
PENINGKATAN PERFORMA KINERJA MELALUI PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BALI INTERNATIONAL EXPRESS

Ida Ayu Ratih Manuari^{1,*}, Putri Kiara Citra²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: ratih.manuari@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas permasalahan dalam proses pengiriman paket serta edukasi informasi di PT Bali Internasional Express, perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman domestik dan internasional. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi keterlambatan pengiriman paket dan kurangnya edukasi kepada pelanggan terkait proses pengiriman. Keterlambatan pengiriman disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kendala logistik, kurangnya koordinasi, dan ketidaklengkapan dokumen pendukung. Di sisi lain, minimnya informasi yang diberikan kepada pelanggan mengakibatkan ketidakpahaman dan kebingungan dalam memantau status pengiriman paket. Penelitian ini menggunakan metode observasi langsung dan perencanaan program untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan merumuskan solusi yang efektif. Solusi yang diajukan mencakup perbaikan prosedur pengiriman dengan memastikan kelengkapan dokumen serta memberikan edukasi yang jelas kepada pelanggan melalui poster dan penjelasan langsung dari staf. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kecepatan pengiriman dan penurunan jumlah keluhan pelanggan. Program edukasi yang diterapkan juga berhasil meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap proses pengiriman, yang berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas mereka. Kesimpulannya, penelitian ini berhasil meningkatkan kualitas layanan PT Bali Internasional Express dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pengiriman Paket, Keterlambatan, Edukasi Pelanggan, Kualitas Layanan

ANALISIS SITUASI

PT Bali Internasional Express adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman paket, baik domestik mau pun internasional. Sebagai salah satu perusahaan yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan bisnis dan kebutuhan pribadi pelanggan, PT Bali Internasional Express diharapkan dapat memberikan layanan yang efisien dan terpercaya. Namun, dalam praktiknya, terdapat sejumlah permasalahan yang dialami oleh pelanggan yang dapat mempengaruhi reputasi dan kepercayaan terhadap perusahaan.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah keterlambatan dalam pengiriman paket. Keterlambatan ini sering kali disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kendala dalam proses logistik, kurangnya koordinasi dengan pihak terkait, serta

ketidak lengkapan dokumen pendukung yang diperlu kan untuk proses pengiriman. Keterlambatan ini tidak hanya merugikan pelanggan yang mengharapkan paket tiba tepat waktu, tetapi juga dapat menimbulkan dampak negative bagi perusahaan dalam hal kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

Selain itu, kurang nya edukasi dan informasi yang diberikan kepada pelanggan mengenai proses pengiriman paket juga menjadi isu yang perlu diperhatikan. Banyak pelanggan yang tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pengiriman paket, sehingga mereka sering kali kebingungan atau tidak memahami status pengiriman paket mereka. Hal ini dapat menimbulkan keluhan dari pelanggan dan menciptakan kesalah pahaman antara pelanggan dan perusahaan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, diperlukan langkah-langkah yang tepat untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan memberikan solusi yang efektif. Analisis terhadap situasi ini menjadi penting untuk merancang strategi yang dapat meningkatkan kualitas layanan PT Bali Internasional Express, baik dari segi efisiensi pengiriman maupun pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

Dari hasil observasi yang menunjukkan kurang nya mengenai edukasi tentang proses pengiriman paket dan mengalami permasalahan keterlambatan estimasi waktu pengiriman paket, maka perumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. *Customer* mengalami permasalahan dalam keterlambatan pengiriman paket.
2. *Customer* mengalami permasalahan dalam informasi tentang proses pengiriman barang atau paket

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi dalam proses pengiriman paket di PT Bali Internasional Express, diperlukan solusi yang tepat dan efektif guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Solusi-solusi ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi tingkat keterlambatan pengiriman, tetapi juga untuk memastikan bahwa pelanggan menerima informasi yang jelas dan memadai mengenai status dan proses pengiriman paket mereka. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mencapai tujuan tersebut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, memastikan dokumen pendukung sudah lengkap serta selalu *follow up* status pengiriman agar terpantau hingga paket dapat segera di terima oleh penerima.
2. Memberi informasi detail terhadap pengirim dan penerima mengenai proses pengiriman serta membuat poster tentang proses pengiriman paket.

METODE PELAKSANAAN

1. **Metode Observasi**
Dilakukan melalui pengamatan langsung di PT Bali Internasional Express, dari penerimaan barang hingga pencatatan data pengiriman. Data digunakan untuk menganalisis masalah dan merumuskan solusi guna meningkatkan efisiensi operasional.
2. **Metode Perencanaan Program**
Pendekatan sistematis berbasis data untuk merumuskan solusi terkait pengiriman paket dan edukasi informasi kepada pelanggan. Observasi, konsultasi dengan manajemen, dan arahan dari dosen pembimbing digunakan untuk menyusun program yang efektif.
3. **Metode Pelaksanaan Program**
Program kerja dilaksanakan di lokasi perusahaan, fokus pada identifikasi masalah pengiriman paket dan edukasi informasi kepada pelanggan. Tim melakukan observasi di berbagai departemen dan memberikan informasi edukasi melalui berbagai media.
4. **Metode Dokumentasi**
Dokumentasi sebagai bukti pelaksanaan kegiatan mencakup foto, dan catatan tertulis yang mendukung analisis efektivitas program.
5. **Metode Evaluasi**
Evaluasi dilakukan untuk menilai pencapaian tujuan program, memantau perubahan pasca implementasi, dan menggunakan umpan balik untuk menyempurnakan program.
6. **Penyusunan Laporan**
Laporan akhir merangkum kegiatan, analisis masalah, implementasi solusi, dan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di PT Bali Internasional Express berhasil mencapai sebagian besar tujuan yang telah direncanakan. Kegiatan ini difokuskan pada dua aspek utama: perbaikan proses pengiriman paket dan peningkatan edukasi informasi kepada pelanggan. Dalam aspek perbaikan proses pengiriman, hasil observasi dan tindakan yang dilakukan telah membawa beberapa perubahan positif. Identifikasi masalah dalam keterlambatan pengiriman dan kurangnya kelengkapan dokumen berhasil dilakukan, diikuti dengan implementasi prosedur baru yang lebih efisien. Pihak manajemen PT Bali Internasional Express melaporkan adanya peningkatan kecepatan dalam proses pengiriman dan penurunan jumlah keluhan pelanggan terkait keterlambatan.

Selain itu, kegiatan edukasi informasi kepada pelanggan juga menunjuk kan hasil yang memuaskan. Dengan distribusi poster yang berisi panduan lengkap tentang prosedur pengiriman dan penjelasan langsung dari staf perusahaan, pelanggan menjadi lebih paham tentang proses pengiriman paket. Ini terlihat dari berkurang nya pertanyaan dan kebingungan yang dihadapi pelanggan, serta peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh PT BaliInternasional Express. Secara keseluruhan, kegiatan ini dapat dikatakan berhasil mencapai tujuan utama yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perusahaan, serta memberikan edukasi yang efektif kepada pelanggan.

Tabel 1. Tabel Realisasi Capaian Program Kerja

Jenis Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
Permasalahan yang Terjadi dalam Proses Pengiriman Paket serta Edukasi Informasidalam Proses Pengiriman di PT Bali Internasional Express	Observasi langsung terhadap proses pengiriman, mulai dari penerimaan barang, pengecekan dokumen, pengepakan, dan pengiriman. Implementasi prosedur baru untuk mengatasi keterlambatan pengiriman dengan memastikan kelengkapan dokumen dan follow-up status pengiriman. Pembuatan dan distribusi poster edukatif tentang prosedur pengiriman, serta penjelasan langsung kepada pelanggan mengenai proses pengiriman. Pemantauan dan penilaian terhadap efektivitas solusi yang diterapkan, serta pengumpulan umpan balikdari pelanggan dan pegawai. Penyusunan laporan lengkap yang mencakup seluruh kegiatan, hasil yang dicapai, dan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.	100% 95% 90% 85% 100%

Faktor keberhasilan kegiatan penelitian di PT Bali Internasional Express dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah yang tepat
Keberhasilan kegiatan ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan untuk mengidentifikasi masalah utama dalam proses pengiriman paket dan kurang nya edukasi informasi kepada pelanggan. Dengan fokus yang jelas pada masalah ini, tim dapat merumuskan solusi yang efektif dan tepat sasaran.
2. Keterlibatan aktif pegawai
Partisipasi aktif dari seluruh pegawai PT Bali Internasional Express, mulai dari manajemen hingga staf operasional, memainkan peran kunci dalam keberhasilan

program. Keterlibatan mereka dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari observasi hingga implementasi solusi, memastikan bahwa perubahan yang diterapkan dapat berjalan dengan baik dan diterima oleh semua pihak.

3. Dukungan manajemen
Dukungan yang kuat dari manajemen perusahaan, baik dalam bentuk arahan, bimbingan, maupun sumbu berdaya, sangat membantu dalam pelaksanaan program. Manajemen yang proaktif dalam memberikan masukan dan mendukung inisiatif baru menjadi salah satu faktor utama keberhasilan program ini.
4. Pendekatan sistematis dan terencana
Kegiatan ini dilaksanakan dengan pendekatan yang sistematis dan terencana, mulai dari observasi, perumusan masalah, hingga implementasi solusi dan evaluasi. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap tahap kegiatan berjalan sesuai dengan jadwal dan tujuan yang telah ditetapkan.
5. Respons positif dari pelanggan
Respons positif dari pelanggan terhadap upaya edukasi yang dilakukan juga menjadi indikator keberhasilan program ini. Peningkatan pemahaman pelanggan tentang proses pengiriman dan penurunan jumlah keluhan terkait keterlambatan menunjukkan bahwa program edukasi yang diterapkan berjalan efektif.
6. Penggunaan dokumentasi yang efektif.
Dokumentasi yang dilakukan selama program, baik dalam bentuk foto, maupun catatan tertulis, berfungsi sebagai alat yang efektif untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan dan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan kedepannya.
7. Fleksibilitas dan adaptasi
Kemampuan tim untuk beradaptasi dengan kondisi lapangan dan melakukan penyesuaian terhadap program kerja saat diperlukan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan kegiatan ini. Fleksibilitas dalam menghadapi tantangan yang muncul selama pelaksanaan program membantu menjaga kelancaran dan efektivitas kegiatan.

3.1 Partisipasi Pegawai

Partisipasi pegawai dalam pelaksanaan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di PT Bali Internasional Express sangat baik dan berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan program. Seluruh pegawai, mulai dari tingkat manajemen hingga staf operasional, menunjukkan antusiasme dan keterlibatan yang tinggi dalam setiap tahap kegiatan. Pegawai di bagian penerimaan barang dan pengecekan dokumen, misalnya, sangat kooperatif dalam memberikan informasi dan membantu proses observasi yang dilakukan oleh penulis. Mereka juga aktif dalam mengikuti prosedur baru yang diimplementasikan untuk memperbaiki proses pengiriman. Dukungan dari manajemen,

khususnya dalam memberikan arahan dan masukan selama pelaksanaan program, sangat membantu dalam memastikan program berjalan lancar. Staf yang terlibat dalam edukasi pelanggan juga menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan tugasnya. Mereka tidak hanya mendistribusikan poster dan memberikan penjelasan, tetapi juga berinisiatif untuk memberikan umpan balik tentang bagaimana pelanggan merespon informasi yang diberikan. Partisipasi aktif ini memperkuat keberhasilan program dan menunjukkan bahwa seluruh pegawai memiliki kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas layanan yang disediakan oleh PT Bali Internasional Express. Dengan partisipasi yang tinggi dari seluruh pegawai, program ini dapat berjalan dengan efektif dan memberikan hasil yang positif bagi perusahaan. Hal ini juga menunjukkan bahwa dengan kolaborasi yang baik antara tim pelaksana dan pegawai, tantangan dalam operasional perusahaan dapat diatasi dengan lebih mudah dan efisien.

SIMPULAN DAN SARAN

Berikut adalah kesimpulan dari kegiatan penelitian di PT Bali Internasional Express:

- a. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi masalah utama dalam proses pengiriman paket, yaitu keterlambatan dan kurangnya edukasi informasi kepada pelanggan. Implementasi solusi yang tepat, seperti perbaikan prosedur dan edukasi pelanggan, terbukti efektif dalam mengurangi keterlambatan dan meningkatkan pemahaman pelanggan.
- b. Keterlibatan aktif dari pegawai PT Bali Internasional Express dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari identifikasi masalah hingga implementasi solusi, berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan program. Dukungan manajemen dan partisipasi pegawai memastikan bahwa solusi yang diterapkan dapat berjalan dengan baik.
- c. Program ini berhasil meningkatkan kualitas layanan pengiriman dan edukasi informasi kepada pelanggan. Edukasi yang dilakukan tidak hanya mengurangi keluhan, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan, menunjukkan keberhasilan program dalam jangka pendek dan potensinya untuk diterapkan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Azzahra, S., & Chumaida, Z. V. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kerusakan Barang Dalam Proses Pengangkutan Yang Di Beli Melalui Tiktok Shop. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1092-1099.

Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata Universitas Mahasaraswati Denpasar.

- Burity, J. (2021). The importance of logistics efficiency on customer satisfaction. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 15(3).
- Cortes, J. D., & Suzuki, Y. (2022). Last-mile delivery efficiency: en route transloading in the parcel delivery industry. *International Journal of Production Research*, 60(9), 2983-3000.
- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., & Khawaja, M. I. (2020). The effect of logistics service quality on customer loyalty: case of logistics service industry. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43-61.