

BARCODE SISTEM DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Penelitian Pada PT JASA TITIPAN EXPRESS JAKARTA)

Agung Kwartama¹, Adek Lie², Sumiyatiningsih³, Didik Indriawan⁴

E-mail : agungkwartama1977@gmail.com

Akademi Maritim Nasional Jakarta Raya

1. PENDAHULUAN

Dengan peningkatan jumlah penduduk negara Indonesia setiap tahun lebih dari 1,74 % saat ini dengan total jumlah penduduk lebih 270,200,000 (Berdasarkan data BPS 2020) maka tingkat konsumsi barang dan jasa sangatlah besar dalam perkembangannya. Hal ini menjadi pasar yang mengiurkan buat perusahaan yang bergerak di bidang produksi jasa dan konsumsi, ditambah dengan letak geografis serta penduduk dengan pulau-pulau lebih dari 16,684 yang sudah teridentifikasi (Berdasarkan data Kementrian dalam negeri 2020). Sehingga peran transportasi pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara sangat berkembang setiap tahun.

Mengingat persaingan bisnis jasa pengiriman barang mengharuskan perusahaan mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensi dalam pasar saat ini dengan perusahaan sejenis lainnya. Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, membuat banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini berlomba agar kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan sejenis. Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi akan terus diminati setiap saat oleh kalangan masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Bisnis jasa mengirimkan barang berhubungan dengan hal keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijembatani oleh jasa pengiriman.

Dimana pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang

dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat di pertanggungjawabkan oleh pihak yang melaksanakan jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa retail barang, dokumen, logistik, produk konsumtif, obat-obatan dan lain-lain. Moda transportasi sering digunakan untuk mengirim barang adalah melalui jalur darat, laut maupun udara. Dalam pengiriman jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut. Dengan peningkatan kemajuan teknologi mempunyai banyak pengaruh dalam kehidupan masyarakat yang sangat menginginkan kecepatan dalam pengiriman, dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat dengan mudah mendapat akses informasi mengenai hal-hal spesifik dalam kehidupan keseharian mereka. Kecepatan dan ketepatan dalam hal ini melacak progres status pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang yang ada saat ini menjadi salah satu prioritas dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan teknologi internet dan akses internet dengan browser menggunakan koneksi data yang terhubung secara global mendukung masyarakat untuk mengakses informasi yang cepat dan mudah menggunakan perangkat computer seperti laptop, tablet maupun smart phone, sehingga lewat teknologi aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam mengetahui keberadaan, status, kemajuan/progress dari barang yang dikirim tersebut. Dengan adanya system pelacakan melalui Barcode system diharapkan pelanggan tidak perlu takut dan khawatir mengenai barang yang dikirim melalui jasa pengiriman barang kepada perusahaan yang menggunakan Barcode dalam pelacakan status barang pengirimannya. Maka Barcode system dalam perusahaan yang tersedia fasilitas dimana pelanggan dapat melakukan monitoring progress dari barang yang dikirim terhitung sejak barang masuk kemudian di proses sampai ketempat tujuan sehingga dapat membantu pengirim dan penerima tahu akan keberadaan barang yang dikirimnya. Terobosan ini menjadi salah satu peningkatan layanan terutama bidang kurir atau logistik yang dilakukan saat ini.

2. LANDASAN TEORI.

Barcode pertama kali diperkenalkan oleh dua mahasiswa *Drexel Institute of Technology Bernard Silver* dan *Norman Joseph Woodland* tahun 1948. Mereka memantapkan inovasi barcode tersebut tahun 1949 dan permohonan tersebut baru dikabulkan pada tahun 1952. Namun baru tahun 1996, penemuan mereka mulai digunakan dalam dunia komersial.

Dalam penjelasan mengenai Barcode adalah sekumpulan kode yang berbentuk garis yang masing-masing ketebalan garisnya berbeda sesuai dengan karakter yang diwakilkannya. Dalam hal ini biasanya akan ditempelkan di label dan kemudian ditempelkan pada produk yang akan diwakilinya atau dicetak langsung pada produknya untuk mengidentifikasi produk tersebut. Semua data yang tersimpan terdapat pada barcode tersebut dapat berupa nomor seri, nomor model, kode produksi, nomor identitas dan lain-lainnya sehingga semua mudah dan cepat diidentifikasi oleh system komputer.

Agar mudah membaca dan menterjemahkan kode-kode batang ini ke karakter yang dikenal oleh manusia atau system komputer, kita memerlukan alat yang biasanya kita sebut dengan Barcode Scanner. Dalam proses perkembangannya terdapat banyak aplikasi smartphone (ponsel pintar) yang dapat membaca atau menterjemahkan barcode ini melalui kameranya.

Dalam perkembangannya, semua jenis barcode atau kode batang yang tersedia di pasaran. Sesuai perkembangannya barcode yang ada saat ini bukan hanya berbentuk batang, akan tetapi juga berbentuk kotak-kotak kecil yang serta umumnya berbentuk bujur sangkar. Untuk hal yang dibawah ini adalah beberapa jenis Barcode yang dapat kita pilih sesuai dengan penggunaan dan kebutuhan.

Adapun barcode Data Matrix adalah salah satu barcode 2D yang paling umum. Jenis Data Matrix Code adalah kode yang berbentuk bujur sangkar dan dapat menyandikan informasi yang berjumlah besar dalam ruang yang sangat kecil. Dalam hal Barcode Data Matriks ini sangat populer di bidang manufaktur elektronik dan perawatan pada kesehatan karena kelebihanannya tersebut. Untuk jenis Data matrix biasanya diperlukan pada produk yang kecil namun akan tetapi memerlukan penyajian informasi dalam jumlah besar. Seperti pada kode 2D memerlukan pemindai atau scanner yang canggih, yang terdapat dalam telepon pintar dan scanner khusus 2D barcode untuk mengambil gambar dan menterjemahkan seluruh gambar sekaligus.

Indikator ini meliputi kemudahan dalam menyusun rencana pengiriman barang berdasarkan tujuan dan sarana pengangkut, efisien harga karena

hanya sedikit sumber daya manusia dalam pengawasan dan cepat dalam penggunaan waktu untuk mengetahui posisi barang.

Pengertian kinerja menurut Moehariono (2012:95) yaitu “Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.”

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:18). Indikator bahwa kinerja membaik meliputi peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan, waktu yang cepat dalam respon dan ramah dalam menghadapi keluhan pelanggan.

Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan, menurut Siswanto (dalam Muhammad Sandy, 2015:11) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Henry Simamora (1995:327), kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Rivai (dalam Muhammad Sandy, 2015:12) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Ketepatan waktu dalam pengiriman barang yang disesuaikan dengan penerimaan barang. Chairil dan Ghozali (2001) mendefinisikan **ketepatan waktu** (timeliness) merupakan sebuah informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan dan sebelum informasi tersebut telah kehilangan kemampuannya untuk mempengaruhi sebuah keputusan.

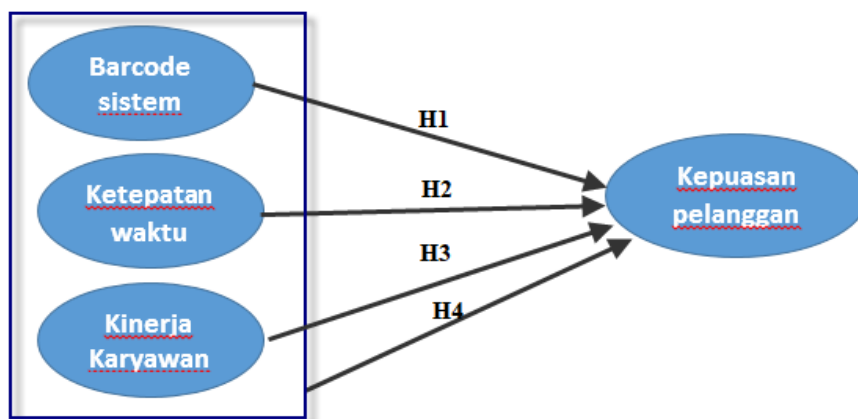
Indikator dalam ketepatan waktu meliputi 1). Barang diterima dengan keadaan baik disebabkan pengawasan dilakukan langsung oleh pemilik barang dan penerima barang dalam pencarian posisi atau status pengirimannya. 2). Peningkatan volume barang yang dapat dilihat dari pergerakan dan status melalui website perusahaan secara umum serta pengawasan jika ada terjadi keterlambatan. 3). Waktu yang lebih efisien dan efektif yang menyebabkan harga semakin murah dengan system tidak diperlukan sumber daya manusia yang banyak dalam pengawasannya.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2018), sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai ekspektasi pembeli. Kotler dan Keller (2012), mengemukakan kepuasan pelanggan merupakan harapan pelanggan yang diwujudkan dalam bentuk minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan

Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan intensitas mengkonsumsi produk dan jasa tersebut setelah pelanggan mengevaluasi dan membandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kepuasan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi dan penilaian pelanggan terhadap barang dan jasa yang telah memberikan tingkat kepuasan tertentu. Indikator kepuasan pelanggan dilakukan dengan

menentukan seberapa besar harapan pelanggan dengan kinerja barang dan jasa yang dapat 1). Memenuhi harapan konsumen 2). Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk 3). Merekomendasikan kepada pihak lain. 4). Kualitas layanan 5). Loyal 6). Reputasi yang baik 7). Lokasi (Setyo, 2017)

Berdasarkan tinjauan literatur yang bersumber dari pustaka dan hasil penelitian terdahulu diperoleh relevansi antar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti menyusun model konseptual penelitian sebagai berikut :



Penelitian ini menggunakan model konseptual yang akan menganalisis pengaruh antara Kualitas layanan dan citra terhadap keputusan mahasiswa kuliah Aman Jaya. Hipotesis yang disusun dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Hossain, Zhou and Rahman (2018)

Menjelaskan bahwa pada penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa Barcode pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pembeli online, Sehingga dapat dimungkinkan bahwa terdapat hubungan antara Barcode terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh Barcode terhadap Kepuasan Pelanggan

Hafizha, Abdurrahman dan Nuryani (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pelanggan, Sehingga dapat dimungkinkan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian Alkurdia, Alshuridehb and Ahmad Alnasera (2020) menjelaskan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Sehingga hubungan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dihipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh Kinerja karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara partial telah dikemukakan oleh penelitian terdahulu, namun belum ada kebaruan yang meneliti secara bersamaan (simultan) menghubungkan antara Barcode, Ketepatan waktu dan Kinerja karyawan dan Kepuasan Pelanggan, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H4: Terdapat pengaruh simultan antara Barcode, Ketepatan waktu dan Kinerja karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

3. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah pengguna jasa PT Jasa Titipan Express - Jakarta mengenai aspek Bar code, Ketepatan waktu, Kinerja karyawan dan Kepuasan Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT Jasa Titipan Express - Jakarta di Jalan. Kalibesar Timur III No.7, Pinangasia, Kec. Taman Sari, Jakarta Barat, dengan jumlah 38 responden yang mengembalikan kuesioner dari 52 kuersioner, selanjutnya olah data menggunakan aplikasi SPSS. Teknik pengambilan sampel menggunakan purpose random sampling dengan criteria pelanggan yang lebih dari dua kali menggunakan jasa PT tersebut.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, menggunakan metode survey yang akan meneliti pengaruh variabel independent yang terdiri dari Barcode Ketepatan waktu dan Kinerja karyawan sedangkan variable dependent adalah Kepuasan pelanggan. Adapun tujuannya menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah-masalah secara actual. Sumber data primer diperoleh dari hasil penyebaran kusioner menggunakan aplikasi WhatsApp dan Google Forms sedangkan data sekunder berupa studi literatur, websites, dan jurnal membahas tentang Bare code Ketepatan waktu,

Kinerja karyawan dan Kepuasan pelanggan. Pengukuran setiap variable menggunakan skala likert dengan metode analisis linear berganda hasil dari olahan aplikasi SPSS.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Data responden yang menjadi pelanggan jasa titipan Express sebanyak 52 pelanggan yang di olah menggunakan SPSS 23.0

Profile Responden

Penelitian ini terdiri dari 38 responden, dimana sebagian besar responden yang diteliti dan di dasarkan kepada kategori jenis Pelanggan jasa pengiriman terlihat kebanyakan berjenis Badan usaha yaitu 55.3% dan sisanya adalah perorangan dengan tingkat persen 44.7%. Berdasarkan Tarif pengiriman, Dominasi pelanggan mencari Taif murahnya itu sebanyak 71.1%, selanjutnya diikuti dengan harga kompetitif sebanyak 28,9%. Pengiriman dokumen dan non dokumen rata-rata dibawah 5 kali dalam sebulan sebanyak 47.4%, dan diatas 5 kali dalam sebulan sebanyak 52.6%

Tabel 1. Profil pelanggan

PELANGGAN	TARIF PENGIRIMAN		TRANSAKSI		Total
	TARIF MURAH	TARIF KOPETITIF	< 5 KALI	≥5 KALI	
BADAN USAHA	17	4	7	14	21
PERORANGAN	10	7	11	6	17
Total	27	11	18	20	38

Berdasarkan Table 1. Bahwa profil pelanggan yang peneliti temui didominasi Badan usaha yang memilih tarif yang kompetip dan 14 pelanggan rata-rata melakukan pengiriman dokumen maupun non dokumen diatas 5 kali pengiriman dalam sebulan, sedangkan pelanggan Perorangan lebih memilih tariff pengiriman yang murah dan 11 pelanggan rata-rata melakukan pengiriman dokumen maupun non dokumen dibawah 5 kali pengiriman dalam sebulan.

Uji Validitas dan Reliabel

Berdasarkan uji validitas dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena semua instrument penelitian ini menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,196. Sedangkan hasil uji areliabilitas dinyatakan reliabel untuk variable Bare code (X1) Ketepatan waktu (X2), Kinerja karyawan (X3) dan Kepuasan pelanggan (Y) , karena masing-masin variable memiliki nilai Cronbach Alpha > 0.6.

Analisa Korelasi

Besaran korelasi antara variabel Barcode sistem (X1), Kinerja karyawan (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) terhadap variable kepuasan pelanggan (Y) secara simulatan dapat dilihat dari hasil pengolahan dengan SPSS 23.0 pada Tabel Model 2. Summery sebagai berikut :

Menunjukkan analisa Koefisien Kolerasi (r) memiliki Nilai koefisien (r) sebesar 0,874 yang dapat diartikan bahwa semua variable bebas memiliki hubungan yang erat terhadap variable terikat karena memiliki nilai r lebih besar dari 0,5. Sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) memiliki nilai sebesar 0,764 yang berarti besarnya kemampuan variable bebas untuk menjelaskan variable terikat sebesar 76,4% dan sisanya 23,6% dapa dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.874 ^a	.764	.743	.241	.764	36.626	3	34	.000

a. Predictors: (Constant), P4, P2, P1

Analisa Regresi

Berdasarkan hasil pengolahan untuk variabel Barcode sistem (X1), Kinerja karyawan (X2) dan

Ketepatan Waktu (X3) terhadap variable kepuasan pelanggan (Y), terlihat dari Tabel 3. Coefficient sebagai berikut

Tabel 3. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.477	.192		7.681	.000		
	BS	.174	.032	.474	5.387	.000	.898	1.114
	KK	.183	.045	.355	4.103	.000	.927	1.078
	KW	.175	.030	.492	5.796	.000	.965	1.036

a. Dependent Variable: P

Persamaan regresi adalah

$$Y = 1.477 + 0.174 X_1 + 0.183 X_2 + 0.175 X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pengaruh Barcode sistem (X1), Kinerja karyawan (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) terhadap variable kepuasan pelanggan (Y), adalah positif.
- Jika tidak terjadi Barcode sistem (X1), Kinerja karyawan (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) maka kepuasan pelanggan (Y) sebesar 1.477
- Jika Intergrasi Barcode sistem (X1), dinaikkan 1 satuan maka nilai kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,174
- Jika Intergrasi Barcode sistem (X2), dinaikkan 1 satuan maka nilai kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,183
- Jika Intergrasi Barcode sistem (X3), dinaikkan 1 satuan maka nilai kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,175

Antar Variabel

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan keterkaitan antara variabel dalam penelitian ini baik secara simultan maupun secara parsial

H1: Barcode pengaruhnya signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasilnya dapat dilihat Tabel 1.1. **Coefficients^a**, yaitu nilai $t_{hitung} 5.3876 > t_{tabel} 1,68$ dan nilai probabilitas ($\text{sig} = 0,010$) lebih kecil dari $\text{Sig} \leq 0.050$ maka dapat disimpulkan Barcode (X₁) pengaruhnya signifikan variable terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). dan sesuai dengan hasil penelitian Hossain, Zhou and Rahman (2018), bahwa system barcode pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya antar lain ;1). Sistem Barcode bagian dari pelayanan perusahaan kepada pelanggan yang telah merencanakan dan menggunakan sarana jasa pengiriman barang, agar waktu pengiriman dan lokasi barang yang diterima dapat diprediksi. 2). Sistem barcode yang dapat memenuhi sikap atau keinginan tahu pelanggan mengenai posisi barang, jika dibutuhkan setiap saat pelanggan memperoleh informasi terkini mengenai posisi barang tersebut yang disampaikan perusahaan melalui aplikasi WhatsApp atau SMS Handphone tentu akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. 3). Sistem barcode yang diterapkan oleh perusahaan agar mudah memantau dan mengawasi barang yang kirim sehingga waktu penerimaan barang dapat diterahui oleh pelanggan yang nerima barang.

H2: Ketepatan waktu pengaruhnya signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasilnya dapat dilihat Tabel 1.1. **Coefficients^a**, yaitu nilai $t_{hitung} 4.103 > t_{tabel} 1,68$ dan nilai probabilitas ($\text{sig} = 0,010$) lebih kecil dari $\text{Sig} \leq 0.050$ maka dapat disimpulkan Ketepatan waktu (X2)

pengaruhnya signifikan variable terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). dan sesuai dengan pernyataan Hafizha, Abdurrahman dan Nuryani (2019), bahwa ketepatan pengaruhnya signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dapat dijelaskan Ketepatan waktu yang dijanjikan perusahaan jasa pengiriman barang mengenai tetap waktu dimana Barang dengan keadaan baik dan kualitas barang tetap terjaga baik, Hal ini tentu sesuai harapan pelanggan dan akan meningkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

H3: Kinerja karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasilnya dapat dilihat Tabel 1.1. **Coefficients^a**, yaitu nilai $t_{hitung} 5.3876 > t_{tabel} 1,68$ dan nilai probabilitas ($\text{sig} = 0,010$) lebih kecil dari $\text{Sig} \leq 0.050$ maka dapat disimpulkan Kinerja karyawan (X3) pengaruhnya signifikan variable terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). dan sesuai dengan hasil penelitian Alkurdia, Alshuridehb and Ahmad Alnasera (2020), menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Indikator bahwa kinerja membaik meliputi peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan, waktu yang cepat dalam respon dan ramah dalam menghadapi keluhan pelanggan.

H4: Secarasimultanantara Barcode, Ketepatanwaktu dan Kinerja karyawan pengaruhnya signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel 2. Model Summary, Hasil Uji F adalah $F_{hitung} (36.626) > F_{tabel} (2,88)$, nilai probabilitas ($\text{sig} = 0,000$) lebih kecil dari $\text{Sig} \leq 0.050$ artinya terdapat pengaruh simultan variabel Barcode sistem (X1), Kinerja karyawan (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) terhadap variable kepuasan pelanggan (Y)

Indikator menerangkan Ketepatan waktu pengiriman dan kinerja Karyawan yang baik akan mempengaruhi pengaruh yang signifikan dalam kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang.

4. KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas dan menyebabkan niat pembelian kembali, membuat rekomendasi dari mulut ke mulut yang mendukung, dan meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar perusahaan, dimana ketepatan waktu dalam pengiriman, kinerja karyawan serta kemudian akses dengan adanya barcode dalam melakukan pengiriman akan sangat mudah melihat posisi

barang yang sudah dilakukan. Hal ini dapat menjadi acuan dalam dunia pengiriman yang tidak perlu melakukan pelacakan dengan telpon, akan tetapi pelanggan dapat melihat *real time* untuk pengecekan di website yang sudah ada hanya dengan memasukkan barcode barang untuk tahu posisi barang yang dikirimkan.

5. SARAN

Jasa kurir dan logistik merupakan bisnis yang sangat baik dalam usahakan mengingat dalam dunia serba instant dan cepat diperlu system yang terintegrasi dengan cepat, sehingga pemerintah seharusnya diberikan kemudahan dan subsidi terutama persyaratan mendirikan perusahaan logistik, pendidikan teknologi, kerjasama dunia pendidikan dan dunia bisnis agar terjalin sinergi yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisien biaya sehingga bisnis secara umum menjadi tumbuh lebih baik serta competitive dengan harga barang dari import.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., & Kamil, H. (2017). Development of Sales Application of Prepaid eElectricity Voucher Based on Android Platform Using Quick Response Code (QR code). *Jurnal Informatika*.
- Al Kurdia, Barween; Muhammad Alshuridehb and Ahmad Alnasera (2020) The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letter*, Val 10 page 3561-3570
- Arifudzaki, B., Somantri, M., & FR, A. (2010). Aplikasi Sistem Informasi Persediaan Barang pada Perusahaan Ekspor Hasil Laut Berbasis WEB.
- Arif Ramdhani. 2011, *Penilaian Kinerja*. PT. Sarana Panca Karya Nusa, Bandung.
- Cepi Priatna. 2015, *Perilaku Organisasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Faisal dan Muhammad Azmi fauzan Anas (2020) Pemanfaatan Kode QR pada Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan pelanggan pada Restoran, *Jurnal Instek*, Vol 5 No 1 Hal, 111-120 P-ISSN 2541-1179, E-ISSN 2581-1711. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/instek/index>
- Hossain, Md Shamim ; Xiaoyan Zhou and Mst Farjana Rahman (2018) Examining the

impact of QR codes on purchase intention and customer satisfaction on the basis of perceived flow, *International Journal of Engineering Business Management* , Vol 10, Page 1-11.
<https://doi.org/10.1177/1847979018812323>

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler dan Gary Amstrong. (2018). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.

Robbins dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Buku 1 dan 2. Jakarta : Salemba Empat

Wahyono, T. 2010. *Membuat Sendiri Aplikasi dengan Memanfaatkan Barcode*. Jakarta: PT Elex

Media Komputindo.

Widiana, Erna, Muslichah. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran, Karya Putra Darwati*, Bandung

Hafizha, Salma; Abdurrahman dan Hanifa Sri Nuryani (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 2 no.1.
<https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>