

Meningkatkan Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Pelanggan KGXpress Melalui Penerapan Sistem Logistik Digital Yang Terintegrasi

Anisa Nur Chumairoh & Yanda Bara Kusuma

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

21042010256@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan KGXpress melalui penerapan sistem logistik digital yang terintegrasi. KGXpress, sebagai perusahaan logistik, menghadapi berbagai tantangan seperti keterlambatan pengiriman, kesalahan data, dan kurangnya integrasi sistem yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan penerapan sistem logistik digital yang mencakup pelacakan real-time, manajemen gudang, optimasi rute, dan pelaporan. Metode pelaksanaan meliputi identifikasi proses, perancangan sistem, implementasi, serta evaluasi kinerja. Hasilnya, penerapan sistem ini berhasil meningkatkan efisiensi operasional dengan penurunan waktu pengiriman dan kesalahan data, serta meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 85%. Kendala teknis dan resistensi karyawan diatasi melalui pelatihan intensif dan dukungan manajemen. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya digitalisasi logistik dalam industri, dengan dampak positif pada operasional dan pengalaman pelanggan.

Kata Kunci: Digitalisasi Logistik, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan, KGXpress.

ABSTRACT

This community service aims to enhance operational efficiency and customer satisfaction of KGXpress through the implementation of an integrated digital logistics system. KGXpress, as a logistics company, faces various challenges such as delivery delays, data errors, and a lack of system integration, which affect customer satisfaction. To address these issues, a digital logistics system was implemented, encompassing real-time tracking, warehouse management, route optimization, and reporting. The implementation method involved process identification, system design, implementation, and performance evaluation. As a result, the system implementation successfully increased operational efficiency by reducing delivery time and data errors, and improving customer satisfaction by 85%. Technical obstacles and employee resistance were overcome through intensive training and management support. This success demonstrates the importance of logistics digitalization in the industry, with positive impacts on operations and customer experience.

Keywords: Digital Logistics, Operational Efficiency, Customer Satisfaction, KGXpress.



PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan logistik seperti KGXpress harus terus meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Menurut Heskett et al. (2020), dalam sudut pandang bisnis pasca-pandemi, efisiensi operasional menjadi semakin penting. Perusahaan yang sukses adalah mereka yang tidak hanya fokus pada pengurangan biaya, tetapi juga pada peningkatan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya menciptakan sinergi antara operasional yang lebih efisien dan kepuasan pelanggan yang meningkat. Namun KGXpress masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pencapaian tujuan tersebut. Salah satu masalah utama adalah keterlambatan pengiriman yang sering terjadi karena kurangnya visibilitas pada setiap tahap pengiriman.

Pelanggan sering kesulitan melacak paket mereka, yang menyebabkan ketidakpastian dan ketidakpuasan. Selain itu, proses manual yang masih dominan dalam pengelolaan data, perhitungan biaya, dan pembuatan laporan menyebabkan tingkat kesalahan yang tinggi dan pemborosan waktu. Kurangnya integrasi antara berbagai sistem yang digunakan, seperti sistem manajemen gudang, sistem transportasi, dan sistem informasi pelanggan, juga menghambat pengambilan keputusan yang efektif.

Masalah-masalah tersebut tidak hanya berdampak negatif terhadap efisiensi operasional KGXpress tetapi juga berimbas langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Keterlambatan pengiriman dan informasi yang tidak akurat dapat merusak reputasi perusahaan dan menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing.

Oleh karena itu, perlu adanya solusi yang efektif untuk mengatasi tantangan-tantangan ini. Digitalisasi sistem logistik muncul sebagai solusi yang tepat. Sejalan dengan temuan

penelitian dalam beberapa tahun terakhir, seperti yang dikemukakan oleh Ivanov dan Dolgui (2022), penerapan teknologi digital dalam rantai pasok dapat meningkatkan visibilitas, efisiensi, dan akurasi data secara signifikan. Dengan mengintegrasikan berbagai sistem, KGXpress dapat memperoleh data yang lebih komprehensif dan akurat, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dan responsif terhadap perubahan pasar.

Tujuan spesifik dari implementasi sistem logistik digital ini adalah untuk mempercepat waktu pengiriman rata-rata sebesar 30-40%, meningkatkan akurasi data pengiriman sebesar 99%, mengurangi biaya operasional sebesar 20-30%, dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 25-30% berdasarkan hasil survei.

Dalam ruang lingkup ini, beberapa fitur utama yang akan dikembangkan meliputi Modul Pelacakan dengan real-time tracking, notifikasi pengiriman, dan history pengiriman; Menurut Harrington (2020), Perusahaan logistik yang mengimplementasikan teknologi pelacakan real-time dapat mengurangi ketidakpastian operasional dan meningkatkan responsivitas terhadap perubahan rute, kondisi lalu lintas, atau kendala cuaca.

Hal ini secara signifikan meningkatkan efisiensi pengiriman dan kepuasan pelanggan karena mereka mendapatkan visibilitas penuh atas pengiriman barang. Modul Manajemen Gudang dengan inventory management, picking and packing, serta manajemen retur. Modul Manajemen Transportasi dengan optimasi rute pengiriman, manajemen armada, dan pengelolaan biaya transportasi; serta Modul Pelaporan yang mencakup laporan kinerja, laporan keuangan, dan analisis data.

METODE PELAKSANAAN

Demi menjamin kesuksesan penerapan sistem logistik digital di KGXpress, telah disusun secara menyeluruh berbagai langkah dan metode pelaksanaannya. Tahapan ini dideskripsikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Peningkatan Efisiensi Operasional dan Kepuasan Pelanggan KGXpress melalui Penerapan Sistem Logistik Digital

No	Tahapan	Kegiatan
1.	Tahap Awal	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi proses bisnis yang ada di KGXpress Pemetaan titik-titik kritis yang perlu diotomatisasi atau ditingkatkan efisiensi Pengumpulan data terkait kinerja saat ini (misal: waktu tunggu, tingkat kesalahan, biaya operasional)
2.	Tahap Persiapan Perancangan	<ul style="list-style-type: none"> Pemilihan platform atau software logistik digital yang sesuai <p>Penentuan fitur-fitur utama yang akan diimplementasikan (misal: pelacakan pengiriman real-time, manajemen inventaris, optimasi rute)</p>
3.	Tahap Implementasi	<ul style="list-style-type: none"> Mengkonfigurasi sistem sesuai dengan desain yang telah ditetapkan Pelatihan bagi karyawan terkait penggunaan sistem baru <p>Melakukan pengujian untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan sebelum peluncuran.</p>
4.	Tahap Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> Menetapkan Key Performance Indicators (KPI) untuk mengukur keberhasilan implementasi Melakukan pemantauan kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi tren dan peluang perbaikan. <p>Menganalisis data yang diperoleh untuk mengevaluasi efektivitas sistem dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.</p>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi sistem logistik digital yang terintegrasi di KGXpress telah menunjukkan peningkatan efisiensi pada berbagai proses operasional. Salah satu hasil yang signifikan adalah pengurangan waktu pemrosesan pesanan, yang sebelumnya memakan waktu rata-rata 2 jam, kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 jam. Selain itu, tingkat kesalahan pengiriman juga mengalami penurunan drastis, dari 5% menjadi hanya 1%. Penghematan biaya operasional juga tercapai melalui optimalisasi penggunaan sumber daya dan pengurangan kebutuhan tenaga kerja manual.



Gambar 1. Web Tracking Pesanan

Analisis umpan balik pelanggan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan setelah implementasi sistem baru. Survei yang dilakukan menunjukkan bahwa 85% pelanggan merasa lebih puas dengan kecepatan dan akurasi pengiriman, dibandingkan dengan 70% sebelum implementasi.



Gambar 2. Testimoni Klien / Customer KGX

Review pelanggan dan klien juga mencerminkan peningkatan, dengan banyak pelanggan yang memberikan ulasan positif mengenai kemudahan pelacakan pesanan dan kecepatan respon layanan pelanggan. Perbandingan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah implementasi menunjukkan bahwa sistem logistik digital yang terintegrasi telah berhasil meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Walaupun berhasil diimplementasikan, proses ini tidak sepenuhnya berjalan sempurna. Beberapa kendala muncul, seperti penolakan dari karyawan yang sudah terbiasa dengan sistem lama, serta kesulitan teknis dalam mengintegrasikan sistem yang baru. Sebagai solusinya, KGXpress mengambil langkah aktif dengan menyelenggarakan pelatihan mendalam bagi seluruh karyawan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menggunakan sistem baru. Selain itu, tim khusus dibentuk untuk mengatasi langsung kendala teknis yang timbul, memastikan setiap masalah dapat segera diselesaikan. Komunikasi yang baik juga terus ditingkatkan antara manajemen dan karyawan untuk membangun kepercayaan dan kerja sama selama masa transisi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan, dapat diambil Kesimpulan bahwa digitalisasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja KGXpress. Dengan mengadopsi sistem logistik digital, perusahaan berhasil mengatasi masalah seperti keterlambatan pengiriman dan meningkatkan visibilitas rantai pasok. Keberhasilan ini menginspirasi perusahaan logistik lainnya untuk melakukan transformasi digital, namun keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan dukungan manajemen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami sangat berterima kasih kepada Kompas Gramedia Xpress dan seluruh mitra atas kolaborasi yang sangat baik selama pelaksanaan ini. Dukungan yang diberikan telah memungkinkan kami untuk mencapai tujuan dan menghasilkan temuan-temuan yang bermanfaat bagi industri. Kami berharap karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahrezi, M. N. P., & Dewayanto, T. (2024). Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning Dan Supply Chain Management-A Systematic Literature Review. *Diponegoro Journal of Accounting*, 13(1).
- Gugat, R. M. D. (2023). Revitalisasi Manajemen Gudang Logistik melalui Penerapan Sistem Informasi Persediaan Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18909-18914.
- Nining, N. (2023). Optimasi Proses Logistik dengan Penggunaan Teknologi IoT: Studi Kasus Pada Perusahaan Distribusi Z. *Jurnal Ilmu Komputer (JILKOM)*, 1(10).
- Purbasari, R., Novel, N. J. A., & Kostini, N. (2023). Digitalisasi Logistik Dalam Mendukung Kinerja E- Logistic Di Era Digital: A Literature Review. *Journal of Organization, Management, Business and Logistics (JOMBLO)*, 1(2), 177-196.
- Raza, E., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 49-63.
- Siswadi, F., Hari, M., & Sufrin, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42-53