

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP APLIKASI KILOGS PADA PT. KRAKATAU JASA LOGISTIK

Rahmat Al Hidayat¹⁾; Nurlaili Agustiani²⁾ ; Samsul Akmal³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu, Indonesia

Email: ¹⁾nurlailaagustiani21@gmail.com;

ARTICLE HISTORY

Received [19 Mei 2025]
Revised [18 Juni 2025]
Accepted [31 Juli 2025]

KEYWORDS

Kepuasan Konsumen, Transparansi.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi KILOGS dalam meningkatkan transparansi pelacakan cargo dan kepuasan konsumen di PT. Krakatau Jasa Logistik (KJL). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data untuk penelitian ini berasal dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder, dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik dengan menggunakan alat analisis Nvivo. Alat analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) yang muncul dari data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi aplikasi KILOGS oleh PT. Krakatau Jasa Logistik secara signifikan meningkatkan kepuasan konsumen dengan menyediakan kemampuan pelacakan real-time, notifikasi otomatis dan informasi akurat, sehingga meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan. Aplikasi tersebut juga berhasil meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dengan mengurangi waktu pelacakan, frekuensi kesalahan, dan beban kerja manual karyawan. Namun penerapan KILOGS menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital pelanggan, sulitnya proses registrasi, dan preferensi terhadap metode komunikasi tradisional. Studi ini menyoroti perlunya optimalisasi antarmuka pengguna, edukasi pelanggan, dan peningkatan sistem dukungan untuk mengatasi hambatan ini sehingga aplikasi dapat memberikan manfaat yang lebih luas kepada pelanggan dan perusahaan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the KILOGS application in improving cargo tracking transparency and customer satisfaction at PT. Krakatau Jasa Logistik (KJL). This study uses a qualitative approach with a case study method. Data for this study came from two main sources, namely primary data and secondary data, using in-depth interviews, observations and documentation as data collection techniques. The data obtained were analyzed using the thematic analysis method using the Nvivo analysis tool. This technique is used to identify, analyze, and report patterns (themes) that emerge from qualitative data. The results of this study indicate that the implementation of the KILOGS application by PT. Krakatau Jasa Logistik significantly improves customer satisfaction by providing real-time tracking capabilities, automatic notifications and accurate information, thereby increasing transparency and customer trust. The application also succeeded in improving the company's operational efficiency by reducing tracking time, error frequency, and manual employee workload. However, the implementation of KILOGS faces challenges such as low digital customer literacy, difficult registration processes, and preferences for traditional

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Di era digitalisasi yang semakin meningkat, penerapan teknologi informasi telah menjadi kebutuhan pokok di berbagai industri, termasuk logistik. PT. Krakatau Jasa Logistik (KJL), salah satu perusahaan penyedia jasa logistik, telah mengimplementasikan aplikasi KILOGS untuk mendukung proses operasionalnya. Aplikasi dirancang untuk memberikan transparansi kepada pelanggan untuk memantau

proses pengiriman barang mulai dari pengambilan hingga pengiriman (Suprianti et al., 2024). Inovasi ini menunjukkan bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kepercayaan pelanggan di sektor logistik.

Konsumen adalah seseorang atau kelompok yang menggunakan barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan atau keinginannya (Sangadji, 2022). Menurut Langoday et al. (2023), konsumen memiliki perilaku yang kompleks karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kebutuhan, preferensi, budaya, masyarakat, dan psikologi. Dalam hal jasa logistik, konsumen mengharapkan solusi yang cepat, akurat dan dapat dipercaya, terutama dalam hal informasi pengiriman kargo. Oleh karena itu, memahami perilaku konsumen sangat penting bagi bisnis untuk merancang strategi guna meningkatkan pengalaman pelanggan. Sedangkan, Kepuasan konsumen adalah sejauh mana seseorang merasa senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual suatu produk atau jasa (Sangadji, 2022). Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen cenderung puas bahkan loyal terhadap perusahaan. Dalam jasa logistik, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kecepatan, keakuratan dan transparansi informasi yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, aplikasi seperti KILOGS menjadi sarana penting untuk menciptakan dan mempertahankan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Aplikasi digital diartikan sebagai perangkat lunak berbasis teknologi yang dirancang untuk memfasilitasi proses interaksi, komunikasi, dan transaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Menurut Santi dan Erdani (2021), aplikasi digital dapat mengotomatisasi proses bisnis, menyediakan akses data secara real-time, dan meningkatkan efisiensi operasional. Dalam industri logistik, aplikasi digital seperti KILOGS memainkan peran strategis dengan menyediakan kemampuan pelacakan pengiriman yang transparan dan akurat. Hal ini tidak hanya memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, namun juga meningkatkan daya saing perusahaan di era digital.

Industri logistik Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks, terutama dalam memastikan kepuasan konsumen terhadap waktu pengiriman dan transparansi status cargo. Menurut Sangadji (2022), pelanggan seringkali merasa ragu akan lokasi barangnya karena keterbatasan informasi. Dalam konteks ini, aplikasi berbasis teknologi informasi seperti KILOGS memberikan solusi praktis dengan menyediakan akses langsung terhadap data pelacakan secara real-time. KILOGS merupakan inovasi yang mendukung visi PT. Krakatau Jasa Logistik berupaya menjadi penyedia layanan logistik terkemuka di Indonesia. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan mengetahui status kiriman mereka langsung dari perangkat seluler mereka. Fitur-fitur yang disediakan seperti notifikasi status barang dan riwayat pengiriman menjadi daya tarik utama yang membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan (Sangadji, 2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa transparansi informasi mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen di industri logistik. Menurut penelitian Santo et al. (2024), 87% pelanggan menyatakan bahwa kemampuan memantau status pengiriman meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan logistik. Oleh karena itu, penerapan aplikasi seperti KILOGS tidak hanya memudahkan pekerjaan pelanggan tetapi juga mempererat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Selain manfaat bagi pelanggan, aplikasi KILOGS meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Menurut Putri dan Larisang (2022), teknologi digital dapat mengurangi biaya operasional dengan meminimalkan kesalahan manusia dalam pelacakan barang. Sebagai alat digital, KILOGS mempermudah PT. Krakatau Jasa Logistik melakukan sinkronisasi data secara real-time, sehingga meminimalkan keterlambatan informasi antar pihak yang terlibat.

Namun, tantangan penerapan aplikasi tidak dapat diabaikan. Studi Rachmad et al. (2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi baru seringkali menghadapi hambatan, seperti kurangnya literasi teknologi pelanggan dan penolakan internal terhadap perubahan di dalam perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan KILOGS memerlukan strategi pendidikan dan pelatihan yang efektif bagi pelanggan dan karyawan. Aplikasi KILOGS juga membantu mendukung transformasi digital yang digagas pemerintah Indonesia melalui agenda "Made in Indonesia 4.0". Menurut Kementerian Perindustrian dan Teknologi Informasi (2022), industri logistik menjadi salah satu fokus utama untuk meningkatkan daya saing nasional melalui adopsi teknologi pintar. Oleh karena itu, KILOGS tidak hanya membawa manfaat bagi perusahaan tetapi juga mendukung agenda strategis nasional. Secara global, penggunaan aplikasi pelacakan logistik sudah menjadi praktik umum di berbagai negara maju. Studi oleh Nagari et al. (2024) menunjukkan bahwa pelanggan di negara maju lebih cenderung memilih penyedia layanan logistik yang menawarkan transparansi tinggi melalui teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan KILOGS di Indonesia merupakan langkah strategis yang sejalan dengan tren global.

LANDASAN TEORI

Grounded Theory

Pendekatan grounded theory merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk membangun teori berdasarkan data yang dikumpulkan langsung dari lapangan. Corbin (2021) menjelaskan bahwa grounded theory adalah pendekatan sistematis yang memungkinkan peneliti untuk menemukan

pola, kategori, dan konsep-konsep teoritis dari proses sosial yang kompleks. Metode ini sangat relevan dalam memahami

Teori Pengambilan Keputusan Bisnis

Langoday, Wahyuningrum, dan Lay (2023) menyatakan bahwa pengambilan keputusan bisnis merupakan proses intelektual yang dilakukan oleh manajer dalam memilih alternatif terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan. Proses ini melibatkan analisis situasi, evaluasi risiko, dan penggunaan data yang tepat. Dalam era globalisasi, keputusan yang diambil tidak hanya berdampak secara internal, namun juga pada daya saing bisnis di tingkat global.

Teori Difusi Inovasi

Menurut Mailin et al. (2022), teori difusi inovasi menggambarkan bagaimana ide, produk, atau teknologi baru menyebar dalam suatu sistem sosial melalui saluran komunikasi dari waktu ke waktu. Dalam konteks organisasi atau bisnis, adopsi inovasi tergantung pada lima karakteristik utama: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dapat dicoba, dan dapat diamati. Teori ini sangat berguna dalam memahami implementasi teknologi baru atau inovasi dalam layanan bisnis dan logistik.

Sistem Informasi Logistik

Perancangan sistem informasi logistik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan rantai pasokan. Mayona dan Sunaryo (2024), serta Putri dan Larisang (2022), menunjukkan bahwa sistem informasi yang dirancang dengan baik dapat mempercepat proses pengiriman, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem ini menjadi kunci dalam mengintegrasikan proses logistik dan mengurangi biaya operasional.

Manajemen Rantai Pasok

Nagari et al. (2024) menjelaskan bahwa manajemen logistik dan rantai pasokan berfokus pada koordinasi aktivitas dari sumber bahan baku hingga produk sampai ke konsumen akhir. Efisiensi dalam rantai pasokan sangat bergantung pada sistem informasi yang handal, pengambilan keputusan yang cepat, dan manajemen risiko yang baik.

Teknologi Digital dalam Bisnis

Rachmad et al. (2024) menegaskan bahwa pengelolaan daya saing bisnis saat ini tidak dapat dipisahkan dari peran teknologi digital. Teknologi seperti Robotic Process Automation (RPA) yang dianalisis oleh Suprianti et al. (2024) memperlihatkan bagaimana proses bisnis dapat diotomatisasi untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi risiko human error, khususnya dalam proses logistik dan dokumentasi.

Pelayanan dan Peran Customer Service

Okluanty, Imaningsih, dan Fadil (2024) menyoroti bahwa peran customer service sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perusahaan, terutama di sektor perbankan. Pelayanan yang prima mampu membangun loyalitas nasabah dan memperkuat citra perusahaan.

Pemasaran dan Strategi Penjualan

Sangadji (2022) dalam bukunya tentang salesmanship mengemukakan bahwa seni menjual bukan hanya soal menawarkan produk, tetapi juga menciptakan hubungan emosional antara penjual dan pelanggan. Strategi pemasaran juga diperkuat oleh hasil studi Santo Harefa et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pemilihan strategi yang tepat mampu meningkatkan volume penggunaan jasa secara signifikan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM yang dikemukakan oleh Santi dan Erdani (2021) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua faktor utama: perceived usefulness dan perceived ease of use. Model ini sangat penting digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi teknologi baru dalam organisasi, seperti sistem informasi logistik atau aplikasi digital lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini fokus pada aplikasi KILOGS yang dikembangkan oleh PT. Krakatau Jasa Logistik memberikan pelanggan transparansi yang lebih besar dalam melacak kiriman mereka. Populasi penelitian terdiri dari dua kelompok utama, yaitu klien pengguna aplikasi KILOGS dan staf PT. Krakatau Jasa Logistik ikut serta dalam penyelenggaraan aplikasi ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan tantangan kedua kelompok tersebut. Tahir et al. (2023) berpendapat bahwa metode kualitatif, cocok untuk mengembangkan pemahaman mendalam terhadap fenomena melalui perspektif subjek yang terlibat langsung dalam konteks tertentu.

Penelitian ini menggunakan software analisis data kualitatif NVivo untuk mendukung proses analisis data. NVivo digunakan untuk lebih mudah mengkodekan data, mengidentifikasi pola, dan menganalisis hubungan antar tema. Dengan alat ini peneliti dapat menggali data secara sistematis dan menyeluruh.

Penggunaan NVivo dimulai dari mengimpor data terlebih dahulu berupa transkrip wawancara, dokumen, atau catatan lapangan ke dalam perangkat lunak. Selanjutnya, para peneliti membuat node untuk mengatur kategori dan topik terkait. Data tersebut kemudian diberi kode dengan menyeret dan melepaskan segmen teks ke node yang sesuai, sehingga memfasilitasi analisis pola dan hubungan antar tema yang lebih mendalam. NVivo didasarkan pada teori analisis data kualitatif yang diungkapkan oleh Strauss dan Corbin dalam pendekatan *grounded theory* (Corbin, 2021). Sebagaimana dijelaskan pada teori, perangkat lunak mendukung proses analisis dengan mengintegrasikan konsep pengkodean terbuka, aksial, dan selektif. Oleh karena itu, NVivo membantu peneliti mengikuti langkah- langkah sistematis untuk memproses dan menganalisis data kualitatif. Penelitian ini menggunakan metrik berikut untuk mengevaluasi efektivitas penerapan KILOGS:

Tabel 1. Indikator Penelitian

Indikator Penelitian	Aspek yang Dinilai
Dampak Penerapan Aplikasi KILOGS Terhadap Kepuasan Konsumen	- Ketersediaan informasi pengiriman secara <i>real-time</i>
	- Kemudahan akses informasi oleh pengguna
	- Kejelasan dan keakuratan notifikasi status barang
	- Persepsi pelanggan terhadap kecepatan informasi yang disediakan
	- Tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi
	- Loyalitas pelanggan terhadap PT. Krakatau Jasa Logistik setelah menggunakan aplikasi
	- Pengurangan keluhan pelanggan terkait status pengiriman
	- Penurunan kesalahan pelacakan barang dibandingkan sistem manual
	- Penghematan waktu dalam proses pengiriman informasi
Tantangan Implementasi	- Hambatan literasi teknologi di kalangan pelanggan
	- Respons karyawan terhadap perubahan sistem kerja
	- Kesiapan infrastruktur teknologi untuk mendukung aplikasi

Sumber: Data Diolah, 2024

Data untuk penelitian ini berasal dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan klien dan staf PT. Jasa Logistik Krakatau. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk mengeksplorasi topik lebih mendalam dengan tetap menjaga fokus pada tujuan penelitian (Nagari et al., 2024). Selain itu, interaksi pelanggan dengan aplikasi KILOGS diamati untuk mengamati secara langsung penggunaan fungsionalitas aplikasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan tahunan, dan literatur terkait inovasi teknologi di bidang logistik. Responden penelitian ini terdiri dari dua kelompok yang terlibat langsung dalam aplikasi KILOGS: **Responden Utama (Klien Pengguna Aplikasi KILOGS).**

Jumlah responden sebanyak 50 pelanggan, yang sengaja dipilih untuk mencakup berbagai profil pengguna aplikasi, termasuk jenis barang yang dikirim dan frekuensi penggunaan aplikasi. Persyaratan untuk menjadi responden penelitian ini antara lain pelanggan yang aktif menggunakan aplikasi KILOGS untuk melacak status pengiriman barang. Responden harus memiliki pengalaman menggunakan aplikasi minimal 3 bulan terakhir dan pernah mengirimkan berbagai jenis kiriman melalui PT Krakatau Jasa Logistik. Selain itu, responden harus memberikan umpan balik berdasarkan kepuasan mereka, pengalaman dengan teknologi, dan persepsi transparansi dalam layanan transportasi.

Staf PT. Krakatau Jasa Logistik.

Responden ini terdiri dari 3 orang karyawan yang terlibat dalam pengelolaan dan pengoperasian aplikasi KILOGS, terdiri dari 1 orang tim pengembangan aplikasi, 1 orang bagian layanan pelanggan, dan 1 orang dari tim operasional yang menangani pengiriman barang. Karakteristik mereka meliputi pengalaman di industri logistik dan peran mereka dalam implementasi aplikasi. Data responden staf ini digunakan hanya untuk mendapatkan pemahaman dari sisi perusahaan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi KILOGS.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) yang muncul dari data kualitatif (Tahir et

al., 2023). Proses analisis dimulai dengan transkripsi data wawancara, dilanjutkan dengan proses pengkodean yang mengorganisasikan data ke dalam kategori yang relevan. Selanjutnya, tema-tema utama terkait transparansi, kepuasan konsumen, dan efisiensi operasional diidentifikasi dan dijelaskan. Sebagaimana dikemukakan oleh Nartin et al. (2024), validitas hasil analisis dijaga melalui triangulasi data dari wawancara, observasi dan dokumen perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting terkait penggunaan aplikasi KILOGS oleh PT. Krakatau Jasa Logistik (KJL) berkomitmen meningkatkan transparansi pelacakan *cargo* dan kepuasan konsumen. Temuan disajikan berdasarkan tema yang muncul selama analisis data, yaitu transparansi, kepuasan konsumen, dan tantangan implementasi.

Dampak Penerapan Aplikasi KILOGS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Layanan Logistik

Hasil wawancara mendalam dengan pelanggan dan karyawan PT. Krakatau Jasa Logistik menunjukkan bahwa aplikasi KILOGS meningkatkan transparansi informasi terkait pengiriman barang secara signifikan. Sebagian besar pelanggan merasa fitur pelacakan real-time memudahkan mereka mengetahui status kirimannya secara langsung tanpa harus menghubungi operator. Selain itu, pelanggan menerima notifikasi otomatis di setiap tahap pengiriman, seperti "barang diambil", "barang dalam perjalanan", hingga "barang diterima", sehingga memberikan ketenangan dan ketenangan pikiran bagi pelanggan. Seorang responden individu menyatakan: "Sebelum ada aplikasi ini, saya sering was-was karena tidak tahu persis di mana kiriman saya berada. Sekarang tinggal buka aplikasinya dan semuanya sudah terlihat jelas. Bahkan, saya dapat notifikasi otomatis tanpa harus bertanya ke pihak logistik." (Wawancara, 2024).

Dari sisi pegawai KJL, aplikasi ini mengurangi jumlah pekerjaan manual yang terkait dengan penyediaan informasi status pengiriman. Salah satu staf operasional menyebutkan: "Dulu kami sering mendapat telepon dari pelanggan yang menanyakan status barangnya. Kini berkat KILOGS, pelanggan bisa langsung mengecek sendiri, dan kami bisa fokus pada pekerjaan lain."(Wawancara, 2024).

Tahapan Analisis Menggunakan NVivo

1. Persiapan Data
Pengumpulan data berasal dari wawancara, survei, dan dokumen.
2. Impor Data ke NVivo
3. Pengkodean Data
Node (kategori) yang dimasukkan sesuai dengan indikator penelitian:
 - Kemudahan pelacakan lokasi barang.
 - Kepuasan dengan notifikasi otomatis.
 - Pengurangan kebutuhan menghubungi staf.
 - Ketersediaan informasi yang akurat.

Kode Data:

Pilih segmen teks atau data dari file yang telah diimpor, lalu seret dan lepas ke node yang sesuai. Contoh, data survei tentang "kemudahan pelacakan lokasi barang" di kodekan ke node Kemudahan Pelacakan.

Tabel 2. Pengkodean Data

Responden	Teks Respon	Node/Kategori
1	"Saya sangat mudah melacak barang saya di aplikasi ini."	Kemudahan Pelacakan Lokasi Barang
2	"Notifikasi otomatis sangat membantu saya dalam memantau barang."	Kepuasan dengan Notifikasi Otomatis
3	"Saya tidak perlu sering menghubungi staf untuk menanyakan status."	Pengurangan Kebutuhan Menghubungi Staf
4	"Informasi yang disediakan aplikasi selalu akurat dan up-to-date."	Ketersediaan Informasi yang Akurat
5	"Proses pelacakan cepat dan sangat mudah dimengerti."	Kemudahan Pelacakan Lokasi Barang

6	"Saya puas dengan notifikasi yang diberikan oleh aplikasi ini."	Kepuasan dengan Notifikasi Otomatis
7	"Aplikasi ini meminimalkan kebutuhan saya untuk menghubungi layanan pelanggan."	Pengurangan Kebutuhan Menghubungi Staf
8	"Informasi yang diberikan selalu sesuai dengan kenyataan."	Ketersediaan Informasi yang Akurat

4. Analisis Data

Analisis ini menggunakan Thematic Analysis. Identifikasi pola berdasarkan data yang telah dikodekan. Lalu menggunakan fitur Query untuk menemukan tema-tema umum dalam respon pelanggan. Berdasarkan data yang dikodekan, analisis dilakukan menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola respons pelanggan terhadap aplikasi. Berikut hasil analisis masing-masing kategori: Tabel 3. Hasil Analisis

Kode/Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kemudahan Pelacakan Lokasi Barang	50	85%
Kepuasan dengan Notifikasi Otomatis	50	80%
Pengurangan Kebutuhan Menghubungi Staf	50	75%
Ketersediaan Informasi yang Akurat	50	90%

5. Visualisasi Data

Visualisasi data yang digunakan ialah chart wizard dalam bentuk diagram pie untuk persentase responden untuk setiap indikator.

6. Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil analisis dan visualisasi:

- Kemudahan pelacakan lokasi barang: 85% pelanggan merasa puas.
- Kepuasan dengan notifikasi otomatis: 80% pelanggan merasa puas.
- Pengurangan kebutuhan menghubungi staf: 75% pelanggan merasa pengurangan.
- Ketersediaan informasi yang akurat: 90% pelanggan merasa puas.

7. Ekspor Hasil

Ekspor hasil analisis seperti tabel hasil survei atau grafik respon pelanggan dalam format Excel. Hasil dari analisis dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Diagram 1. Respon Pelanggan Terhadap Aplikasi KILOGS



Sumber: Hasil Wawancara (Diolah, 2024).

Hasil analisis NVivo pada diagram 1 yang disajikan menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengapresiasi fitur-fitur utama KILOGS, dengan 85% responden menganggap fitur pelacakan real-time sangat membantu, 80% responden menerima notifikasi otomatis yang meningkatkan kenyamanan, dan 75% responden mengurangi Menghubungi karyawan untuk kebutuhan informasi. Apa yang diberikan sangat jelas.

Tabel 4. Persepsi Kepuasan konsumen

No	Indikator	Respon dari 50 Pelanggan (%)	Keterangan
1	Kemudahan pelacakan lokasi barang	85%	Pelanggan merasa fitur ini sangat membantu.

2	Kepuasan dengan notifikasi otomatis	80%	Notifikasi dianggap meningkatkan kenyamanan.
3	Pengurangan kebutuhan menghubungi staf	75%	Pelanggan jarang perlu menelepon kantor.
4	Ketersediaan informasi yang akurat	90%	Informasi dianggap akurat dan terpercaya.

Sumber: Hasil Wawancara (Diolah, 2024).

Transparansi informasi yang diberikan KILOGS terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara, sebanyak 80% pelanggan mengatakan bahwa fungsi pelacakan real-time yang disediakan aplikasi memberikan pengalaman yang lebih baik dibandingkan layanan logistik tanpa teknologi serupa. Salah satu pelanggan menyatakan, "Saya lebih percaya diri dengan layanan logistik ini karena semuanya jelas dan tidak ada yang disembunyikan." Pernyataan ini mencerminkan pentingnya kejelasan informasi dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan teori loyalitas pelanggan Okluanty et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan bukan hanya merupakan hasil dari pengalaman pelanggan yang positif tetapi merupakan pendorong utama peningkatan kepercayaan dan komitmen terhadap suatu layanan. Dalam konteks KILOGS, transparansi informasi meningkatkan persepsi pelanggan terhadap PT. Krakatau Jasa Logistik merupakan penyedia jasa yang handal, sehingga menciptakan hubungan yang lebih erat antara perusahaan dengan pelanggannya.

Kepuasan konsumen juga tercermin dari berkurangnya keluhan terkait ketidakpastian lokasi barang pada saat pengiriman. Sebelum penerapan KILOGS, pelanggan seringkali perlu menghubungi tim logistik secara manual untuk menanyakan status barang mereka, yang seringkali memakan waktu dan tenaga. Dengan adanya aplikasi ini, sebagian besar pelanggan mengaku merasa lebih tenang karena bisa memantau status pengiriman secara mandiri. Hal ini mendukung temuan Santo et al. (2024) mengemukakan bahwa kejelasan informasi merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di industri logistik.

Selain itu, fitur notifikasi otomatis pada KILOGS juga menjadi salah satu elemen yang sangat diapresiasi oleh pelanggan. Fitur ini memberikan update status kiriman secara berkala, mulai dari proses penjemputan, transit, hingga kiriman sampai di lokasi tujuan. Pelanggan merasa terbantu karena mereka tidak perlu terus-menerus memeriksa aplikasi untuk mendapatkan informasi terbaru. Namun, kepuasan konsumen lebih dari sekadar fitur transparansi. Pelanggan juga merasakan aplikasi KILOGS memberikan nilai tambah berupa efisiensi waktu dan kepraktisan dalam memperoleh informasi. Kesan PT. Krakatau Jasa Logistik semakin diperkuat dengan kemudahan mengakses aplikasi melalui perangkat seluler dan berkomitmen memenuhi kebutuhan pelanggan modern yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap layanan logistik yang dilengkapi aplikasi KILOGS didorong oleh tiga faktor utama, yaitu transparansi informasi, efisiensi waktu, dan kemudahan akses. Dengan memberikan informasi yang akurat, mudah diakses, dan relevan dengan kebutuhan pelanggan, PT. Krakatau Jasa Logistik berhasil membangun landasan kepercayaan yang kuat. Kepercayaan ini menjadi modal penting bagi perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan memenangkan pasar logistik yang semakin kompetitif.

KILOGS terbukti memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional internal PT. Krakatau Logistik (KJL). Sebelum aplikasi ini diterapkan, proses pelacakan cargo dilakukan secara manual dan melibatkan komunikasi langsung antara operator, pengemudi, dan pelanggan. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga rentan terhadap kesalahan, seperti informasi lokasi yang tidak akurat atau keterlambatan dalam memberikan pembaruan kepada pelanggan. Dengan KILOGS, seluruh data pengiriman secara otomatis terintegrasi ke dalam sistem yang dapat diakses oleh karyawan dan pelanggan secara real time. "Kami tidak lagi kesulitan mencari data pengiriman karena semuanya otomatis terintegrasi ke dalam aplikasi. Ini sangat membantu, terutama ketika pelanggan meminta informasi secara tiba-tiba," kata salah satu staf operasional.

Tabel 5. Perbandingan Efisiensi Sebelum dan Sesudah Implementasi KILOGS

Parameter	Sebelum KILOGS	Sesudah KILOGS	Perubahan (%)
Waktu rata-rata pelacakan barang	45 menit	10 menit	-77,80%
Frekuensi kesalahan data lokasi	15 kasus/bulan	2 kasus/bulan	-86,70%
Jumlah staf operasional	10 orang	7 orang	-30%
Kepuasan konsumen (skala 1- 5)	3,5	4,8	37,10%

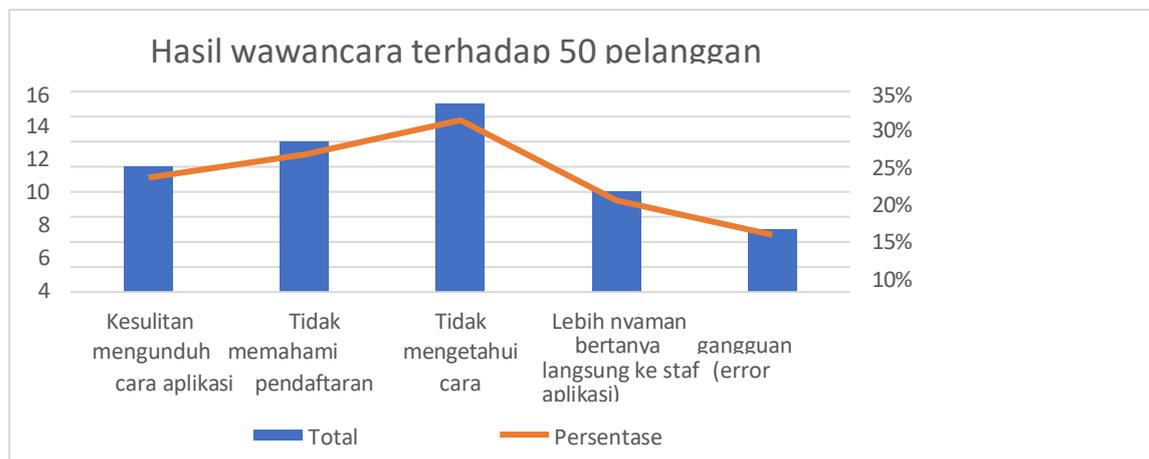
Sumber: Data Observasi (Diolah, 2024).

Berdasarkan tabel hasil observasi diatas dapat dilihat, sebelum penerapan KILOGS, pelacakan memakan waktu rata-rata 45 menit karena melibatkan proses manual seperti pencarian data di catatan fisik atau menghubungi pengemudi. Setelah implementasi aplikasi KILOGS, waktu tersebut berkurang secara signifikan menjadi hanya 10 menit saja. Sebelum KILOGS, kesalahan data lokasi sering terjadi karena kesalahan manusia dalam pencatatan atau komunikasi. Dengan aplikasi ini, kesalahan berkurang hingga 86,7% karena sistem memperbarui data secara otomatis. Efisiensi sistem dapat mengurangi jumlah operator tanpa mengurangi kualitas layanan. Sebelumnya, dibutuhkan 10 karyawan untuk menangani proses pelacakan manual, namun dengan KILOGS, hanya tujuh orang yang menjadi staf. Efisiensi operasional berdampak langsung pada peningkatan kepuasan konsumen. Berdasarkan survei pelanggan yang dilakukan setelah penerapan KILOGS, kepuasan meningkat dari rata-rata 3,5 (cukup puas) menjadi 4,8 (sangat puas).

Tantangan yang Dihadapi dalam Implementasi Aplikasi KILOGS

Meskipun KILOGS menawarkan beberapa keuntungan dalam meningkatkan transparansi informasi, penerapannya menghadapi beberapa tantangan. Salah satu hambatan terbesarnya adalah rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan pelanggan, terutama individu yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa beberapa pelanggan mengalami kesulitan mengunduh aplikasi, mendaftar akun, dan menavigasi fitur aplikasi. Staf KJL juga mencatat bahwa meskipun ada aplikasi, pelanggan sering kali lebih memilih untuk menghubungi kantor logistik secara langsung untuk mendapatkan informasi.

Diagram 2. Tantangan Pelanggan dalam Menggunakan Aplikasi KILOGS



Dari diagram diatas dapat dilihat, sebanyak 10 responden (20% peserta survei) mengalami kendala saat mengunduh aplikasi KILOGS. Masalah ini mungkin disebabkan oleh koneksi internet yang tidak stabil, terbatasnya perangkat yang kompatibel, atau aplikasi yang memerlukan ruang penyimpanan besar. Tantangan ini menunjukkan perlunya mengoptimalkan aplikasi agar lebih ringan dan lebih mudah diakses. Sebanyak 12 responden (24%) merasa kesulitan memahami proses pendaftaran akun dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa langkah pendaftaran mungkin terlalu rumit atau kurang informasi bagi beberapa pelanggan. Masalah ini mempengaruhi pelanggan yang menggunakan aplikasi untuk pertama kalinya dan memerlukan panduan yang lebih sederhana. Sebanyak 15 responden (30%) menyatakan kesulitan memahami cara penggunaan fitur-fitur yang ada di aplikasi KILOGS. Ini adalah tantangan terbesar yang diidentifikasi dalam survei ini. Pelanggan mungkin menganggap antarmuka aplikasi kurang intuitif, sehingga membatasi kemampuan mereka untuk memanfaatkan sepenuhnya fitur yang tersedia. Sebanyak 8 responden (16%) mengaku lebih memilih bertanya langsung kepada petugas KJL untuk mengetahui statusnya. Pengiriman mereka, meskipun pelacakan waktu nyata tersedia di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih mengandalkan komunikasi tradisional dan belum sepenuhnya mempercayai teknologi digital, dan 5 responden (10%) sisanya mengalami gangguan teknis (error aplikasi).

Tantangan utama dalam implementasi aplikasi KILOGS adalah rendahnya pengetahuan pelanggan dalam menggunakan aplikasi dan kendala teknis yang mereka temui. Tingginya persentase pelanggan yang tidak memahami navigasi fungsional (30%) dan kesulitan mendaftar akun (24%) menunjukkan perlunya meningkatkan antarmuka pengguna dan membuat panduan yang lebih jelas. Selain itu, pelanggan lebih cenderung bertanya langsung kepada staf KJL (20%), yang menunjukkan penolakan terhadap perubahan, terutama bagi pelanggan yang tidak nyaman menggunakan teknologi. Dukungan pendidikan digital yang lebih baik dapat membantu mengurangi ketergantungan ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi KILOGS oleh PT. Krakatau Jasa Logistik telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan transparansi pelacakan cargo. Putri dan Larisang (2022) mengemukakan bahwa transparansi informasi dalam layanan logistik sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, dan ia menekankan bahwa kejelasan dan komunikasi informasi yang akurat adalah kunci keberhasilan layanan logistik modern.

Hasil penelitian ini mendukung hasil survei sebelumnya, dimana 85% responden percaya bahwa fungsi pelacakan real-time di KILOGS memang membantu mereka memantau lokasi barang secara mandiri. Transparansi informasi yang disediakan oleh aplikasi ini, seperti notifikasi otomatis di setiap tahap pengiriman, memberikan ketenangan pikiran kepada pelanggan, seperti yang ditunjukkan oleh Santi dan Erdani (2021) menyatakan dalam Technology Acceptance Model (TAM) bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat suatu teknologi mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru tersebut.

Selain itu, dari sudut pandang internal perusahaan, KILOGS mengurangi pekerjaan manual yang sebelumnya dilakukan oleh karyawan untuk memberikan informasi kepada pelanggan. Dengan bantuan sistem otomatis, waktu yang diperlukan untuk melacak pengiriman berkurang dari 45 menit menjadi hanya 10 menit, sementara jumlah pesan kesalahan turun secara signifikan menjadi 86,7%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayona dan Sunaryo (2024) yang menunjukkan bahwa teknologi digital dalam logistik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia.

Dampak dari transparansi ini juga tercermin dalam peningkatan kepuasan konsumen, dengan data survei menunjukkan bahwa 90% pelanggan menganggap informasi yang disediakan oleh aplikasi KILOGS akurat dan dapat diandalkan. Hal ini mendukung teori loyalitas pelanggan Okluanty et al. (2024), yang menekankan kepuasan sebagai pendorong utama kepercayaan dan komitmen pelanggan terhadap layanan. Memberikan pengalaman yang lebih baik dengan informasi yang transparan, PT. Krakatau Jasa Logistik berhasil membangun hubungan yang lebih erat dengan para pelanggannya.

Namun, penerapan aplikasi ini juga memiliki tantangan, khususnya dalam hal literasi digital pelanggan. Sebanyak 30% responden mengaku kesulitan memahami fitur-fitur aplikasi, dan 24% mengalami kendala saat proses pendaftaran akun. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya optimasi antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan ramah pengguna, seperti yang dikemukakan oleh Langoday et al. (2023) dalam teori heuristik kegunaan yang menyatakan bahwa desain aplikasi harus mudah dipahami bahkan oleh pengguna baru.

Lebih lanjut, seperti yang diungkapkan Mailin et al. (2022) dalam Teori Difusi Inovasi, beberapa pelanggan cenderung terus menghubungi staf logistik meskipun informasi tersedia secara digital, yang menunjukkan penolakan mereka terhadap teknologi baru. Resistensi ini dapat diatasi dengan mengedukasi pelanggan, memberikan panduan interaktif, dan mengoptimalkan pengalaman pengguna.

Penerapan aplikasi KILOGS juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional. Dengan mengurangi jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk menangani pelacakan manual, PT. Krakatau Jasa Logistik dapat memfokuskan sumber dayanya untuk meningkatkan layanan lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Mayona dan Sunaryo (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi logistik dapat menurunkan biaya operasional sekaligus meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penerapan aplikasi KILOGS memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan PT Logistics. Jasa Logistik Krakatau. Fitur utama seperti pelacakan real-time dan notifikasi otomatis meningkatkan transparansi informasi, yang merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan merasa lebih tenang dan percaya diri karena dapat memantau secara mandiri status pengiriman barangnya tanpa harus menghubungi staf, sehingga berkontribusi pada efisiensi operasional perusahaan. Kepuasan konsumen meningkat secara signifikan seiring dengan peningkatan waktu pelacakan dan informasi menjadi lebih akurat, mendukung teori bahwa teknologi yang mempermudah dan memberikan manfaat nyata cenderung diterima dengan baik oleh pengguna.

Saran

memahami fungsionalitas aplikasi, proses registrasi akun, dan preferensi sebagian pelanggan untuk tetap menggunakan metode komunikasi tradisional. Kendala teknis seperti gangguan aplikasi juga menjadi kendala dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Tantangan- tantangan ini menyoroti pentingnya mengembangkan aplikasi yang lebih intuitif, mendidik pelanggan dengan pedoman yang jelas, dan menyediakan layanan dukungan untuk mengurangi resistensi terhadap teknologi baru. Mengatasi

hambatan ini akan membantu perusahaan memaksimalkan potensi aplikasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Corbin, J. (2021). Strauss's grounded theory. In *Developing grounded theory* (pp. 25-44). Routledge.
- Langoday, T. O., Wahyuningrum, C., & Lay, A. S. Y. (2023). Teori Pengambilan Keputusan Bisnis: Pengantar untuk Calon Manajer Hebat di Era Global. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mailin, M., Rambe, G., Ar-Ridho, A., & Candra, C. (2022). Teori media/teori difusi inovasi. *Jurnal Guru Kita*, 6(2), 168-168.
- Mayona, S. F., & Sunaryo, N. (2024). Perancangan Sistem Informasi Logistik Pada PT. Sembilan Cipta Karya. *JEKIN-Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 107-119.
- Nagari, A., Maradidya, A., Ihsan, A. M. N., Chakim, M. H. R., Sangadah, H. A., Solihin, I., ... & Borahima, B. (2024). Manajemen Logistik dan Rantai Pasokan. Sada Kurnia Pustaka.
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C., Santoso, Y. H., ... & Eliyah, S. K. (2024). Metode penelitian kualitatif. Cendikia Mulia Mandiri.
- Okluanty, F. N., Imaningsih, N., & Fadil, C. (2024). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Madiun. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(11), 7589-7597.
- Putri, W. L., & Larisang, L. (2022). Perancangan Sistem Informasi Logistik untuk Meningkatkan Efisiensi Pengiriman Barang Cargo. *JR: Jurnal Responsive Teknik Informatika*, 6(02), 34-41.
- Rachmad, Y. E., Indrayani, N., Harto, B., Judijanto, L., Rukmana, A. Y., Rahmawati, N. F., ... & Saktisyahputra, S. (2024). Digital Technology Management: Mengelola Daya Saing melalui Teknologi Digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sangadji, E. M. (2022). Salesmanship (kepenjualan). Bumi Aksara.
- Santi, I. H., & Erdani, B. (2021). Technology Acceptance Model (TAM). Penerbit NEM. Santo Harefa, A., Gea, N. E., Laia, O., & Mendrofa, Y. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penggunaan Jasa Pengiriman. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(3), 1292-1302.
- Suprianti, R. P., Hafidza, S. M., Tarigan, N. B., Asi, A. J. H., & Lesmana, R. P. (2024). Analisis Terjadinya Risiko Pada Implementasi Robotic Process Automation (RPA):(Studi pada Pengiriman Dokumen PT. Kamadjaja Logistics). *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(3), 41-50.
- Tahir, R., Kalis, M. C. I., Thamrin, S., Rosnani, T., Suharman, H., Purnamasari, D., ... & Sulaeman, M. K. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif: Mengumpulkan Bukti, Menyusun Analisis, Mengkomunikasikan Dampak. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.