembangan dan keberhasilan yang berkesinambungan. Seperti yang kita ketahui J&T Express merupakan salah satu bisnis jasa pengiriman yang cukup berkembang pesat di indonesia, seiring berjalan nya waktu dan didukung oleh perkembangan zaman jasa pengiriman barang di indonesia mengalami banyak perubahan yang mengakibatkan menurunnya minat terhadap jasa pengiriman di J&T Express itu sendiri.

Dibutuhkan strategi dalam menghadapi persaingan industri logistik salah satu hal yang harus dilakukan yaitu inovasi di setiap ekspedisi oleh pihak yang berkepentingan. Hal seperti ini cukup relevan dengan semakin meningkatnya bisnis jasa pengiriman di indonesia, industri jasa pengiriman menjadi salah satu prioritas dalam pasar *asean* karena memiliki keterkaitan dengan sektor lain dan merupakan sektor yang penting karena memiliki peran yang sangat besar dalam pendistribusian barang dan jasa. Kondisi sektor jasa

pengiriman di *asean* sendiri masih sangat beragam, dimana pengukurannya dilakukan dengan *Logistics Performance Index (Lpi)* yang disusun oleh Bank Dunia untuk mengukur rantai supply perdagangan atau kinerja *logistic*. *Logistic Performance Index (LPI)* dikembangkan oleh World Bank Tahun 2010 dimana dimensi pertamanya yaitu efisiensi dari proses *clearance* (ketepatan dan kesederhanaan), yang kedua kualitas infrastruktur yang terkait dengan transportasi dan perdagangan seperti pelabuhan, kereta api, jalan serta teknologi informasi), ketiga kemudahan dalam menentukan pengapalan atau pengangkutan dengan harga yang kompetitif, keempat adalah kompetensi dan kualitas jasa pengiriman, kelima kemampuan untuk tracking dan tracing consignment dan terakhir jadwal pengiriman untuk mencapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.²

Seperti yang kita ketahui bersama kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat moderen saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat dengan mudah mendapat akses informasi mengenai hal-hal dalam kehidupan keseharian mereka. Salah satunya dalam hal melacak progres status pengiriman barang yang dikirim melalui jasa pengiriman barang yang ada saat ini.³ Jasa pengiriman di J&T Express bisa dijadikan sebagai solusi untuk mereka yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam hal mengirim barang, terlebih

² Agung Hari Sasongko and others, 'Bisnis Model Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman: Studi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di', *Jakarta Jurnal Ekonomi*, 7.1 (2016), p. 68 <www.swa.co.id>.

³ Sasongko and others, 'Bisnis Model Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman: Studi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di'.

lagi jika pengiriman itu menyangkut tentang suatu wilayah terpencil yang tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat selaku konsumen. Saat ini kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap individu, Semua individu pastinya membutuhkan pengiriman barang yang, cepat dan tepat waktu, sehingga sampai ke tempat tujuan dengan aman. Guna memperlancar kegiatan pengiriman barang, pada umumnya perusahaan tidak mengangkut barangnya sendiri melainkan menggunakan sarana angkutan dari perusahaan atau pribadi karyawan kurir yang mempermudah pengiriman barang agar bisa tepat waktu sampai kepada konsumen.⁴

Untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman barang di Indonesia banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman seperti JNE, Ninja Express, Kantor pos, Sicepat. Perusahaan bisnis jasa pengiriman di Indonesia merupakan salah satu bisnis yang dibutuhkan oleh masyarakat atau konsumen, selain mempermudah pekerjaan agar lebih simple, konsumen juga tidak perlu mencari barang yang diperlukan dengan membuang banyak tenaga, cukup dengan memainkan gadget kita sudah bisa mendapatkan barang yang kita inginkan. Sebuah ekspedisi jasa pengiriman harus memperhatikan barang yang diangkutnya, mulai saat diterimanya barang hingga diserahkannya barang tersebut ke tangan penerima. Serta apabila dalam pengiriman barang tersebut berjalan tidak lancar, misalnya barang tersebut mengalami kerugian akibat keterlambatan, kehilangan ataupun kerusakan

⁴ Santiago Restrepo Klinge, 'Jasa Pengiriman Barang', *Manajemen Bisnis*, 8.5 (2019), p. 55.

dalam pengirimannya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab pihak pengangkut.

B. RUMUSAN MASALAH

Dengan latar belakang masalah di atas, peneliti mengambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dalam menghadapi persaingan industri logistik ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat bisnis jasa pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dalam menghadapi persaingan Industri logistik?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan yang di terapkan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik (Di J&T Express Sambit Ponorogo)
2. Untuk mencari solusi faktor apa saja yang mendukung dan menghambat perkembangan jasa pengiriman di J&T Express dalam menghadapi persaingan industri logistic

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang logistik. Secara teoritis hasil peneltian ini di

harapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik di J&T Express Sambit ponorogo, terutama dalam hal menangani persaingan antara industri logistik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman atau kepuasan terhadap perusahaan masyarakat terkait persaingan industri logistik yang di alami bisnis jasa pengiriman

b. Bagi konsumen

Penelitian ini di harapkan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna jasa pengiriman J&T Express strategi dan persaingan di industri logistik di J&T Express Sambit ponorogo

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneltian ini di harapkan menjadi motivasi dan menginspirasi orang-orang yang nanti kedepannya melakukan penelitian yang sejenis dan menjadi tolak ukur bagi peneliti selanjutnya serta memberikan petunjuk dan bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian ini.

E. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan jenis peneltian

Metode penelitian yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif yang dimana penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dan

investigasi langsung ke tkp atau tempat yang akan di teliti, penelitian kualitatif melakukan pendekatan dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang yang ada di tempat penelitian guna menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi sehingga menyebabkan menimbulkan permasalahan yang akan di teliti oleh peneliti.

2. Kehadiran peneliti

Sesuai dengan penelitian kualitatif inti dari penelitian ini yaitu adanya peneliti, hal tersebut sangat dibutuhkan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan.⁵

3. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di J&T Express Sambit ponorogo

4. Data dan Sumber data

- a. Sumber informasi primer, yakni data yang diambil peneliti melalui wawancara dan juga observasi. Sumber data ini bersifat asli yang di dapat dari jasa pengiriman industri logistik J&T Express Sambit ponorogo

⁵ Manotar Tampubolon, 'Metode Penelitian Metode Penelitian', *Metode Penelitian Kualitatif*, 3.17 (2023), p. 43 <[http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)>.

- b. Sumber data sekunder, yakni data yang di ambil peneliti melalui data-data yang berkaitan dengan strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik guna untuk melengkapi hasil penelitian yang di teliti oleh peneliti
 - c. Sumber data tersier, yakni skripsi, pdf, jurnal, artikel yang dapat memberikan informasi terkait penelitian yang di teliti.
5. Teknik pengumpulan data

Untuk mendapatkan informasi yang di inginkan, maka peneliti menggunakan metode antara lain :

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dan tertulis, sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti mewawancarai langsung kepala J&T Express Sambit Ponorogo agar mendapatkan informasi yang lebih spesifik terkait strategi, dengan cara peneliti memberikan pertanyaan yang mengarah kepada hal yang ingin di teliti sedangkan responden menjawab pertanyaan yang diberikan oleh penelti sesuai dengan pengalaman yang di alam oleh responden/kepala kantor J&T Express Sambit ponorogo

b. Observasi

Observasi adalah proses sitematis dalam merekam pola perilaku manusia, objek dan kejadian-kejadian tanpa menggunakan

pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek. proses tersebut mengubah fakta menjadi data. Istilah observasi diarah kan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.⁶

Metode observasi digunakan untuk menapatkan data dan informasi dari suatu objek yang di amati secara langsung di J&T Express Sambit Ponorogo.

c. Dokumen

Dokumen merupakan sarana untuk mendapatkan sesuatu yang tertulis dan tercetak sebagai bukti apabila diperlukan sewaktu waktu yang berhubungan dengan gambaran umum J&T Express Sambit Ponorogo, dokumen itu sendiri bisa berbentuk tulisan atau gambar dari narasumber, dari segi letak, sejarah, tahun berdiri yang dapat memberikan informasi terkait strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik di J&T Express Sambit Ponorogo.

6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti melakukan nya secara bertahap

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis data dengan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan,

⁶ Pandawangi.S, 'Metodologi Penelitian', *Journal Information*, 4 (2021), pp. 1–5.

mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian kemudian dipilih dengan apa yang kita butuhkan, lalu dikelompokkan dan beri batasan masalah, dari penyajian data tersebut, maka diharapkan dapat memberikan kejelasan data yang detail dan substantive dengan data pendukung.

c. Penarikan kesimpulan

Menarik kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan sesungguhnya adalah sebagian dari suatu kegiatan yang utuh. Kesimpulan juga di verifikasi selama kegiatan berlangsung yang merupakan tinjauan ulang pada catatan lapangan yang ada.⁷

7. Pengecekan Keabsahan Temuan

Untuk mendapatkan data yang diinginkan agar data tersebut valid, maka peneliti melakukan beberapa hal berikut :

a. Kepercayaan (kreadibility)

⁷ Anggraeni, 'Metode Penelitian', *Repository.Iainpare*, 2021, pp. 32–41
<<http://repository.iainpare.ac.id/2456/4/15.2300.073.BAB.203.pdf>>. <http://repository.iainpare.ac.id/2456/4/15.2300.073.BAB.203.pdf>>

Kreadibilitas data yang dimaksud yaitu untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan apa yang sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kreadibilitas ialah teknik perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck.

b. Member Check

Member check merupakan pengecekan atau mengecek kembali keabsahan data yang dilakukan peneliti kepada pemberi data, yang memiliki tujuan agar data yang didapatkan sesuai dengan apa diberikan oleh pemberi data tersebut.

c. Triangulasi

Hal ini merupakan pendekatan guna untuk menumpulkan dan menganalisis data, triangulasi merupakan teknik mencari atau memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi yang didapat seperti, hasil wawancara, dokumen, hasil observasi. Serta hal tersebut harus memperoleh kebenaran yang akurat.

d. Pemeriksaan sejawat

Pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Dari informasi yang berhasil digali, diharapkan dapat terjadi

perbedaan pendapat yang akhirnya lebih memantapkan hasil penelitian.⁸

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Agar hasil penelitian dapat dipahami dan mudah untuk di cerna, pembahasan dalam laporan penelitian kualitatif ini di susun menjadi lima bab, setiap bab di susun agar saling berkaitan satu sama lain, adapun sistematika pembahasannya.

BAB I : Pendahuluan

Dalam Pendahuluan ini, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Teori dan Telaah Hasil Penelitian Terdahulu

Berisi kajian teori dan telaah hasil penelitian terdahulu, kajian teori dipaparkan guna menjelaskan fokus penelian tentang strategi pengembangan jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik di J&T Express Sambit Ponorogo. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu dilakukan untuk melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu dan relevan dengan fokus penelitian

⁸ Ralph Adolph, No Title No Title', 2016, pp. 1–23.

dan penulisan berusaha meyakinkan pembaca bahwa tema penelitian yang diangkat mengandung unsur kebaharuan.

BAB III : Deskripsi Data

Berisi deskripsi data, bab ini berisi tentang pemaparan data yang penulis dapat selama penelitian meliputi, Strategi pengembangan jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik di J&T Express Sambit Ponorogo

BAB IV : Analisis Data

Berisi analisis data, Yaitu membahas tentang hasil data-data yang dikumpulkan oleh peneliti yang berkaitan dengan strategi pengembangan jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik di J&T Express Sambit Ponorogo

BAB V : Penutup

Berisi penutupan, Penutup merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang berisi Kesimpulan dan Saran.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN TELAAH HASIL TERDAHULU

A. KAJIAN TEORI

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.⁹

Dalam dunia bisnis strategi merupakan bagaimana dengan kondisi yang ada kita bisa mencapai impian, tentunya agar bisa mencapai impian tersebut harus di barengi dengan strategi, strategi yang di rancang sebaik mungkin akan mampu bersaing dan menjadi pilihan utama customer. Dalam menyusun strategi, dibutuhkan cara-cara terbaik agar bisa bersaing dengan bisnis atau organisasi yang ada yang tentunya relatif lebih praktis dan mudah dalam menghadapi persaingan, strategi juga merupakan arahan umum yang hendak ditempuh oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi ini merupakan rencana besar dan penting

⁹ Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1 (Jakarta: GemaInsani, 2001), hal: 153-157

sehingga bisa bersaing dan mengikuti perkembangan yang ada, ketika seseorang merancang strategi, hal yang harus diperhatikan yaitu mengantisipasi hambatan atau rintangan yang mungkin akan terjadi dan diperlukan pertimbangan potensi resiko yang akan muncul dan cara mengatasinya, seperti rencana jangka panjang dari bisnis atau organisasi yang dibuat dengan tahapan-tahapan yang perlu dicapai pada setiap waktu tertentu, setiap organisasi atau bisnis memiliki cara pengaplikasian strategi yang berbeda dan dikelola secara baik.

Adapun definisi lain dari kata strategi :

- a. Menurut Alfred Chandler, strategi adalah penetapan sasaran dan arahan atau tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- b. Menurut Kenneth Andrew strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan kebijakan serta rencana. Rencana penting untuk mencapai tujuan itu yang dinyatakan dengan cara seperti menetapkan bisnis yang dianut dan jenis atau akan menjadi apa jenis organisasi tersebut.
- c. Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah.¹⁰

¹⁰ Agustinus Sri Wahyudi. Manajemen Strategi, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996) hal:19

- d. Menurut Konichi Ohinea strategi bisnis adalah keunggulan bersaing satu satunya maksud perencanaan memperoleh, seefesien mungkin, kedudukan paling akhir yang dapat dipertahankan dalam menghadapi pesaing-pesaingnya. Jadi, strategi perusahaan merupakan upaya mengubah kekuatan perusahaan yang sebanding dengan kekuatan pesaing-pesaingnya, dengan cara yang paling efesien.
- e. Menurut Griffin strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (*Strategi is acomrehensive plan for accomplishing an organization's goals*).¹¹ Seperti definisi kata strategi di atas, umumnya strategi merupakan cara agar bisa mencapai tujuan dari perusahaan, bisnis atau organisasi dalam menghadapi persaingan

1. Tahap-Tahap Strategi

Dalam proses penerapan strategi menggunakan beberapa tahapan di antaranya :

a. Perencanaan Strategi

Langkah awal yang perlu dilakukan dalam menyusun strategi yaitu dengan cara merumuskan strategi atau menyusun langkah awal. Sudah termasuk didalamnya untuk pembangunan tujuan, mengenai perumusan strategi apa yang akan disusun untuk membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lain yang dapat menarik

¹¹ Pandji Anoraga. Manajemen Bisnis, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009) hal:339

minat konsumen, hal yang sangat dibutuhkan juga yaitu memikirkan peluang dan ancaman eksternal, menetapkan kelemahan dan kelebihan secara internal, menetapkan suatu objektivitas, menghasilkan strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Perumusan strategi meliputi perencanaan dan pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

b. Implementasi Strategi

Setelah kita merumuskan dan memilih strategi yang ditetapkan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yaitu bagaimana kita akan menerapkan strategi yang telah dirumuskan dan ditetapkan tersebut. Dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerja sama dari seluruh unit, tingkat dan anggota organisasi. Tanpa adanya komitmen dan kerjasama dalam pelaksanaan strategi, maka proses formulasi dan analisis strategi hanya akan menjadi impian yang sangat jauh dari kenyataan, Dibutuhkan penetapan struktur organisasi dan mekanisme kepemimpinan, rancangan struktural, sistem informasi dan kendala, sumber daya manusia (SDM).

c. Evaluasi Strategi

Tahap selanjutnya dari strategi adalah evaluasi implementasi strategi. Evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah dicapai.¹²

2. Strategi pengembangan bisnis

a. Analisis Lingkungan Internal.

Analisis lingkungan internal adalah cara mengidentifikasi dan analisis berbagai hal yang terdapat di dalam lingkungan perusahaan seperti sumber daya, pengembangan manajemen perusahaan, dan kerjasama tim. Analisis lingkungan internal merupakan pendekatan yang bertujuan untuk melakukan analisis faktor internal perusahaan yang terdiri dari kelebihan dan kekurangan perusahaan. Analisis lingkungan internal biasanya dilakukan pada fungsi-fungsi seperti manajemen, manajemen yang baik yaitu manajemen yang bisa

¹² Mahendra, '*Strategi Pengembangan Pada Desa Wisata Di Kelurahan Desa Pentingsari* (Yogyakarta', 2004, 2020,)pp. 6–26.

mengatur jalanya perusahaan, baik dari strategi perusahaan yang di terapkan maupun menganalisis kelemahan dan kelebihan faktor internal dan external. Marketing/pemasaran, ini juga merupakan hal yang penting dari bagian internal perusahaan, marketing yang baik adalah marketing yang tentu saja memperhatikan para kompetitorfnya agar lebih unggul dan bagaimana caranya hal yang sangat berkaitan erat dengan marketing, yaitu primosi dan iklan, bagaimana sebuah prodak baru bisa dikenal dan akhirnya bisa di terima oleh masyarakat atau pelanggan. Keuangan, keuangan merupakan landasan bagi perusahaan untuk mengukur bagaimana perusahaan bisa bekerja dan menerapkan fisi dan misi nya kedepan, hal ini tidak lepas dari andil bagian keuangan. Produksi/operasional, dimana dana terbesar dari berbagai macam fungsi perusahaan ada di area produksi, tidak hanya peralatan maupun mesin mesinya yang perlu di perhatikan bagaimana jalannya proses produksi perusahaan dengan baik.

b. Analisis Lingkungan Eksternal.

Analisis lingkungan eksternal merupakan sebuah strategi untuk menganalisis berbagai

peluang dan ancaman dari luar yang akan dihadapi perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor bisnis dan memenangkan persaingan bisnis. Terdapat lima kategori faktor eksternal yang terdiri dari faktor ekonomi, sosial budaya dan lingkungan, pemerintah, teknologi, dan industri yang kompetitif. Kelima faktor tersebut harus terus dipantau oleh perusahaan agar perusahaan mampu dan terus beradaptasi terhadap perubahan di luar lingkungan perusahaan.¹³

3. Perumusan strategi

Perumusan Strategi sangat diperlukan setelah mengetahui sesuatu ancaman yang dihadapi perusahaan, peluang atau kesempatan yang dimiliki serta kekuatan dan kelemahan yang ada di perusahaan. Perumusan strategi meliputi menentukan misi perusahaan, menentukan tujuan-tujuan yang dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan pedoman kebijakan.

a. Misi

Misi organisasi adalah tujuan atau alasan berdirinya suatu organisasi. Pernyataan misi

¹³ Bangkit Rambu Sukarno and Muhamad Ahsan, 'Implementasi Strategi Pengembangan Bisnis Dengan Business Model Canvas', *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 4.2 (2021), pp. 51–61, doi:10.15642/manova.v4i2.456.

organisasi yang disusun dengan baik, dan melewati tahapan-tahapan untuk mewujudkan misi nya serta mengidentifikasi tujuan mendasar dan yang membedakan antara suatu perusahaan dengan perusahaan yang lain, dan mengidentifikasi jangkauan operasi perusahaan dalam produk yang ditawarkan dan pasar yang dilayani.

b. Tujuan

Tujuan merupakan hasil akhir aktivitas perencanaan. Tujuan merumuskan hal-hal yang akan diselesaikan, dan sebaiknya diukur jika memungkinkan. Pencapaian tujuan perusahaan merupakan hasil dari penyelesaian misi.

c. Strategi

Strategi perusahaan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang cara perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan kemampuan bersaing.

d. Kebijakan

Kebijakan menyediakan pedoman luas untuk pengambilan keputusan organisasi secara keseluruhan.¹⁴

4. Bentuk Strategi

Pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga bentuk strategi, yaitu strategi manajemen, strategi investasi dan strategi bisnis.

a. Strategi Manajemen

Strategi manajemen dapat dikatakan sebagai rencana untuk mencapai tujuan organisasi di masa depan. Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro, misalnya strategi pengembangan produk, strategi penetapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan.

b. Strategi Investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya, apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan

¹⁴ Armanto Achmad Alfredo, *Strategi Pengembangan Bisnis Tradisional*, 2023, II.

kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi dan sebagainya.

c. Strategi Bisnis

Strategi ini sering disebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan.¹⁵

2. Pengembangan Bisnis

Pengembangan dalam arti yang sangat sederhana adalah suatu proses, cara pembuatan. Sedangkan dalam arti luas adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh dan selaras, pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan-kemampuannya, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesama,

¹⁵ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, cet- 14, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1997), hlm. 12 John F. Munro and George A. Giannopoulos, 'Publicly Funded Research and Innovation in the P. R. China and the Outlook for International Cooperation', *Lecture Notes in Mobility*, 5.2 (2018), pp. 55–104, doi:10.1007/978-3-319-68198-6_3. Munro and Giannopoulos, 'Publicly Funded Research and Innovation in the P. R. China and the Outlook for International Cooperation'.

maupun lingkungannya ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi yang mandiri.

Pengembangan adalah perihal berkembang dan selanjutnya, kata berkembang juga berarti mekar terbuka atau membentang, menjadi besar, luas dan banyak, serta menjadi bertambah sempurna dalam hal kepribadian pikiran, pengetahuan dan sebagainya. Saat wirausahawan menciptakan suatu ide bisnis, mereka juga harus memperhatikan bagaimana menerapkan fungsi-fungsi bisnis yang baru saja digambarkan, untuk membuat bisnis yang berhasil. Mereka harus menciptakan rencana bisnis, yaitu suatu diskripsi dari bisnis, jenis pelanggan yang ingin ditarik, kondisi persaingan, dan fasilitas yang diperlakukan untuk produksi.¹⁶

Berikut ini adalah beberapa alasan utama mengapa pengembangan bisnis sangat penting.

a. Mendorong Pertumbuhan dan Ekspansi

Pengembangan bisnis berperan kunci dalam mendorong pertumbuhan dan ekspansi perusahaan. Dapat di tekankan menekankan bahwa inovasi adalah faktor utama dalam penciptaan pertumbuhan yang berkelanjutan. Melalui pengembangan produk atau layanan baru, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pasar yang belum terpenuhi dan menarik pelanggan baru, yang secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan. Ekspansi

¹⁶ Alfredo, *Strategi Pengembangan Bisnis Tradisional*, II.

pasar juga merupakan strategi vital. Kotler dan Keller menunjukkan bahwa perusahaan dapat memasuki pasar baru secara geografis atau demografis untuk meningkatkan basis pelanggan. Contohnya, Starbucks berhasil memperluas jangkauan globalnya dari kedai kopi lokal menjadi merek internasional dengan membuka toko di berbagai negara dan menyesuaikan penawarannya dengan preferensi lokal.

b. Meningkatkan Hubungan Pelanggan

Meningkatkan hubungan pelanggan adalah aspek penting dalam pengembangan bisnis yang berfokus pada membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Barney menekankan bahwa hubungan yang kuat dengan pelanggan dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Untuk mencapai hal ini, perusahaan harus mengimplementasikan strategi manajemen hubungan pelanggan (*crm*) yang efektif. *crm* melibatkan penggunaan teknologi dan data untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan secara lebih mendalam.

c. Diversifikasi Produk dan Layanan

Diversifikasi produk dan layanan adalah strategi pengembangan bisnis yang melibatkan pengenalan produk atau layanan baru yang berbeda dari penawaran inti perusahaan. Ansoff menggambarkan diversifikasi sebagai cara untuk memasuki pasar atau industri baru yang berbeda dari kegiatan bisnis utama

perusahaan. Strategi ini dapat mengurangi risiko dengan menyebarkan ketergantungan pada satu produk atau pasar tunggal dan meningkatkan peluang pertumbuhan.¹⁷

3. Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses pengiriman suatu barang dari satu kota ke kota lain dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa pengiriman jika terjadi suatu pada barang yang dikirim. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan barang-barang lainnya. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak dan ukuran barang menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang yang akan dikirim ke kota tujuannya.

Kemajuan teknologi telah banyak mempengaruhi kehidupan masyarakat moderen saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi yang ada masyarakat dengan mudah mendapat akses informasi mengenai hal yang spesifik dalam kehidupan keseharian mereka, termasuk dalam hal mengirim dan melacak progres status pengiriman barang melalui jasa pengiriman yang ada saat ini. Dengan menggunakan teknologi internet dan akses internet dengan browser menggunakan koneksi data yang terhubung

¹⁷ Buku Ajar, *PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS (BASED CASE STUDY)*. (PT Media Penerbit Indonesia, Medan, 2024). Hlm 10-12

secara global mendukung masyarakat untuk mengakses informasi yang cepat dan mudah menggunakan perangkat komputer seperti laptop, tablet maupun smartphone, sehingga lewat teknologi aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam mengetahui keberadaan, status, kemajuan/progres dari barang yang dikirim.¹⁸

Menurut Kotler dan Armstrong yang mengemukakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan kepada sesuatu, yang dapat berhubungan dengan suatu produk fisik maupun tidak. Secara umum pelayanan jasa pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Usaha Jasa pengiriman adalah perusahaan kurir dan logistik yang dapat didukung secara *online* yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman kirim cepat, dan Layanan Regular mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia. Produk dapat bervariasi namun pada dasarnya adalah masalah efisiensi dan ketepatan waktu kirim sebagai penentuan nilai jual suatu produk. Walaupun layanan jasa pengiriman dokumen berpengaruh terhadap faktor lain seperti cuaca

¹⁸ Pos Indonesia, Pos Indonesia, and Perusahaan Milik Negara, 'Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Sosial Jasa Pos Kepada Pemerintah Dan Masyarakat.'

dan situasi di jalan-jalan protokol, namun dengan adanya jaminan uang kembali merupakan dapat memberi nilai positif untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Pada usaha jasa pengiriman dokumen harus dapat memastikan kiriman yang dikirim sudah sampai di tujuan. Untuk itu dengan memberikan pelanggan kepastian bisa dengan adanya fasilitas trace & tracking, yaitu dapat melihat harga pengiriman dan menelusuri status pengiriman dokumen. Mengembangkan bisnis baru bukan berarti tidak ada kendala sama sekali bagi sebuah perusahaan ekspedisi. Sedikit kendala yang ada, bahwa memperkenalkan suatu kualitas atau nilai tambah kepada konsumen pengguna jasa angkutan darat tidaklah mudah.

Customer selama ini terbiasa dengan kualitas yang belum memenuhi standard internasional. pengguna layanan pengiriman dokumen ini bahwa pengiriman barang bukan hanya murah, namun juga cepat dan aman. Kiriman layanan pengiriman dokumen akan juga harus dengan *Standard Operation Procedure* yang mengutamakan kecepatan dan keamanan. Dimulai sejak proses serah terima, kelayakan packing, manifesting, labelling, trace & tracking sampai dengan penerimaan oleh customer. Pengangkutan ini pun terjamin keamanannya, seluruh armada pengiriman perusahaan dilengkapi oleh teknologi mampu mengetahui lokasi posisi kurir, ditangani oleh SDM yang terlatih dan bertanggung jawab.

Sistem komunikasi online juga akan mempermudah konsumen dalam memonitor posisi kirimannya. Dengan menggunakan layanan ini customer juga bisa melakukan pengecekan secara online di website untuk mengetahui posisi kiriman, atau hubungi pusat layanan perusahaan. Penting juga untuk menyadari pentingnya tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi akan citra positif perusahaan. Selain selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dan memanjakan pelanggannya, pengembangan bisnis seperti ini juga dilakukan sebagai bentuk apresiasi perusahaan jasa pengiriman terhadap pelanggan sesuai dengan nilai-nilai dasar perusahaan yaitu jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama dan visioner.¹⁹

J&T Express merupakan salah satu layanan jasa pengiriman di Indonesia yang mengalami perkembangan yang sangat pesat, dalam hal ini, J&T Express telah berkembang menjadi salah satu perusahaan ekspedisi yang dikenal dan dipercaya di Indonesia. J&T Express Sambit ponorogo merupakan salah satu cabang yang telah memberikan layanan pengiriman barang yang aman, cepat, dan andal kepada penduduk dan daerah sekitarnya.

Kualitas pelayanan pengiriman barang merupakan faktor penting dalam memilih ekspedisi karena dapat memberikan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan

¹⁹ IGKG Puritan Wijaya ADH Ni Wayan Cahya Ayu Pratami, 'Penerapan Bisnis Model Kanvas Dalam Penentuan Rencana Manajemen Usaha Jasa Pengiriman Dokumen Di Denpasar', *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 2016, pp. 77–85.

pengiriman barang di J&T Express sangat penting dan bermanfaat untuk mengetahui seberapa kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan. Salah satu keunggulan utama J&T Express dalam pengiriman barang merupakan kecepatan pengiriman.

Ini dapat dicapai dengan waktu pengiriman yang lebih singkat karena jaringan distribusi mereka yang luas yang mencakup banyak lokasi di seluruh Indonesia memungkinkan mereka untuk mencapai berbagai wilayah dengan waktu pengiriman yang lebih singkat. Selain itu, J&T Express mengutamakan keamanan pengiriman barang, mereka memiliki standar pengemasan yang ketat untuk memastikan bahwa paket yang mereka tangani terlindungi dengan baik selama pengiriman, dan mereka juga menawarkan asuransi untuk melindungi barang yang dikirim, memberi pelanggan kepercayaan tambahan. Ketiga, keandalan yaitu prioritas utama J&T Express dalam memberikan layanan pengiriman barang. Tim profesional yang terlatih mereka mengawasi dan mengelola setiap langkah pengiriman.

Dengan memiliki kemampuan untuk melacak status pengiriman secara online, pelanggan dapat memperoleh informasi yang jelas dan akurat tentang lokasi dan kemajuan paket mereka. Untuk memulai, kami akan membahas aspek-aspek penting dari layanan pengiriman barang, Kami akan membahas hal-hal seperti keamanan pengiriman, kendala pengiriman, kecepatan pengiriman, dan layanan pelanggan. Sangat

penting untuk mengetahui seberapa baik J&T Express melayani pelanggannya.²⁰

a. Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa disimpulkan terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan jasa pengiriman J&T Express yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik), yaitu sebuah perusahaan yang mampu menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan yang membantu kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawainya.
2. Reliability (keandalan), yaitu bagaimana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal tersebut sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan memberi respon yang baik kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketika pegawai perusahaan

²⁰ D Nurmala and others, 'Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya', *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.5 (2023), pp. 909–13 <<https://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/view/287%0Ahttps://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/download/287/314>>.

membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, hal tersebut akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa pengiriman.

4. Assurance (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen : komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
- e. Empathy (perhatian), yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²¹
- b. Resiko perusahaan jasa pengiriman

1. Pengelolaan SDM

Risiko di bidang perusahaan dan SDM yaitu dalam hal penyusunan struktur organisasi, analisa jabatan, uraian tugas, dan tanggung jawab serta recruitment, training maupun pengembangan SDM perusahaan. Dalam hal ini

²¹ M.M. Dr. Simon Ahie, S.E. and Sekolah, 'Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang', *Jurnal Ekonomi Integra*, 7.1 (2018), p. 001.

bsinis jasa pengiriman harus menempatkan sumber daya manusianya sesuai dengan keahliannya masing-masing, pengelolaan sdm yang baik akan meningkatkan produktivitas perusahaan yang selalu ingin melakukan perbaikan

2. Persaingan antar perusahaan jasa pengiriman

Resiko ketika memilih untuk berbisnis yaitu adanya persaingan, prospek yang ada pada jasa pengiriman ini memang cerah serta banyak peminatnya, oleh karena itu bisnis jasa pengiriman makin banyak dan menjamur dimana-mana. Sehingga dalam memenangkan persaingan, perusahaan J&T Express harus banyak melakukan perbaikan dalam hal layanan yang diberikan. Jika perusahaan J&T Express tidak tanggap dengan persaingan yang ada maka bisa dipastikan bahwa J&T Express akan mengalami penurunan.

3. Kesalahan tujuan pengiriman

Kesalahan tujuan pengiriman adalah resiko yang harus dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman, pengiriman yang berada dipelosok desa maupun alamat yang kurang jelas dapat menyebabkan kesalahan tujuan atau sasaran dalam pengiriman barang. Maka dibutuhkan

ketelitian dari karyawan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang.

4. Kerusakan pada barang yang dikirim

Kerusakan pada barang yang dikirim merupakan resiko yang harus di alami oleh bisnis jasa pengiriman, Kondisi jalan yang ditempuh dari asal pengiriman sampai ditujuan pengiriman tidak dapat diprediksi se detail mungkin. Hal ini menyebabkan adanya potensi kerusakan pada barang yang dikirim. Kerusakan yang terjadi saat pengiriman dapat menyebabkan konsumen kecewa dan tidak menaruh kepercayaan kemudian akan memilih jasa pengiriman lain yang lebih aman.

5. Pencurian dan kebakaran gudang

Banyaknya barang yang disimpan dalam gudang dan lemahnya penjagaan di area gudang dapat menyebabkan adanya pencurian. Dan adanya banyak barang yang mudah terbakar yang disimpan dalam gudang maka akan menyebabkan mudahnya terjadi kebakaran. Hal-hal ini dapat diantisipasi dengan cara mengoptimalkan penjagaan gudang dengan ketat agar mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak di inginkan²²

²² Resista Vikaliana, 'Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman', *Jurnal Logistik Indonesia*, 1.1 (2018), pp. 68–76, doi:10.31334/jli.v1i1.128.

4. Industri Logistik

a. Pengertian Industri

Industri adalah suatu usaha atau kegiatan pengolahan bahan mentah atau barang setengah jadi menjadi barang jadi, barang jadi yang memiliki tersebut akan memiliki nilai tambah untuk mendapatkan keuntungan. Usaha perakitan atau assembling dan juga reparasi adalah bagian dari industri. Hasil industri itu sendiri tidak hanya berupa barang, tetapi juga dalam bentuk jasa.

Menurut sandi (2010:148) industri adalah usaha untuk memproduksi barang jadi dengan bahan baku atau bahan mentah melalui proses produksi penggarapan dalam jumlah besar sehingga barang tersebut dapat diperoleh dengan harga serendah mungkin tetapi dengan mutu setinggi-tingginya. Perindustrian industri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi, dan/atau barang jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri.²³

a. Pengertian Logistik

Secara etimologi, logistik berasal dari bahasa Yunani kuno yang terdiri atas dua kata. Pertama, “logic” yang berarti rasional, masuk akal dan dapat dipertanggungjawabkan. Kedua,

²³ Suparyanto dan Rosad (2015, ‘Pengertian Industri Industri’, *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5.3 (2020), pp. 248–53.*

“thios” yang berarti berpikir. Jika kedua kata itu dirangkai, memiliki makna berpikir rasional dan dapat dipertanggung jawabkan. Berikut ini merupakan pengertian logistik menurut pendapat ahli.

1. Menurut Liu (2019) “Logistik berkaitan dengan pergerakan, penyimpanan, dan penanganan produk saat berpindah dari sumber bahan baku, melalui sistem produksi ke konsumen akhir”.
2. Menurut Jacobs dan Chase (2018) “Logistik adalah istilah yang mengacu pada fungsi manajemen yang mendukung siklus aliran material mulai dari pembelian dan persediaan material, perencanaan dan pengendalian barang dalam proses, serta pembelian, pengiriman dan distribusi produk jadi”.
3. Bowersox (2012) “Logistik adalah proses yang menciptakan nilai dengan mengatur waktu dan memosisikan persediaan yang merupakan kombinasi dari proses pemesanan, persediaan, transportasi, pergudangan, penanganan bahan, dan pengemasan yang terintegrasi di seluruh jaringan”.
4. Ballou (1992) “Logistik didefinisikan sebagai proses perencanaan, implementasi, dan pengendalian efisiensi, aliran biaya yang efektif dan penyimpanan bahan mentah, bahan setengah jadi, barang jadi dan informasi-informasi

yang berhubungan dari asal titik konsumsi dengan tujuan memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan logistik adalah bagian dari rantai pasok (supply chain) yang berperan penting dalam melakukan pengadaan, penyimpanan, dan pengiriman barang kepada konsumen.²⁴ Industri logistik merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan pengelolaan aliran barang, informasi dan sumber daya. Industri ini merupakan bagian dari supply chain management (SCM) atau rantai pemasokan. Perusahaan logistik berperan penting dalam menjalankan bisnis secara efisien dan memenuhi permintaan pasar.

a. *Logistics Service Quality* (Kualitas layanan logistik)

Hal ini mengacu pada orientasi pelanggan terhadap contact people dari perusahaan logistik. Secara spesifik, pelanggan akan melihat bagaimana staf layanan pelanggan memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan yang ia lakukan, berempati terhadap situasi pelanggan, dan membantu pelanggan menyelesaikan masalah mereka.

1. *Order Release Quantities* (Kualitas pelepasan pesanan)

berhubungan dengan konsep ketersediaan produk.

Pelanggan akan sangat puas ketika mereka

²⁴ Dela Dewi Ramdani and Deary Wahyu Nugroho, *Dasar-Dasar Teknik Logistik*, 2023.

mendapatkan kuantitas produk sesuai dengan yang mereka inginkan.

2. *Information Quality* (Kualitas informasi) Mengacu pada persepsi pelanggan terhadap informasi yang disediakan oleh perusahaan mengenai produk yang dapat dipilih oleh pelanggan. Jika perusahaan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dan memiliki kualitas yang memadai, konsumen dapat menggunakan informasi tersebut untuk membuat keputusan. *Ordering Procedures* Mengacu pada efisiensi dan efektivitas dari prosedur yang dibuat oleh perusahaan. Perusahaan perlu memperhatikan prosedur penempatan pesanan agar efektif dan mudah digunakan oleh pelanggan.

b. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan)

1. *Structural Quality* (kualitas struktural)

Kualitas atas produk inti (core product) atau macam-macam jenis jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Melihat dari jenis jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, konsumen dapat menilai bagaimana kualitas perusahaan untuk memenuhi permintaan dari konsumen.

2. *Process Quality* (Kualitas proses)

Kualitas bagaimana pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan dapat tersampaikan dan dinikmati oleh konsumen dengan baik atau tidak.

3. *Outcome quality* (Kualitas Hasil)

Hasil akhir dari pelayanan jasa yang diberikan perusahaan hingga sampai ke konsumen.

c. *Customer Retention* (Retensi Pelanggan)

1. *Repeat purchase* (Pembelian berulang)

Mengacu pada seberapa sering konsumen melakukan pembelian ulang pada perusahaan yang sama.

2. *Average order size* (Ukuran pesanan rata-rata)

Membahas mengenai jumlah rata-rata pembelian yang dilakukan oleh konsumen dalam transaksi bisnis.

3. *Purchase of multiple products or services* (pembelian beberapa produk jasa)

Mengacu pada konsumen yang melakukan transaksi bisnis terhadap beberapa produk atau layanan perusahaan. Pengaruh atau tidaknya konsumen melakukan transaksi

pembelian yang beralih pada departemen lain atau di luar perusahaan.²⁵

b. Proses Bisnis Industri Logistik

Proses bisnis merupakan suatu proses yang berurutan dan saling terintegrasi dalam menjalankan sebuah bisnis untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, proses bisnis logistik erat kaitannya dengan proses yang dilakukan perusahaan untuk membuat suatu produk hingga mendistribusikan produk tersebut kepada konsumen. Proses bisnis pada bidang logistik dimulai dari pengadaan barang, produksi dan penyimpanan, hingga pengiriman kepada konsumen.

1. Perencanaan

Melibatkan aktivitas seperti peramalan permintaan, pengelolaan persediaan, penjadwalan produksi, dan perencanaan distribusi.

2. Pengadaan barang

Berkaitan dengan bahan baku dan suku cadang yang diperlukan dalam membuat suatu produk yang diperoleh dari pemasok/penyuplai (*supplier*). Dalam pengadaan barang dilakukan analisis kebutuhan untuk melakukan produksi, hasil analisis kemudian akan diajukan

²⁵ Edwin Japariato, 'Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12.1 (2018), pp. 25–32, doi:10.9744/pemasaran.12.1.25.

untuk pemesanan kepada pemasok (supplier). Setelah proses pemesanan dilakukan, pada waktu yang telah disepakati pemasok (supplier) akan melakukan pengiriman bahan baku kepada manufaktur untuk diolah sesuai dengan pesanan.

3. Proses Penyimpanan

Penyimpanan pada bisnis logistik dilakukan oleh manufaktur ketika mendapatkan bahan baku dari pemasok (supplier). Manufaktur akan melakukan pengecekan terhadap pesanan yang dikirimkan oleh pemasok (supplier) mulai dari jumlah, kualitas hingga kesesuaian pemesanan. Barang-barang yang sesuai kemudian akan disimpan ke gudang bahan baku untuk diproduksi. Setelah bahan baku tersebut diolah menjadi barang jadi, akan dilakukan penyimpanan ke gudang barang jadi untuk dikirimkan kepada konsumen.

4. Proses Pengiriman Proses

pengiriman berkaitan erat dengan distribusi barang kepada konsumen. Dalam proses ini perusahaan harus memperhatikan ke mana barang akan dikirim. Apakah barang dikirim ke luar daerah, luar pulau, atau bahkan luar negeri. Oleh karena itu, perusahaan harus menyepakati waktu dan moda apa yang akan digunakan dalam pengiriman.²⁶

²⁶ Ramdani and Nugroho, *Dasar-Dasar Teknik Logistik*.

5. Pengendalian monitoring dan pengelolaan aktivitas logistik, termasuk pengawasan persediaan, pemantauan kinerja pengiriman, dan penanganan masalah yang mungkin timbul.

c. Meningkatkan sistem Logistik perusahaan

Penting bagi perusahaan untuk meningkatkan system manajemen logistik secara strategis, untuk melancarkan efisiensi operasional proses dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah memahami apa itu sistem logistik, ada beberapa tips untuk membantu tingkatkan sistem logistik di perusahaan Anda, yaitu :

1. Investasi Teknologi dengan Software Logistik

Penting bagi perusahaan untuk mengimplementasikan software logistik terbaik yang dapat mengoptimasi seluruh aktivitas logistik secara terintegrasi dan otomatis. Anda dapat mengelola seluruh modul logistik dalam satu sistem, sehingga memungkinkan pengelolaan inventaris, pengiriman, dan distribusi barang secara otomatis dan real-time. Investasi software logistik terbaik juga akan memberikan Anda keunggulan sistematis seperti pemantauan status pesanan dan barang dengan lebih akurat, mengoptimalkan rute pengiriman, dan mengurangi kesalahan manusia. Dengan begitu, akan mudah bagi perusahaan logistik Anda dalam mengambil keputusan lebih cepat dan

berbasis data akurat, serta dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pengelolaan logistik.

2. Analisis dan Perencanaan Rantai Pasok

Tips pertama tingkatkan sistem logistik adalah dengan melakukan analisis dan merencanakan rantai pasok secara menyeluruh. Proses ini akan membantu Anda memetakan aliran barang lebih optimal, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam proses logistik. Hal ini juga dapat membantu Anda dalam merencanakan alokasi sumber daya dengan lebih baik, memastikan pengadaan dan distribusi barang tepat waktu, serta menghindari pemborosan.

3. Pelatihan Tim Operasional Logistik

Tips berikutnya adalah melakukan pelatihan kepada tim logistik perusahaan yang berkelanjutan, seperti memberikan pemahaman terkait penggunaan teknologi baru atau prosedur pengelolaan inventaris yang lebih baik, karyawan dapat bekerja lebih efektif. Dilakukannya pelatihan ini juga akan membantu perusahaan dalam meningkatkan keterampilan dalam menangani

masalah operasional sehari-hari dan mengurangi kesalahan.²⁷

B. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian ada pada umumnya bukanlah sebuah penelitian yang pertama kali dilakukan. Berikut beberapa kajian terdahulu yang ditemukan dan relevan

1. Puti Lenggo Giny, Analisis Strategi Bersaing Perusahaan Yang Bergerak Dibidang Logistik Di Jakarta, Universitas Buddhi Dharma, Banten, Indonesia. Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bersaing pada perusahaan logistik dengan melakukan analisis faktor internal dan faktor eksternal dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber daya, kapabilitas dan kompetensi inti digunakan sebagai analisis faktor internal dan analisis lingkungan makro dan Porter's Five Forces untuk analisis faktor eksternal. Disamping itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi dalam memformulasikan strategi bersaing yang tepat bagi perusahaan guna memenangkan kompetisi dalam industri logistik dengan menggunakan analisis SWOT dan strategi generik.²⁸

²⁷ Asep Sudrajat, Dede Hertina, and Wien Dyahrini, 'Sistem Logistik Di Indonesia: Tinjauan Kelembagaan Dan Sistem Informasi', *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7.2 (2024), pp. 283–97, doi:10.37481/sjr.v7i2.827.

²⁸ Puti Lenggo Ginny, 'Analisis Strategi Bersaing Perusahaan Yang Bergerak Dibidang Logistik Di Jakarta', *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17.2 (2019), p. 107, doi:10.31253/pe.v17i2.172.

2. Syarief Gerald Prasetya, Maya Maria, Binaniaga Indonesia University Management Study Program and Student of the Doctoral Program in Management Science at the Indonesia Open University Postgraduate Lecturer at the Indonesia Open University, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi bisnis jasa logistik J&T Express dengan menggunakan Business Model Canvas (BMC). Lokus penelitian dipilih pada J&T Express sebagai perusahaan jasa logistik yang inovatif. Penelitian ini disusun berdasarkan metode deskriptif kualitatif. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2022 bertempat di Kota Bogor dan teknik analisis yang digunakan adalah kualitatif interaktif Miles dan Huberman. Berdasarkan penggunaan sembilan dimensi BMC, dengan kemungkinan memberikan kontribusi manajerial yang termasuk dalam pendekatan taktis dan strategis, maka pendekatan model bisnis J&T Express sesuai dengan BMC.²⁹
3. Dena Marlina Afsari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Kota Mataram)”, (2020), Universitas Muhammadiyah Mataram. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. J&T Express Kota Mataram. Jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif Kausal, dengan populasi seluruh pengguna jasa PT. J&T Express

²⁹ Syarief Gerald Prasetya, Maya Maria, and Maya Maria, ‘Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Layanan Logistik J&T Express Dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC)’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11.1 (2023), pp. 129–36, doi:10.37641/jimkes.v11i1.1565.

di kota Mataram, yang penentuan dan pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital yang dimiliki oleh PT. J&T Express dinyatakan sangat baik, dan konsumen menyatakan sangat puas memilih PT. J&T Express sebagai perusahaan jasa pengiriman barang untuk keperluan mereka.³⁰

³⁰ Fakultas Ekonomi And Others, 'Barang Pada Perusahaan Ekspedisi J & T Express Cabang Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam September 2024 Barang Pada Perusahaan Ekspedisi J & T Express Cabang Jember', September, 2024.

BAB III

DESKRIPSI DATA

A. Deskripsi Data Umum

1. Sejarah singkat Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo

Sebelum J&T Express Sambit Ponorogo berpindah ke Sambit pada tanggal 19 Maret 2022, dulu posisinya di Balong dengan 8 kecamatan: Ngrayun, Slahung, Bungkal, Balong, Jetis, Mlarak, Sambit, Sawoo. Terus pindah ke Jetis mempertimbangkan agar ke Sawoo tidak terlalu jauh. Dibulan September 2019 pindah ke Jetis dengan posisi masih 8 kecamatan, dikarenakan kantor overload terus terusan maka akan dipecah jadi 2 kantor. Kantor Balong (lokasi di Jetis) memegang Ngrayun, Slahung, Balong, Bungkal, Jetis. Sementara Sambit itu Sambit, Sawoo, Mlarak. Kenapa Jetis ikut Balong, karena omset terbesar di Jetis dan Sawoo, jika ikut kantor Sambit semua takutnya kantor Balong tidak survive, maka dari itu Jetis ikut Balong. Pada tanggal 19 Maret 2022 pindah ke Jetis dikarenakan tempatnya yang strategis. J&T Express Sambit Ponorogo merupakan salah satu bisnis jasa pengiriman yang sudah berdiri sejak tahun 2020 di daerah Sambit Ponorogo, J&T Express Sambit Ponorogo dikenal memiliki layanan yang profesional.

2. Identitas J&T Express Sambit Ponorogo

Nama Perusahaan	: J&T Express Sambit Ponorogo
Kategori	: Jasa Pengiriman Barang
Alamat	: Jl. Raya Trenggalek-Ponorogo

RT / RW	: 05/02
Keluraha	: Mlandangan, Campurejo
Kecamatan	: Kec. Sambit
Kabupaten	: Kab. Ponorogo
Provinsi	: Prov. Jawa Timur.
Nomor Telepon	: (0352) 3140715
Jam Operasional	: Senin-Minggu, Pukul 08.00-19.00
Website	: jet.co.id

3. Visi dan Misi J&T Express Sambit Ponorogo

a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan

b. Misi Perusahaan

Fokus kepada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan

4. Sarana dan Prasarana

J&T Express Sambit Ponorogo mempunyai sarana dan prasarana yang sangat memadai seperti tempat pelayanan untuk menerima dan menyerahkan paket, ruangan untuk menyimpan paket setelah dan sebelum dikirim, peralatan-peralatan seperti timbangan, alat pengemasan, alat pengikat, komputer dan memiliki kendaraan operasional seperti motor dan mobil.

5. Data Tenaga Kerja

J&T Express Sambit Ponorogo memiliki karyawan sebanyak 29 orang yang terdiri dari kepala kantor, kurir yang berjumlah 25 orang, admin 1 orang, Spv 1 orang dan Processing 1 orang .

B. Deskripsi Data Khusus

1. Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik

Strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman J&T Express dalam menghadapi persaingan industri logistik (Di J&T Express Sambit Ponorogo). Dalam proses membangun sebuah bisnis pasti dibutuhkan tujuan yang ingin dicapai yaitu, menentukan strategi pengembangan, hal tersebut sangat di butuhkan untuk menunjang perkembangan industri logistik itu sendiri dalam menghadapi persaingan industri logistik yang semakin berkembang dari zaman ke zaman, untuk menunjang perkembangan suatu bisnis jasa pengiriman dapat dilihat dari kepuasan pelanggan dalam melakukan aktifitas pengiriman paket di J&T Express. Berikut Strategi Pengembangan Jasa Pengiriman Dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik (Di J&T Express Sambit Ponorogo) menurut narasumber dalam wawancara sebagai berikut.

Strategi pengembangan jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik (Di J&T Express Sambit Ponorogo). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ruli Syaiful Anshor selaku kepala kantor J&T Express Sambit Ponorogo mengatakan bahwa :

Strategi jasa pengiriman J&T Express yaitu meningkatkan pelayanan dan memprioritaskan pelanggan dan melakukan pengiriman dengan cepat, akurat, baik, tepat waktu sesuai dengan yang di targetkan, sehingga mampu memberikan kepuasan untuk pelanggan setia J&T Express, serta memberikan edukasi dan sosialisasi kepada seluruh masyarakat agar selalu menggunakan jasa pengiriman J&T Express sehingga dapat berkembang dan merekah serta platform dan marketplace agar

J&T Express bisa go live atau split di setiap district. Semua perusahaan mempunyai target termasuk bisnis jasa pengiriman J&T Express. Ketika bisnis jasa pengiriman mendapatkan komplek tentang bisnis yang dijalankan baik dari segi pelayanan, keterlambatan pengiriman, respon admin yang mungkin membuat masyarakat merasa tidak puas dan hal lain hal sebagainya. Dari kantor J&T Express Sambit Ponorogo umumnya tidak memiliki strategi khusus tapi dari pusat hal yang paling diutamakan adalah kecepatan dalam pengiriman, kalau dari ekspedisi lain yang sesama Jawa Timur, Jawa Tengah itu memakan waktu 3-4 hari dalam mengirim paket sedangkan J&T Express hanya membutuhkan waktu 2 hari, dari sini bisa disimpulkan bahwa estimasi J&T Express bisa lebih cepat dibandingkan Ekspedisi lain, tujuan J&T Express itu memberikan pelayanan yang cepat, aman dan tidak memakan biaya yang banyak, dan banyak memberikan diskon ke customer yang banyak mengirimkan paket contohnya J&T Express memiliki program dok yang dimana program tersebut bisa memberikan harga khusus ke customer yang perharinya itu mengirim dokumen 10-15 dokumen perhari jadi dalam sebulan minimal 30 kiriman dokumen itu bisa dapat harga khusus.³¹

Sedangkan hasil wawancara peneliti bersama ibu Yofi Ramadanti selaku admin J&T Express Sambit Ponorogo mengatakan bahwa :

Strategi pengembangan perusahaan jasa pengiriman sangat berkaitan dengan tugas-tugas admin, admin umumnya banyak mendapatkan pekerjaan dari tugas-tugas yang dijalankan, tapi kembali lagi ke diri masing-masing, bagaimana kita menangani permasalahan atau kesulitan itu, maka disini penting sekali untuk ikhlas dalam bekerja dan niatkan untuk hal yang baik, admin dalam jasa pengiriman banyak berperan dalam menunjang perkembangan jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo, kegiatan yang dilakukan admin itu sendiri di mulai dari pagi hari admin menarik data setoran kurir, para kurir mendapatkan uang Cod dari customer dan kurir menyetorkan uang hasil Cod Customer ke admin, uang hasil Cod yang di kumpulkan para kurir di jadikan satu dan di hitung apakah ada selisih atau tidak dan disetorkan oleh admin ke bank lalu di transfer ke masing-masing rekening tujuan, setelah menyetorkan uang hasil Cod admin mereport atau melaporkan ke masing-

³¹ Ruli Syaiful Anshor, Wawancara, No 01/W/08-02-2025/08 Februari 2025

masing rekening, tugas admin selanjutnya menerima drop of seperti pengembalian resi Tik Tok atau Shopee dan menerima kiriman atau kiriman beserta packing, menerima kiriman Dokumen atau Stkn itu merupakan dokumen penting biasanya di tambahkan asuransi dan admin yang menginput asuransinya, untuk paket yang tujuan nya keluar pulau itu banyak yang tidak di perbolehkan seperti Hp, Baterai, Maghnet, Cairan, Parfum Alkohol dan Non Alkohol. Selain itu mengedukasi dan menginformasikan ke customer jika ada paket yang packingan nya berantakan dan tidak teratur, di siang hari kurir menyetorkan lagi uang hasil Cod Customer ke admin, jadi kurir menyetorkan uang Cod sebanyak 2 kali dalam sehari, pada proses pengiriman paket dari tempat asal menuju tempat tujuan juga termasuk tugas admin, dari pengambilan paket, input data/pembuatan resi, pengiriman ke gateway paket di kelompokan sesuai daerah, kota dan kabupaten, di sortir dan distribusi, pengiriman ke tujuan.³²

Sedangkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Muhammad

fakhriz riza zamzami selaku salah satu karyawan sebagai kurir di J&T

Express Sambit Ponorogo mengatakan bahwa :

Untuk kurir yang bekerja di J&T Express Sambit Ponorogo di anjurkan untuk mengetahui daerah sekitar agar bisa lebih mudah dalam mengirim paket akan tetapi jika tidak terlalu paham dengan area sekitar bisa menggunakan google maps atau menginformasikan ke customer dan meminta customer mengirim lokasi agar lebih gampang dalam mengirim paket ke alamat tujuan walaupun di paket sudah tertera alamat, dalam sehari kurir bisa membawa 200 bahkan 200 lebih paket tergantung lokasi dan kecepatan kurir dalam melakukan pengiriman paket, kurir tidak bertanggung jawab atas kerusakan paket yang di sebabkan dari sumber pengiriman paket akan tetapi kurir akan sangat bertanggung jawab ketika paket yang dikirim rusak akibat kesalahan dari kurir, dari sini pihak kurir harus pandai menjelaskan ke customer bahwa paket yang dipesan mengalami kerusakan baik dari sumber maupun dari kurir itu sendiri, ketika paket yang di pesan oleh customer tidak sesuai dengan yang di kirim hal tersebut bukan kesalahan dari pihak perusahaan jasa pengiriman atau kurir tetapi hal tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab sebuah jasa pengiriman J&T Express karena umumnya kurir tidak mengetahui apa yang di pesan oleh customer itu sesuai atau tidak dengan apa di kirim oleh pihak

³² Yofi Ramadanti, Wawancara, No 02/W/14-05-2025/14 Mei 2025

marketplace, sebelum mengirim paket yang mengalami kerusakan pihak kurir menginformasikan ke customer bahwa paketnya mengalami kerusakan baik dari packingan atau isi paket dan customer berhak memilih ingin mengambil atau mereturn paket tersebut karena tidak sesuai dengan apa yang menjadi keinginan customer jika customer mereturn atau mengembalikan paket itu tidak di kenai biaya pengembalian akan tetapi menjadi tanggung jawab aplikasi dan mengajukan pengembalian lewat aplikasi.³³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo dalam menghadapi persaingan industri logistik yaitu meningkatkan kecepatan pengiriman (2 hari antar Jawa), pelayanan yang tepat waktu, dan kepuasan pelanggan, memprioritaskan pelayanan seperti pengiriman cepat, akurat, dan tepat waktu dan emberikan diskon bagi pelanggan tetap melalui program aplikasi dan peran Admin dalam mengelola uang COD, input data, terima paket, dan edukasi pelanggan terkait aturan pengiriman, dan tanggung jawab kurir menguasai area pengiriman, bertanggung jawab atas paket rusak serta, aktif memberi informasi pada pelanggan. Secara umum, strategi J&T Express Sambit berfokus pada pelayanan berkualitas, efisiensi, dan komunikasi aktif demi menjaga kepercayaan pelanggan.

³³ Muhammad fakhriz riza zamzami, Wawancara, No 03/14-05-2025/ 14 Mei 2025

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Bisnis Jasa Pengiriman di J&T Express Dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik

Dalam menjalankan sebuah bisnis, pasti ada beberapa hal yang mendukung dan menghambat bisnis tersebut, terkadang bisnis yang dijalankan tidak selamanya akan berjalan sesuai dengan apa yang di targetkan dan di rencanakan, disiplin dalam bekerja juga salah satu faktor yang mendukung dalam perkembangan sebuah bisnis, akan tetapi tidak bisa di pungkiri hal yang menghambat jalannya sebuah bisnis jasa pengiriman sangat berpengaruh juga akan jalannya sebuah bisnis, sebelum menjalankan bisnis alangkah baiknya mengetahui dan mencari tahu apa saja faktor pendukung dan penghambat bisnis jasa pengiriman di J&T Express, hal tersebut akan berkaitan dengan perkembangan sebuah bisnis yang di jalankan.

Berikut mengenai Faktor Pendukung dan Penghambat Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Ruli Syaiful Anshor selaku kepala kantor J&T Express Sambit Ponorogo mengatakan bahwa Hal yang mendukung dan menghambat bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo, salah satu hal yang mendukung yaitu pengiriman yang lebih cepat di bandingkan dengan Ekspedisi lain dan masyarakat-masyarakat akan lebih sering menggunakan jasa pengiriman di J&T Express, selain itu pertumbuhan E Commers dalam meningkatkan belanja online hal tersebut sangat mempengaruhi berkembangnya bisnis jasa pengiriman, serta memperbaharui teknologi agar lebih mempermudah customer dalam melacak keberadaan barangnya, memiliki gudang dan armada yang besar untuk pendistribusian barang, memperluas jaringan contohnya bekerja sama dengan markeplace sepeti Toko Pedia, Shopee, Lazada. Hal yang menghambat bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo yaitu persaingan yang semakin ketat dan Ekspedisi-Ekspedisi terus bermunculan dengan harga dan layanan yang berbeda, menurunnya ekonomi masyarakat dapat menghambat

perkembangan bisnis jasa pengiriman karena paket yang di pesan berkurang akibat menurunnya ekonomi masyarakat, sedangkan dari segi operasional yaitu kurang nya karyawan dan akan berdampak pada keterlambatan dan menghambat pengiriman paket, kekurangan operator akan menghambat proses didalam kantor dan akan memakan waktu lebih lama.³⁴

Berikut mengenai Faktor Pendukung dan Penghambat Bisnis Jasa Pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Yofi Ramadayanti selaku admin J&T Express Sambit Ponorogo mengatakan bahwa :

Faktor pendukung, kita sebagai admin umumnya dibekali pelatihan serta prosedur yang memudahkan pekerjaan admin, contohnya admin harus ramah supaya customer nyaman berkonsultasi dan harus pintar-pintar menginformasikan ke customer letak paket, sudah sampai mana, nyampe nya kapan, dan menginformasikan bahwa tersedia diskon-diskon di aplikasi J&T Express dan customer bisa dapat potongan harga dan ongkir dari barang yang dikirim, sebagai karyawan di J&T Express harus selalu bekerja dengan tepat waktu disiplin dan ikhlas dalam bekerja, lingkungan dan tim yang solid juga sangat penting sekali, mempunyai karyawan yang cukup agar tidak memperlambat pekerjaan karena kurangnya karyawan. Karyawan di J&T Express Sambit Ponorogo dilatih untuk lebih menghargai waktu yang artinya di simplin dalam bekerja. Faktor penghambat nya saat admin menerima komplek atau keluhan customer karena keterlambatan pengiriman atau kerusakan yang dialami paket, admin menjadi sasaran komplek dari customer meskipun itu bukan kesalahan dari adminnya langsung, dan ketika akhir tahun atau dibulan romadhon paket bisa lebih banyak dibandingkan hari biasanya dan perusahaan mengalami overload atau kelebihan muatan dan admin kesulitan dalam menginput data dan mendapatkan komplek dari customer, gangguan teknologi untuk menginput data juga membuat pekerjaan tidak efisien.³⁵

Berikut mengenai faktor pendukung dan penghambat bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Fakhri Riza Zamzami selaku salah satu karyawan sebagai kurir di J&T Express Sambit Ponorogo mengatakan bahwa : Faktor pendukung

³⁴ Ruli Syaiful Anshor, Wawancara, No 01/W/08-02-2025/08 Februari 2025

³⁵ Yofi Ramadayanti, Wawancara, No 02/W/14-05-2025/14 Mei 2025

yaitu sebagai kurir harus lebih paham wilayah sekitar supaya bekerja lebih cepat dan minim kesalahan alamat, mempunyai kendaraan yang memadai juga menjadi faktor pendukung dalam pengiriman paket baik itu mobil ataupun motor, kurir juga harus pandai membangun kepercayaan dan kepuasan customer agar terbuka dalam menerima pengiriman, kurir juga harus lebih cepat dalam menyelesaikan masalah yang ada di lapangan seperti mendapat komplimen dari customer atas kerusakan yang terjadi dari sini kurir harus bisa menyelesaikan permasalahan yang terjadi tanpa melibatkan perusahaan atau kepala kantor dan karyawan lain. Faktor penghambat dalam proses pengiriman paket kepada customer merupakan tantangan yang kerap kali dihadapi oleh para kurir di lapangan. Salah satu hambatan yang umum terjadi adalah kendala teknis pada kendaraan yang digunakan, seperti motor mogok secara tiba-tiba di tengah perjalanan atau ban motor yang pecah akibat kondisi jalan yang buruk. Hal ini tentu saja menyebabkan keterlambatan pengantaran karena kurir harus mencari solusi terlebih dahulu, seperti memperbaiki motor atau mengganti ban sebelum dapat melanjutkan perjalanan. Selain itu, kesalahan alamat juga menjadi kendala signifikan yang memperlambat proses pengiriman. Tidak jarang ditemukan kasus di mana paket yang dipesan tidak mencantumkan alamat secara lengkap atau akurat, sehingga menyulitkan kurir dalam menemukan lokasi penerima. Ditambah lagi, banyak customer yang menggunakan nama samaran atau nama tiruan saat melakukan pemesanan, yang tentu saja menyulitkan kurir dalam mengidentifikasi penerima sebenarnya, terutama jika nama tersebut tidak dikenali oleh orang-orang di sekitar alamat tujuan. Tidak hanya itu, kekurangan tenaga kerja juga turut berkontribusi terhadap lambatnya proses pengiriman. Ketika jumlah kurir tidak sebanding dengan jumlah paket yang harus dikirim, maka beban kerja menjadi sangat berat dan waktu pengantaran pun menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Akibatnya, tidak jarang terjadi penundaan atau bahkan kesalahan dalam pengantaran karena kurir harus bekerja di bawah tekanan dan kelelahan. Dengan adanya berbagai kendala tersebut, penting bagi perusahaan jasa pengiriman untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara menyeluruh, seperti memberikan pelatihan kepada kurir, memastikan kondisi kendaraan selalu prima, serta meningkatkan sistem pencatatan data customer agar lebih akurat. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengiriman dan memberikan kepuasan yang lebih baik bagi para pelanggan.³⁶

³⁶ Yofi Ramadanti, Wawancara, No 02/W/14-05-2025/14 Mei 2025

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Faktor pendukung bisnis J&T Express Sambit Ponorogo meliputi kecepatan pengiriman, pertumbuhan e-commerce, pemanfaatan teknologi, infrastruktur yang memadai, pelatihan karyawan, dan pemahaman wilayah oleh kurir. Sedangkan faktor penghambatnya adalah persaingan ketat, penurunan ekonomi masyarakat, kekurangan SDM, komplain pelanggan, kendala teknis kendaraan, kesalahan alamat, dan overload pengiriman saat momen ramai. Untuk berkembang, J&T Express perlu memperkuat SDM, teknologi, dan evaluasi sistem kerja.

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Analisi Data Mengenai Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik

Dalam menghadapi persaingan industri logistik yang semakin berkembang, J&T Express Sambit Ponorogo menerapkan sejumlah strategi pengembangan bisnis yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan serta efisiensi operasional, merencanakan strategi yang akan diterapkan dan pengimplementasian strategi serta mengevaluasi strategi. Upaya ini dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan, dengan melibatkan berbagai pihak internal maupun eksternal perusahaan guna memastikan bahwa setiap langkah strategis mampu menjawab kebutuhan pasar yang dinamis serta menyesuaikan dengan tren industri yang terus berubah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, strategi tersebut tidak hanya disusun berdasarkan arahan dari kantor pusat, namun juga disesuaikan dengan karakteristik konsumen lokal serta tantangan yang dihadapi di lapangan, dan menganalisis berbagai peluang dan ancaman yang akan dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa J&T Express Sambit Ponorogo memiliki kemampuan fleksibilitas dan sensitivitas tinggi terhadap kondisi lokal, yang memungkinkan mereka untuk menyesuaikan pendekatan bisnis dengan kebutuhan spesifik masyarakat setempat.

Strategi utama yang diimplementasikan meliputi peningkatan kecepatan pengiriman, pelayanan yang tepat waktu, penguatan peran sumber daya manusia dalam operasional harian, serta pengembangan sistem digital untuk mendukung proses pelacakan dan pengelolaan paket secara real-time. Implementasi strategi ini didukung oleh pelatihan rutin kepada staf dan kurir untuk meningkatkan kompetensi teknis dan soft skill, pembaruan perangkat lunak dan sistem operasional yang terintegrasi. Untuk menunjang strategi agar lebih berkembang dan berperan dalam mendorong pertumbuhan perusahaan J&T Express Sambit Ponorogo memiliki strategi eksternal seperti mempererat hubungan dengan customer dan bisa membangun komunikasi dengan customer. Langkah-langkah seperti penyelenggaraan event pelanggan, pemberian feedback secara langsung, serta keaktifan dalam media sosial menjadi bagian dari pendekatan relasional

Salah satu keunggulan strategi yang ditonjolkan oleh J&T Express Sambit Ponorogo adalah estimasi waktu pengiriman yang lebih cepat dibandingkan ekspedisi lain, khususnya untuk wilayah dalam pulau seperti Jawa Timur dan Jawa Tengah. Jika ekspedisi lain membutuhkan waktu 3 hingga 4 hari, maka J&T Express dapat menyelesaikan pengiriman hanya dalam waktu 2 hari. Keunggulan ini bukan hanya menjadi faktor pembeda dalam kompetisi, tetapi juga menjadi daya tarik utama bagi pelanggan yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu dalam layanan pengiriman mereka. Kecepatan ini menjadi nilai jual yang sangat penting dalam menarik kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, program loyalitas seperti

pemberian diskon kepada pelanggan yang mengirimkan sejumlah paket secara rutin setiap bulan, menjadi strategi tambahan yang memberikan insentif bagi pelanggan tetap agar terus menggunakan jasa J&T Express. Program bertujuan agar dapat meningkatkan jumlah pengiriman secara konsisten, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan pendapatan perusahaan secara signifikan

Pelayanan yang ramah dan responsif terhadap keluhan pelanggan juga menjadi bagian integral dari strategi pengembangan. Admin berperan penting dalam pengelolaan dana COD, verifikasi dan input data pengiriman, serta edukasi kepada pelanggan terkait pengemasan dan ketentuan pengiriman. Kurir, di sisi lain, dituntut untuk memahami dengan baik wilayah pengiriman agar dapat mempercepat proses distribusi, serta bertanggung jawab dalam menangani keluhan atau kerusakan yang mungkin terjadi selama proses pengiriman. Kerja sama yang baik antara admin dan kurir membantu kelancaran operasional setiap hari, serta membuat pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

B. Analisis Data Mengenai Faktor Pendukung dan Penghambat Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik

Dalam upaya pengembangan bisnis, J&T Express Sambit Ponorogo dihadapkan pada berbagai faktor yang berperan sebagai pendorong maupun penghambat. Faktor pendukung yang paling dominan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan pengiriman yang cepat dan efisien. Hal

ini sangat penting mengingat karakteristik konsumen saat ini yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang. Pertumbuhan e-commerce juga memberikan kontribusi besar terhadap meningkatnya volume pengiriman, sehingga memperluas pasar potensial bagi jasa pengiriman seperti J&T Express.

Selain itu, dukungan teknologi yang digunakan oleh J&T Express, seperti sistem pelacakan paket secara daring (*tracking system*), sangat membantu dalam meningkatkan kepercayaan konsumen. Teknologi ini memungkinkan pelanggan untuk mengetahui status pengiriman secara real-time, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya transparansi dan akuntabilitas layanan. Infrastruktur yang memadai, termasuk kendaraan operasional dan gudang penyimpanan, juga turut memperkuat sistem distribusi barang di wilayah Sambit dan sekitarnya. Sumber daya manusia yang solid dan terlatih, terutama dalam hal kedisiplinan dan kerja sama tim, merupakan elemen penting yang mendukung keberhasilan operasional harian.

Namun demikian, terdapat pula sejumlah faktor yang menjadi penghambat dalam pengembangan bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo. Persaingan yang semakin ketat dari berbagai ekspedisi lain yang menawarkan harga dan layanan yang beragam, menjadi tantangan utama yang harus dihadapi. Penurunan daya beli masyarakat akibat kondisi ekonomi yang fluktuatif juga turut mempengaruhi jumlah pengiriman barang yang masuk. Selain itu, masalah internal seperti kekurangan tenaga kerja, khususnya

kurir dan admin, berdampak pada peningkatan beban kerja dan potensi keterlambatan dalam proses distribusi.

Kendala teknis lainnya meliputi kondisi kendaraan yang digunakan oleh kurir yang terkadang mengalami gangguan teknis di lapangan, serta kesalahan alamat pengiriman yang menyebabkan kurir kesulitan dalam menemukan lokasi tujuan. Hal ini diperparah dengan kebiasaan sebagian pelanggan yang menggunakan nama samaran atau memberikan informasi alamat yang tidak lengkap. Tantangan-tantangan tersebut memerlukan strategi penanganan yang sistematis dan berkelanjutan, baik dalam bentuk peningkatan kualitas SDM, pemeliharaan armada secara rutin, maupun edukasi terhadap pelanggan.

Sintesis Strategi dan Implikasi Praktis Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan bisnis J&T Express Sambit Ponorogo difokuskan pada tiga hal utama, yaitu kecepatan pengiriman, pelayanan yang berkualitas dan responsif, serta optimalisasi peran sumber daya manusia. Strategi ini relevan dengan konsep keunggulan bersaing yang dikemukakan oleh Porter, di mana perusahaan harus memiliki nilai lebih yang sulitditiru oleh pesaing.

Strategi kecepatan pengiriman merupakan diferensiasi yang menonjol, sedangkan pelayanan yang baik dan komunikasi aktif mencerminkan upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (*customer retention*). Dengan adanya teknologi digital, sistem manajemen pengiriman

yang efisien dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan ketepatan pengiriman dan mengurangi risiko kesalahan.

Implikasi praktis dari analisis ini adalah perlunya J&T Express Sambit Ponorogo untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan internal secara berkesinambungan, baik dari sisi teknis maupun manajerial. Investasi pada pelatihan SDM, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta penambahan jumlah kurir dan admin menjadi langkah yang harus dipertimbangkan untuk menjaga kualitas layanan di tengah persaingan industri logistik yang semakin kompetitif.

Analisis Strategi Berdasarkan Perspektif Teori Manajemen Strategi. Strategi pengembangan bisnis yang diterapkan oleh J&T Express Sambit Ponorogo dapat dianalisis lebih lanjut melalui pendekatan teori manajemen strategis, khususnya teori dari David yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Ketiga tahapan ini menjadi landasan untuk menilai sejauh mana strategi yang dijalankan telah sesuai dengan prinsip-prinsip strategis yang ideal. Pada tahap perumusan strategi, J&T Express Sambit telah mampu mengidentifikasi kekuatan internalnya, yakni kecepatan pengiriman dan jaringan distribusi yang luas. Selain itu, mereka juga memahami peluang eksternal yang timbul dari pertumbuhan *e-commerce* dan kebutuhan masyarakat akan layanan logistik yang efisien. Dengan demikian, strategi utama difokuskan pada penyediaan layanan yang cepat, tepat waktu, dan memuaskan pelanggan.

Tahap implementasi strategi terlihat dalam aktivitas harian admin dan kurir, serta program-program yang diterapkan seperti sistem COD, pelacakan digital, dan edukasi pelanggan. Pelaksanaan strategi ini telah mencerminkan sinergi antara semua lini operasional. Sementara itu, pada tahap evaluasi strategi, belum ditemukan mekanisme evaluasi formal dan berkala yang terstruktur secara menyeluruh. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem monitoring kinerja berbasis indikator untuk pengambilan keputusan strategis yang lebih tepat dan berbasis data.

Rekomendasi Strategi Pengembangan J&T Express Sambit Ponorogo ke depan berdasarkan hasil analisis data dan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memberikan sejumlah rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh J&T Express Sambit Ponorogo untuk terus bertahan dan berkembang dalam menghadapi persaingan industri logistik.

Penguatan SDM: Menambah jumlah kurir dan admin, serta memberikan pelatihan rutin.

Optimalisasi Teknologi: Meningkatkan sistem pelacakan dan penggunaan software logistik berbasis cloud.

Diversifikasi Layanan: menambahkan layanan pengiriman ekspres, prioritas, atau pengiriman massal.

sistem manajemen risiko: menyiapkan langkah antisipasi saat overload dan peak season.

peningkatan layanan pelanggan: memperkuat sistem pengaduan dan pelayanan multikanal.

Strategi diferensiasi: memperkuat branding J&T Express sebagai layanan tercepat dan paling responsif di daerahnya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik didukung oleh sejumlah faktor pendukung utama seperti kecepatan pengiriman yang kompetitif, pertumbuhan *e-commerce* yang mendorong peningkatan permintaan jasa logistik, penggunaan teknologi pelacakan yang canggih, serta dukungan sumber daya manusia yang disiplin dan terlatih. Selain itu, infrastruktur operasional seperti kendaraan dan gudang yang memadai turut memperkuat sistem distribusi. Sementara itu, strategi utama yang diterapkan meliputi peningkatan kualitas layanan melalui pengiriman yang cepat dan tepat waktu, pelayanan pelanggan yang responsif, serta optimalisasi peran admin dan kurir dalam operasional harian.
2. Faktor pendukung bisnis jasa pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dalam menghadapi persaingan Industri Logistik diperkuat oleh penerapan sistem manajemen berbasis digital dan program loyalitas pelanggan dengan pendekatan yang berorientasi pada keunggulan bersaing dan diferensiasi layanan. Sementara, faktor penghambatnya antara lain: teknologi yang belum optimal sehingga berakibat pada proses pengiriman, turunya ekonomi masyarakat yang juga berdampak pada penurunan jumlah paket yang biasa dikirim.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan proses penelitian, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Selalu mempertahankan pelanggan serta memberikan solusi cepat terhadap keluhan pelanggan, senantiasa melatih karyawan agar profesional dan bersikap ramah kepada *customer* dan pelanggan, untuk menjaga keberlanjutan perusahaan, evaluasi berkala dan peningkatan internal secara menyeluruh direkomendasikan.

2. Bagi Konsumen

Selalu memperhatikan barang yang dikirim, apakah ada kerusakan atau tidak, agar tidak menimbulkan permasalahan ketika mengirimkan paket di J&T Express.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan informasi baru, referensi, dan perbandingan yang berhubungan dengan strategi bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajar, Buku, *Perencanaan Dan Pengembangan Bisnis (Based Case Study)*
- Alfredo, Armanto Achmad, *Strategi Pengembangan Bisnis Tradisional*, 2023, Ii
- Anggraeni, ‘Metode Penelitian’, *Repository.Iainpare*, 2021, Pp. 32–41
<[Http://Repository.Iainpare.Ac.Id/2456/4/15.2300.073.Bab.203.Pdf](http://Repository.Iainpare.Ac.Id/2456/4/15.2300.073.Bab.203.Pdf)>
- Dr. Simon Ahie, S.E., M.M., And Sekolah, ‘Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang’, *Jurnal Ekonomi Integra*, 7.1 (2018), P. 001
- Ekonomi, Fakultas, Dan Bisnis, Program Studi, Ekonomi Syariah, And Tiyas Septianti, ‘Barang Pada Perusahaan Ekspedisi J & T Express Cabang Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam September 2024 Barang Pada Perusahaan Ekspedisi J & T Express Cabang Jember’, September, 2024
- Ginny, Puti Lenggo, ‘Analisis Strategi Bersaing Perusahaan Yang Bergerak Dibidang Logistik Di Jakarta’, *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17.2 (2019), P. 107, Doi:10.31253/Pe.V17i2.172
- Indonesia, Pos, Pos Indonesia, And Perusahaan Milik Negara, ‘Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Sosial Jasa Pos Kepada Pemerintah Dan Masyarakat.’
- Japariato, Edwin, ‘Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya’, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12.1 (2018), Pp. 25–32, Doi:10.9744/Pemasaran.12.1.25
- Mahendra, ‘Strategi Pengembangan Pada Desa Wisata Di Kelurahan Desa Pentingsari Yogyakarta’, 2004, 2020, Pp. 6–26
- Munro, John F., And George A. Giannopoulos, ‘Publicly Funded Research And Innovation In The P. R. China And The Outlook For International Cooperation’, *Lecture Notes In Mobility*, 5.2 (2018), Pp. 55–104, Doi:10.1007/978-3-319-68198-6_3
- Ni Wayan Cahya Ayu Pratami, Igkg Puritan Wijaya Adh, ‘Penerapan Bisnis Model Kanvas Dalam Penentuan Rencana Manajemen Usaha Jasa Pengiriman Dokumen Di Denpasar’, *Jurnal Sistem Dan Informatika (Jsi)*, 2016, Pp. 77–85
- Nurmala, D, V M Budiman, S P H Sandi, And D E Hidayaty, ‘Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya’, *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.5 (2023), Pp. 909–13
<[Https://Jurnal.Penerbitdaarulhuda.My.Id/Index.Php/Majim/Article/View/287%0ahttps://Jurnal.Penerbitdaarulhuda.My.Id/Index.Php/Majim/Article/Download/287/314](https://Jurnal.Penerbitdaarulhuda.My.Id/Index.Php/Majim/Article/View/287%0ahttps://Jurnal.Penerbitdaarulhuda.My.Id/Index.Php/Majim/Article/Download/287/314)>

- Pandawangi.S, 'Metodologi Penelitian', *Journal Information*, 4 (2021), Pp. 1–5
- Prasetya, Syarief Gerald, Maya Maria, And Maya Maria, 'Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Layanan Logistik J&T Express Dengan Pendekatan Business Model Canvas (Bmc)', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11.1 (2023), Pp. 129–36, Doi:10.37641/Jimkes.V11i1.1565
- Ramdani, Dela Dewi, And Deary Wahyu Nugroho, *Dasar-Dasar Teknik Logistik*, 2023
- Restrepo Klinge, Santiago, 'Jasa Pengiriman Barang', *Manajemen Bisnis*, 8.5 (2019), P. 55
- Sasongko, Agung Hari, Abdullah Umar, Glory Agusman, Sugiharto Universitas, Bina Nusantara, Jakarta Kh Jl, And Others, 'Bisnis Model Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman: Studi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di', *Jakarta Jurnal Ekonomi*, 7.1 (2016), P. 68 <Www.Swa.Co.Id,>
- Sudrajat, Asep, Dede Hertina, And Wien Dyahrini, 'Sistem Logistik Di Indonesia: Tinjauan Kelembagaan Dan Sistem Informasi', *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management And Business*, 7.2 (2024), Pp. 283–97, Doi:10.37481/Sjr.V7i2.827
- Sukarno, Bangkit Rambu, And Muhamad Ahsan, 'Implementasi Strategi Pengembangan Bisnis Dengan Business Model Canvas', *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (Manova)*, 4.2 (2021), Pp. 51–61, Doi:10.15642/Manova.V4i2.456
- Suparyanto Dan Rosad (2015, 'Pengertian Industri Industri', *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5.3 (2020), Pp. 248–53
- Tampubolon, Manotar, 'Metode Penelitian Metode Penelitian', *Metode Penelitian Kualitatif*, 3.17 (2023), P. 43 <Http://Repository.Unpas.Ac.Id/30547/5/Bab Iii.Pdf>
- Vikaliana, Resista, 'Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman', *Jurnal Logistik Indonesia*, 1.1 (2018), Pp. 68–76, Doi:10.31334/Jli.V1i1.128
- Ruli Syaiful Anshor, Wawancara, No 01/W/08-02-2025/08 Februari 2025
- Yofi Ramadayanti, Wawancara, No 02/W/14-05-2025/14 Mei 2025

Muhammad fakhriz riza zamzami, Wawancara, No 03/14-05-2025/ 14 Mei 2025

QS. Al-Imron.139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Kepala Kantor J&T Express

Nomor Wawancara : 01/W/08-02-2025/08 Februari 2025

Informan : Ruli Syaiful Anshor

Jabatan : Kepala Kantor J&T Express

Hari/Tanggal : 08 Februari 2025

Tempat : Ruang Distribusi

Waktu : Pukul 09.35 Wib

Bagaimana strategi yang diterapkan bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo agar bisa survive diantara ekspedisi lain?	Strategi jasa pengiriman yaitu kecepatan dan meningkatkan pelayanan dan memprioritaskan pelanggan dan melakukan pengiriman dengan cepat, akurat, baik, tepat waktu sesuai dengan yang di targetkan, sehingga mampu memberikan kepuasan untuk pelanggan setia J&T Express, serta memberikan edukasi dan sosialisasi kepada seluruh masyarakat agar selalu menggunakan jasa pengiriman J&T Express sehingga dapat berkembang dan merekah serta platform dan marketplace
--	--

	agar J&T Express bisa go live atau split di setiap district.
Apa faktor pendukung J&T Express Sambit Ponorogo untuk menunjang perkembangan	pengiriman yang lebih cepat di bandingkan dengan Ekspedisi lain dan masyarakat-masyarakat akan lebih sering menggunakan jasa pengiriman di J&T Express, selain itu pertumbuhan E Commers dalam meningkatkan belanja online hal tersebut sangat mempengaruhi berkembangnya bisnis jasa pengiriman, serta memperbaharui teknologi agar lebih mempermudah customer dalam melacak keberadaan barangnya, memiliki gudang dan armada yang besar untuk pendistribusian barang, memperluas jaringan contohnya bekerja sama dengan marketplace seperti Toko Pedia, Shopee, Lazada.
Apa faktor penghambat perkembangan J&T Express Sambit ponorogo ?	persaingan yang semakin ketat dan Ekspedisi-Ekspedisi terus bermunculan dengan harga dan layanan yang berbeda, menurunnya ekonomi masyarakat dapat

	menghambat perkembangan bisnis jasa pengiriman karena paket yang di pesan berkurang akibat menurunnya ekonomi masyarakat
Apa tujuan yang ingin di capai J&T Express Sambit untuk bisa bersaing dalam industri logistik ?	Memberikan pelayanan yang cepat, aman dan minim budget, serta kenyamanan customer dalam berstransaksi adalah hal yang di inginkan para karyawan J&T Express

Transkrip Wawancara Admin J&T Express

Nomor Wawancara : 02/W/14-05-2025/14 Mei 2025

Informan : Yovi Ramadayanti

Jabatan : Admin J&T Express

Hari/Tanggal : 14 Mei 2025

Tempat : Ruang Admin

Waktu : Pukul 16.27 Wib

Bagaimana strategi yang diterapkan bisnis jasa pengiriman di J&T Express Sambit Ponorogo ?	Bagi admin J&T Express harus pintar menginformasikan ke customer bahwa tersedia diskon-diskon di aplikasi J&T Express, agar ketika mengirim paket tidak di kenai biaya full, dan customer akan dapat potongan dari diskon tadi
Apa faktor pendukung J&T Express Sambit Ponorogo untuk menunjang perkembangan ?	Admin dibekali pelatihan serta prosedur yang memudahkan pekerjaan admin, contohnya admin harus ramah supaya customer nyaman berkonsultasi, sebagai karyawan di J&T Express harus selalu bekerja dengan tepat waktu disiplin dan ikhlas dalam bekerja, lingkungan dan tim yang solid juga sangat penting sekali, mempunyai karyawan yang cukup agar tidak memperlambat pekerjaan karena kurangnya karyawan. Karyawan di J&T Express Sambit ponorogo dilatih untuk

	lebih menghargai waktu yang artinya di simplin dalam bekerja.
Apa faktor penghambat perkembangan J&T Express Sambit ponorogo?	admin menerima komplek atau keluhan customer karena keterlambatan pengiriman atau kerusakan yang dialami paket, admin menjadi sasaran komplek dari customer meskipun itu bukan kesalahan dari adminnya langsung, dan ketika akhir tahun atau dibulan romadhon paket bisa lebih banyak dibandingkan hari biasanya dan perusahaan mengalami overload atau kelebihan muatan dan admin kesulitan dalam menginput data.
Apakah ada kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan sebagai admin di J&T Express Sambit Ponorogo?	Kalau ditanya kesulitan pasti ada, setiap pekerjaan pasti ada kesulitan dan resiko, tapi kembali lagi ke diri masing-masing, bagaimana kita menangani permasalahan atau kesulitan itu, maka disini penting sekali untuk ikhlas dalam bekerja dan niatkan untuk hal yang baik
Bagaimana proses pengiriman paket di J&T Express Sambit ponorogo?	Pengambilan paket (Pick up/Drop off), input data dan pembuatan resi, pengiriman ke gateway, proses sortir dan distribusi, pengiriman ke tujuan,

Transkrip Wawancara Admin J&T Express

Nomor Wawancara : 03/W/14-05-2025/14 Mei 2025

Informan : Muhammad Fakhriz Riza Zamzami

Jabatan : Admin J&T Express

Hari/Tanggal : 14 Mei 2025

Tempat : Ruang Admin

Waktu : Pukul 17.20 Wib

Apa faktor pendukung J&T Express Sambit Ponorogo untuk menunjang perkembangan?	kurir harus lebih paham wilayah sekitar supaya bekerja lebih cepat dan minim kesalahan alamat, mempunyai kendaraan yang memadai juga menjadi faktor pendukung dalam pengiriman paket baik itu mobil ataupun motor, kurir juga harus pandai membangun kepercayaan dan kepuasan customer agar terbuka dalam menerima pengiriman, kurir juga harus lebih cepat dalam menyelesaikan masalah yang ada di lapangan.
---	--

Apa faktor penghambat perkembangan J&T Express Sambit ponorogo?	Banyak, seperti kerusakan paket, kesalahan alamat, penerima tidak ada di tempat, yang umum terjadi adalah kendala teknis pada kendaraan yang digunakan, seperti motor mogok secara tiba-tiba di tengah perjalanan atau ban motor yang pecah akibat kondisi jalan yang buruk.
Apa solusi yang dapat di berikan ketika ada paket customer yang rusak saat proses pengiriman?	Bisa dilihat dulu paketnya mengalami kerusakan dari tempat pemesanan atau rusak ketika proses pengiriman yang dilakukan kurir, dan kurir akan memberikan penjelasan dan pengertian kepada customer bahwa paket nya mengalami kerusakan, dan customer berhak mengambil atau menolak paket itu

Lampiran II Transkrip Observasi

TRANSKRIP OBSERVASI

Informan : Dwi Fathir

Jabatan : Kantor J&T Express

Hari / Tanggal : 04 Februari 2025

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui strategi pengembangan yang di terapkan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik (Di J&T Express Sambit Ponorogo)

No	Aspek yang diamati	Deskriptif
1.	J&T Express Sambit Ponorogo	Pada tanggal 04 Februari peneliti mendatangi J&T Express Sambit Ponorogo dengan membawa surat izin penelitin, tetapi peneliti tidak bertemu dengan bapak kepala kantor J&T Express dikarenakan sedang ada ivent di luar kota, lalu peneliti berdiskusi bersama admin J&T Express dan menjelaskan tujuan dan maksud peneliti kesini dan menjelakan terkait judul penelitian, lalu peneliti menitipkan surat izin penelitian ke admin J&T Express Sambit Ponorogo dan mengatur kembali jadwal pertemuan dengan kepala kantor J&T Express Sambit Ponorogo.

2.	Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman J&T Express dalam menghadapi persaingan industri logistik (Studi Situs di J&T Express Sambit Ponorogo)	Pada tanggal 08 Februari jam 09.25 peneliti kembali mengunjungi kantor J&T Express Sambit Ponorogo dan bertemu langsung dengan bapak ruli syaiful Anshor selaku kepala kantor J&T Express Sambit Ponorogo dan mewawancarai langsung mengenai rumusan masalah yang peneliti ambil yaitu strategi pengembangan jasa pengiriman J&T Express Sambit Ponorogo dan faktor pendukung, penghambat J&T Express Sambit Ponorogo. Pada tanggal 14 Mei 2025 pukul 16.27 peneliti mewawancarai ibu Yovi Ramadayanti selaku admin J&T Express Sambit Ponorogo. Kemudian pada tanggal yang sama pukul 17.20 peneliti mewawancarai bapak Muhammad fakhriz riza zamzami selaku kurir J&T Express Sambit Ponorogo untuk menambah informasi mengenai strategi pengembangan bisnis jasa pengiriman dalam menghadapi persaingan industri logistik(studi kasus di J&T Express Sambit ponorogo)
----	---	--

Lampiran III Dokumentasi Lampiran

Dokumentasi Kantor J&T Express Sambit Ponorogo



**Dokumentasi Wawancara bersama bapak kepala kantor dan admin J&T
Express Sambit Ponorogo**



Dokumentasi Wawancara bersama bapak kurir J&T Express Sambit

Ponorogo



Lampiran ke IV



**PONDOK PESANTREN WALI SONGO
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
FAKULTAS SYARI'AH
NGABAR PONOROGO JAWA TIMUR**

Jl. Sunan Kalijaga Ngabar Siman Ponorogo 63471 Telp (0352) 3140309
Website: <https://iairm-ngabar.ac.id/> E-mail: humas@iairmngabar.ac.id

Nomor : 129/4.062/Sy/K.B.4/11/2025

Lamp. : -

Hal : **PERMOHONAN IZIN PENELITIAN**

Kepada Yth.
Kepala J&T Sambit Ponorogo
di -
Tempat

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Salam Ukhuwah Islamiyah kami sampaikan, semoga rahmat dan hidayah Allah SWT selalu menyertai kita semua. Amin.

Dengan Hormat, bersama ini kami sampaikan mahasiswa kami:

Nama : Dwi Fatir
NIM : 2023620204013
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)

Dalam rangka penyelesaian Skripsi perlu kiranya mengadakan Penelitian di lembaga/instansi yang Bapak/Tbu/Sdr. pimpin, dengan judul skripsi "**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS JASA PENGIRIMAN DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN INDUSTRI LOGISTIK (STUDI SITUS DI J&T EXPRESS SAMBIT PONOROGO)**".

Demikian surat permohonan ini kami buat dan atas izinnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikumWr. Wb.

Ponorogo 3 Februari 2025

Dekan Fakultas Syari'ah,



Iwan Ridhwani, S.H.I., M.E.
NIDN 2107128204

Lampiran ke V



J&T EXPRESS
CABANG SAMBIT

Alamat: JL.Raya Trenggalek, RT 05, RW 02, Kelurahan, Mlandangan, Campurejo
Kec Sambit, Kab Ponorogo, Provinsi Jawa Timur

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ruli Syaiful Anshor
Jabatan : Kepala Kantor J&T Sambit Ponorogo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Dwi Fathir
NIM : 2023620204013
Fakultas : Syari'ah
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah

Telah melaksanakan penelitian di J&T Kecamatan Sambit mulai pada tanggal 04 Februari 2025 sampai dengan tanggal 14 Mei 2025 untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **"Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman Dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik (Studi Situs Di J&T Express Sambit Ponorogo)"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, 23 Juni 2025
Kepala Kantor J&T Sambit

Ruli Syaiful Anshor

Lampiran ke VI

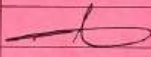
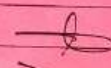


PONDOK PESANTREN WALI SONGO
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
FAKULTAS SYAR'IAH
NGABAR PONOROGO JAWA TIMUR

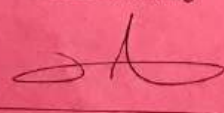
Jl. Sunan Kalijaga Ngabar Siman Ponorogo 63471 Telp (0352) 3140309
 Website: <https://iain-ngabar.ac.id/> E-mail: humas@iain-ngabar.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dwi. fathir
 NIM : 8023620204013
 Fakultas/Prodi : Syariah/ HES
 Semester : DB (Dakapan)
 Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman
dalam Menghadapi persaingan Industri Logistik
(Studi Kasus di J&T Express, Sambi
Ponorogo)

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
	30/11	sampai Bab II	
		1-11 seluruh Skripsi	
		Muayyad	

Dosen Pembimbing



Mahasiswa



Lampiran Ke VII



PONDOK PESANTREN WALI SONGO
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
FAKULTAS SYAR'IAH
NGABAR PONOROGO JAWA TIMUR

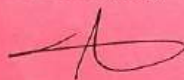
Jl. Sunan Kalijaga Ngabar Siman Ponorogo 63471 Telp (0352) 3140309
 Website: <https://iairm-ngabar.ac.id/> E-mail: humas@iairm-ngabar.ac.id

LEMBAR PERENCANAAN PENYELESAIAN SKRIPSI

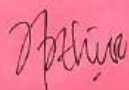
Nama Mahasiswa : Dwi fathir
 NIM : 2023620204013
 Fakultas/Prodi : Syar'iah / HES
 Semester : 08 (Delapan)
 Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman
Dalam Menghadapi Persaingan Industri Logistik
(Studi Kasus di PT J&T Express Cabang
Ponorogo)

No	BAB/URAIAN	WAKTU PENYELESAIAN
1	Proposal Skripsi	
2	BAB I	
3	BAB II	30 - 11 - 2025
4	BAB III	
5	BAB IV	1 - 12 - 2025
6	BAB V	2026
7	BAB VI	

Dosen Pembimbing



Mahasiswa



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Dwi Fathir
2. Tempat, Tgl, Lahir : Dompu, 22 Juli 2003
3. Alamat Rumah : Kec. Pajo. Kab. Dompu, Prov. NTB
4. Nomor Hp : 082241831779
5. E-Mail : Fathirdwi83@gmail.com

B. Riwayat

Pendidikan



**PONDOK PESANTREN WALI SONGO
INSTITUT AGAMA ISLAM RIYADLOTUL MUJAHIDIN
FAKULTAS SYARI'AH
NGABAR PONOROGO JAWA TIMUR**

Jl. Sunan Kalijaga Ngabar Siman Ponorogo 63471 Telp (0352) 314309
Website: <https://iairm-ngabar.ac.id/> E-mail: humas@iairm-ngabar.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Pengiriman dalam Menghadapi
Persaingan Industri Logistik (Studi Situs di J&T Express Sambit
Ponorogo)
Nama : Dwi Fathir
NIM : 2023620204013
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah

Telah diujikan dalam sidang munaqasah oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama
Islam Riyadlotul Mujahidin Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar Ponorogo pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 01 Juli 2025

Dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata dalam bidang Hukum
Ekonomi Syariah.

Demikianlah surat pengesahan ini dibuat untuk dijadikan periksa dan perhatian adanya.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang : Iwan Ridhwani, M.E ()
Sekretaris : Indah Fatmawati, M.H ()
Penguji : Dr. Aang Yusril Musyafa, M.M ()



Ponorogo, 11 Juli 2025
Dekan Fakultas Syari'ah IAIM


Iwan Ridhwani, S.H.I., M.E.
NIDN. 2107128264

1. Pendidikan Formal

- a. MI Al-Kautsar Ranggo, Kec Pajo, Kabupaten Dompu
- b. MTs Al-Kautsar Kecamatan Pajo, Kabupaten Dompu
- c. MA Utsman Bin Affan, Kec Dompu, Kab. Dompu

C. Karya Ilmiah

- a. Artikel Poligami