

Efisiensi Pengiriman Paket JNE Berdasarkan Pengalaman Pengguna

Dewi Istiqomah ¹
Politeknik Astra¹
dewiistiqomah@gmail.com

*Corresponding Author

Submitted: 99/xxx/9999 *(mohon tidak diisi oleh author, bagian ini diisi oleh editor)*

Accepted: 99/xxx/9999

Published: 99/xxx/9999

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi pengiriman paket oleh JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) berdasarkan pengalaman pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang menanyakan tentang frekuensi penggunaan layanan JNE, pengalaman keterlambatan pengiriman, kesulitan dalam menghubungi layanan pelanggan, kerusakan atau kehilangan barang, kemudahan dalam menemukan informasi pelacakan paket, kepuasan terhadap biaya pengiriman, kepuasan terhadap efisiensi waktu, kejelasan informasi yang diberikan oleh JNE, kemudahan proses pengembalian barang, dan penilaian terhadap kurir JNE. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang memuaskan dalam menggunakan layanan JNE, meskipun masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan pelanggan, keamanan pengiriman, dan proses pengiriman dan pengembalian barang.

Kata Kunci: JNE, pengiriman paket, efisiensi, pengalaman pengguna.

ABSTRACT

This research aims to analyze the efficiency of package delivery by JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) based on user experience. The research method used is a combination of qualitative and quantitative approaches. Data was collected through a questionnaire that asked about the frequency of using JNE services, experiences of delivery delays, difficulties in contacting customer service, damage or loss of items, ease of tracking information, satisfaction with delivery costs, satisfaction with delivery efficiency, clarity of information provided by JNE, ease of the return process, and assessment of JNE couriers. The analysis results indicate that the majority of respondents have a satisfactory experience in using JNE services, although there are still several areas that need improvement, such as delivery timeliness, quality of customer service, delivery security, and the process of delivery and return of items.

Keywords: JNE, package delivery, efficiency, user experience.

PENDAHULUAN

Pengiriman paket telah menjadi bagian integral dari aktivitas bisnis dan kehidupan sehari-hari (Hasibuan et al., n.d.). Jasa pengiriman paket menjadi tulang punggung bagi bisnis e-commerce, perusahaan distribusi, dan individu yang membutuhkan layanan pengiriman barang (Sunardhi et al., 2025). Dalam konteks ini, JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) telah menjadi salah satu pemain utama di pasar jasa pengiriman di Indonesia (Sistem et al., 2023). Sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman terkemuka (Ariffien et al., 2021). JNE berkomitmen untuk memberikan layanan yang efisien dan handal kepada para pengguna. Namun, dalam praktiknya, efisiensi pengiriman paket sering menjadi perhatian utama bagi pengguna (Ownership & Expertise, 2024). Oleh karena itu, analisis efisiensi pengiriman paket oleh JNE berdasarkan pengalaman pengguna menjadi subjek yang menarik untuk diteliti (Kumala Dewi et al., 2023). Dalam pendahuluan ini, akan disajikan latar belakang masalah, tujuan penelitian, serta garis besar metodologi yang akan digunakan untuk

menganalisis efisiensi pengiriman paket oleh JNE (Yuliawati & Sofia, 2025).

Latar belakang masalah menyoroti pentingnya layanan pengiriman paket yang efisien dalam konteks bisnis dan kehidupan sehari-hari (Martua Sihombing et al., 2023). Pengguna jasa pengiriman paket sering menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, hingga kurangnya transparansi dalam pelacakan paket (Ariyanto et al., 2020). Sebagai salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia, Indonesia memiliki tantangan tersendiri dalam hal infrastruktur dan logistic (Adriant et al., 2021) yang dapat memengaruhi efisiensi pengiriman paket. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap efisiensi pengiriman paket oleh JNE, salah satu penyedia jasa pengiriman terbesar di Indonesia (Dewi et al., 2024).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efisiensi pengiriman paket oleh JNE dari perspektif pengguna. Dengan memahami pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan pengiriman JNE, dapat diidentifikasi area-area di mana JNE dapat meningkatkan efisiensinya. Analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi JNE dalam meningkatkan kualitas layanannya serta meningkatkan kepuasan pengguna (Ariffien et al., 2025).

Metodologi yang akan digunakan dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif (Adriant et al., 2024). Data kualitatif akan diperoleh melalui wawancara dengan pengguna JNE yang memiliki pengalaman menggunakan layanan pengiriman paket (Bidari et al., 2024). Wawancara akan difokuskan pada pengalaman pengguna dalam hal kecepatan pengiriman, akurasi pengiriman, ketersediaan informasi pelacakan paket, dan kualitas layanan pelanggan secara keseluruhan (Sistem et al., 2023). Selain itu, data kuantitatif akan diperoleh melalui survei online yang disebar kepada pengguna JNE dari berbagai latar belakang dan lokasi geografis (Dewi et al., 2024). Data yang terkumpul akan dianalisis secara komprehensif untuk mengidentifikasi pola-pola dan tren dalam pengalaman pengguna terkait efisiensi pengiriman paket oleh JNE. (Sunardhi et al., 2025)

Melalui analisis menyeluruh terhadap efisiensi pengiriman paket oleh JNE berdasarkan pengalaman pengguna, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang dalam layanan pengiriman paket di Indonesia (Sihombing et al., 2024). Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi JNE dalam meningkatkan efisiensi layanannya serta meningkatkan kepuasan pelanggannya. (Rahmat et al., 2025).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam analisis efisiensi pengiriman paket oleh JNE berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif akan dilakukan melalui wawancara mendalam dengan sejumlah pengguna JNE yang telah menggunakan layanan pengiriman paket (Irayanti Adriant Komang Ayu Intan Ginanti¹, 2021). Wawancara akan dilakukan secara tatap muka, dengan pertanyaan yang dirancang untuk menggali pengalaman pengguna dalam hal kecepatan pengiriman, akurasi pengiriman, ketersediaan informasi pelacakan paket, serta interaksi dengan layanan pelanggan (Adriant et al., 2021). Selain itu, observasi langsung terhadap proses pengiriman paket oleh JNE juga akan dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi pengiriman (Dewi et al., 2021).

Pendekatan kualitatif selanjutnya melalui survei online yang ditujukan kepada sampel yang representatif dari pengguna JNE (Kusuma, 2023). Survei akan mencakup pertanyaan terkait waktu pengiriman paket, kejadian keterlambatan, tingkat kepuasan terhadap layanan pengiriman, serta saran untuk perbaikan (Journal et al., n.d.). Data yang terkumpul dari wawancara dan survei akan dianalisis secara komprehensif menggunakan teknik analisis kualitatif (Ownership & Expertise, 2024).

Melalui pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai efisiensi pengiriman paket oleh JNE berdasarkan pengalaman pengguna. Hasil analisis akan memberikan wawasan yang berharga bagi JNE dalam mengidentifikasi area-area di mana layanan mereka dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. (Sabatini et al., 2023).

HASIL dan PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah dilakukan, terdapat beragam tanggapan dari para responden terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan pengiriman JNE. Sebagian responden mengungkapkan bahwa mereka menggunakan layanan pengiriman JNE dengan frekuensi yang cukup tinggi dalam sebulan terakhir, namun ada juga yang mengaku tidak pernah menggunakan layanan tersebut. Sekitar separuh dari responden mengalami keterlambatan pengiriman saat menggunakan JNE, sementara yang lainnya tidak mengalami masalah tersebut.

Menghubungi layanan pelanggan JNE menjadi tantangan bagi sebagian responden, sementara yang lainnya tidak menghadapi masalah. Selain itu, ada juga responden yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang saat menggunakan layanan JNE, sementara yang lainnya tidak mengalami hal tersebut.

Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka menemukan informasi pelacakan paket melalui situs atau aplikasi JNE sangat mudah, namun ada juga sebagian responden yang menganggapnya biasa saja. Ketika ditanya mengenai sebandingnya biaya pengiriman JNE dengan layanan yang diberikan, sebagian besar responden merasa bahwa biayanya cukup sebanding.

Menyangkut kepuasan terhadap pengalaman mengirim barang melalui JNE dari segi efisiensi waktu, sebagian besar responden menyatakan puas, meskipun ada juga sebagian responden yang memberikan jawaban netral. Hanya sebagian kecil dari responden yang tidak merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh JNE atau kesulitan dalam proses pengembalian barang.

Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keramahan dan profesionalisme, namun ada juga sebagian responden yang memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Salah satu saran yang diusulkan adalah meningkatkan pengamanan dalam pengiriman barang.

Dalam hal peningkatan layanan JNE, beberapa responden mengusulkan berbagai langkah seperti pelatihan berkala untuk kurir dalam hal pelayanan pelanggan, peningkatan sistem pelacakan yang lebih akurat, dan meningkatkan material handling packet saat pengantaran. Sementara beberapa responden tidak memberikan saran konkretnya.

Hasil kuisioner ini dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar responden memiliki pengalaman yang memuaskan dalam menggunakan layanan pengiriman JNE, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kuisioner mengenai pengalaman pengguna dengan layanan pengiriman JNE, dapat diambil beberapa kesimpulan penting. Pertama, sebagian besar responden memiliki pengalaman yang memuaskan dalam menggunakan layanan JNE, meskipun masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Kedua, aspek-aspek seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan pelanggan, keamanan pengiriman, dan proses pengiriman dan pengembalian barang menjadi fokus utama dalam peningkatan layanan JNE.

Dari segi ketepatan waktu pengiriman, meskipun mayoritas responden puas dengan efisiensi waktu pengiriman, masih terdapat sebagian responden yang merasa netral atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa JNE perlu terus meningkatkan ketepatan waktu pengiriman agar memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Selanjutnya, layanan pelanggan juga menjadi area yang perlu diperhatikan oleh JNE. Sebagian responden mengalami kesulitan dalam menghubungi layanan pelanggan JNE, sehingga perlu adanya perbaikan dalam aksesibilitas dan responsivitas layanan pelanggan.

Aspek keamanan pengiriman juga menjadi perhatian, mengingat adanya responden yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang saat menggunakan layanan JNE. JNE perlu meningkatkan pengawasan dan penanganan paket untuk memastikan keamanan pengiriman barang.

Terakhir, proses pengiriman dan pengembalian barang juga perlu disempurnakan untuk membuatnya lebih efisien dan mudah dipahami oleh pelanggan. Hal ini dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan komunikasi dengan pelanggan, dan peningkatan

kemampuan teknologi.

Secara keseluruhan, JNE dapat mengambil langkah-langkah konkret berdasarkan saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan demikian, JNE dapat memperkuat posisinya sebagai salah satu pemain utama di pasar jasa pengiriman di Indonesia dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan mereka dengan lebih baik..

c. Hasil analisis ekonomi diperoleh bahwa pengoperasian armada eksisting dan armada baru berdasarkan hasil optimasi ritasi sampai tahun 2024 memenuhi parameter kelayakan NPV, IRR, dan BCR. Retribusi sebesar Rp. 15.000 per kepala keluarga, sehingga diperoleh NPV sebesar Rp. 112.280.174.438,84 > 0, IRR sebesar 297,33% > 8 %, dan BCR sebesar 2,27 > 1. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa penambahan jumlah armada pengangkutan dan penambahan Excavator dapat untuk dilakukan.

REFERENSI

- Adriant, I., Dewi, N. K., & Lestari, T. M. (2024). Perancangan Sistem Point of Sales Pada Toko Samiaji Menggunakan Vba (Visual Basic for Application) Macro Excel. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 615–634. <http://jurnal.kolibi.co.id/index.php/neraca>
- Adriant, I., M.simatupang, T., & Handayati, Y. (2021). The barriers of responsible agriculture supply chain: The relationship between organization capabilities, external actor involvement, and supply chain integration. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(2), 403–412. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.2.003>
- Ariffien, A., Adriant, I., & Nasution, J. A. (2021). Lean Six Sigma Analyst in Packing House Lembang Agriculture Incubation Center (LAIC). *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1764/1/012043>
- Ariffien, A., Lamsir, S., Aini, Q., Rahmat, M., & Matdoan, I. (2025). Forecasting the Inventory of Milled Dry Grain Using the Lot Sizing Method at Markom Rice Mill. 5(2), 223–231. [file:///C:/Users/ANISA/Downloads/drive-download-20250522T074131Z-1-001/Implementation of Dijkstra and Ant Colony Algorithms for Web-based Shortest Route Search for LPG Gas Distribution \(Pak Ferdy\).pdf](file:///C:/Users/ANISA/Downloads/drive-download-20250522T074131Z-1-001/Implementation%20of%20Dijkstra%20and%20Ant%20Colony%20Algorithms%20for%20Web-based%20Shortest%20Route%20Search%20for%20LPG%20Gas%20Distribution%20(Pak%20Ferdy).pdf)
- Ariyanto, Y., Ananta, A. Y., & Darwis, M. R. D. (2020). Sistem Informasi Peramalan Penjualan Barang Dengan Metode Double Exponential Smoothing (Studi Kasus Istana Sayur). *Jurnal Informatika Polinema*, 6(3), 9–14.
- Azis, N. (2023). Analisa dan Perancangan Aplikasi Pengambilan Barang Berbasis Web Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Divisi Pick-Up Corporate. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, 7(2).
- Bidari, I. J., Putriany, N. A., Wardhana, R. K., Siswanto, B., Factory, T., & Java, E. (2024). Community development through CSR activities of PT Solusi Bangun Indonesia , Tuban Plant in Tuban Regency , East Java , Indonesia Pengembangan masyarakat melalui kegiatan CSR PT Solusi Bangun Indonesia , Pabrik Tuban di Kabupaten Tuban , Jawa Timur , Indonesia. *Soetomo* 2009, 167–181. [file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHATAN KESELAMATAN KERJA/Jurnal Alumni/JURNAL DOSEN MANLOG/Community development through CSR activities of PT Solusi Bangun Indonesia, Tuban Plant in Tuban Regency, East Java, Indonesia.pdf](file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHATAN%20KESELAMATAN%20KERJA/Jurnal%20Alumni/JURNAL%20DOSEN%20MANLOG/Community%20development%20through%20CSR%20activities%20of%20PT%20Solusi%20Bangun%20Indonesia,%20Tuban%20Plant%20in%20Tuban%20Regency,%20East%20Java,%20Indonesia.pdf)
- Dewi, N. K., Andriant, I., & Loren, J. (2021). Analysis of Raw Material Inventory Planning Considering Uncertainty Demands (Case Study: Model Q with Back Order at PT. X). *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1764/1/012044>

- Dewi, N. K., Ishak, R. F., & Ariffien, A. (2024). Dry Port Financial Feasibility Analysis Model. *Journal of Innovation and Community Engagement*, 5(1), 1–17.
<https://doi.org/10.28932/ice.v5i1.7533>
- Dwiyatno, S., Farhan, M. A., Pahmi, A. M., & Pinileh, G. A. (2021). Menentukan Rute Pengiriman Paket Terbaik Menggunakan Metode Topsis. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 137-140.
- Hasibuan, A. S., Pohan, I. F., Habibi, M., Logistik, M., Logistik, F., & Logistik, U. (n.d.). 1 , 2 , 3 . file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHATAN KESELAMATAN KERJA/Jurnal Alumni/JURNAL DOSEN MANLOG/ANALISA+POTENSI+BAHAYA+DAN+RESIKO+KEGIATAN+BONGKAR +MUAT+PETI+KEMAS+DENGAN+METODE+HIRARC.pdf
- Irayanti Adriant Komang Ayu Intan Ginanti¹, R. W. (2021). Journal of Industrial Engineering DEMAND CHAIN MANAGEMENT PERFORMANCE ASSESSMENT AND STRATEGY. *Journal of Industrial Engineering Management*, 50–55.
- Journal, I., Tahun, B., Nabila, T. J., Selpiani, P., Rasaki, E., & Author, C. (n.d.). Analisis pengawasan dan akurasi data stok barang yang ada di gudang badan nasional penanggulangan bencana jati asih. xx, 1–8.
file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHA~1/JURNAL~1/JURNAL~1/ARTIKE~1.PDF
- Kumala Dewi, N., Ariffien, A., & Dwi Sparingga, E. (2023). Model Logistic Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Stuctural Equation Modelling Pada Kantor POS Kotabumi. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(4), 204–209. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.440>
- Kusuma, M. N. (2023). Analisis Rantai Pasok Dan Nilai Tambah Pada Usaha Tani Tomat Di Desa Suntenjaya Lembang (Studi Kasus: Desa Suntenjaya Lembang). *Jurnal Pabean.*, 5(2), 131–137. <https://doi.org/10.61141/pabean.v5i2.420>
- Martua Sihombing, T., Surya Fernanda, R., Adriant, I., Studi Manajemen Logisatik, P., & Tinggi Manajemen Logistik, S. (2023). Indah Logistik Cargo Cabang Cikarang. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, 1(Februari), 82–92. <https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib>
- Ownership, C., & Expertise, A. C. (2024). *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*. 5(1), 28–43.
- Rahmat, M., Matdoan, I., Dewi, N. K., Ariffien, A., & Lamsir, S. (2025). Implementation of Dijkstra and Ant Colony Algorithms for Web-based Shortest Route Search for LPG Gas Distribution. 5(2), 175–181. file:///C:/Users/ANISA/Downloads/drive-download-20250522T074131Z-1-001/Forecasting the Inventory of Milled Dry Grain Using the Lot Sizing Method at Markom Rice Mill.pdf
- Rezyekiyah, R. M., Pasya, A. M., Hasibuan, M. R., & Tarigan, S. M. (2024). Penerapan Analisis Cluster Dalam Pengelompokan Paket Berdasarkan Kecamatan Di Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Medan. *Jurnal Price: Ekonomi dan Akuntansi*, 2(2), 86-97.
- Rufus, E. C., Riyadi, R. R., Hasibuan, D. N., Christian, E., & Pranatawijaya, V. H. (2024). PENERAPAN ALGORITMA DIJKSTRA DALAM MENENTUKAN RUTE TERPENDEK UNTUK JASA PENGIRIMAN BARANG DI PALANGKA RAYA. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 3387-3391.
- Sabatini, M., Nona, N., Novan, M., & Ramadan, F. (2023). MENINGKATKAN EFISIENSI MATERIAL PRODUK BAHAN BAKU DI PT AYOE. xx, 1–20.

file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHATAN
KESELAMATAN KERJA/Jurnal Alumni/JURNAL DOSEN MANLOG/Minimalkan
Risiko Serta Meningkatkan Efisiensi Material Produk Di Pt Ayoe Indotama Textile.New
123.pdf

Sihombing, T. M., Adriant, I., & Febriyanti, F. N. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Produk Tahu dengan Mempertimbangkan Voice Of Customer pada Pabrik Tahu W Jombang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(10), 825–840. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11517601>.

Sistem, P., Rute, P., & Optimasi, D. A. N. (2023). Pendistribusian Barang Dengan Metode Saving Matrix. 5(2), 146–159.

file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHATAN
KESELAMATAN KERJA/Jurnal Alumni/JURNAL DOSEN MANLOG/PERANCANGAN
SISTEM PENENTUAN RUTE DAN OPTIMASI BIAYA.pdf

Sudiantini, D., Fatimah, D., Parhusip, A. S., Wa'Afin, I. A., & Umam, M. D. R. (2023). PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI TERHADAP PENINGKATAN EFISIENSI JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM MANAJEMEN LOGISTIK PT JNE EXPRESS. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 1(6), 120-130.

Sunardhi, Y., Ikar, A., Lamhot, N., & Safira, L. (2025). Analisis Kinerja Jaringan Distribusi LPG : Studi Kasus di Kecamatan Compreng. 5, 2090–2106.

Yuliawati, A. Y. U. K., & Sofia, A. (2025). HARNESSING GREEN STRATEGY AND SOCIAL INNOVATION FOR COMPETITIVE EDGE : A SYSTEMATIC LITERATURE NETWORK ANALYSIS IN THE PHARMACEUTICAL INDUSTRY. 20(2), 1–10.

file:///C:/Users/ANISA/OneDrive/Documents/TEACHING/KESEHATAN
KESELAMATAN KERJA/Jurnal Alumni/JURNAL DOSEN MANLOG/ICAST_01 (1).pdf

Zulfa, I. (2021). Pengefisiensian Penyaluran Barang dan Rute Pengiriman Ekspedisi JNE dengan Aplikasi Graf. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(1), 99-109.