

Tinjauan Sistematis Penerapan Kaizen Dalam Industri Jasa

Rizki Hidayah¹, Hamdani², Yudi Sasmita³, Fahreza Putra⁴

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa
e-mail: ¹1209912@gmail.com, ²hamdani7900@gmail.com, ³yudi.sasmitaa@gmail.com,
⁴putraaryaanfahreza@gmail.com

*Corresponding Author: 1209912@gmail.com Tel.: 081294317190

DOI: _____

Informasi Artikel

Dikirim: 31 Mei 2025

Direvisi: 02 Juni 2025

Diterima: 23 Desember 2025

Abstrak

Industri jasa merupakan sektor yang berfokus pada penyediaan layanan yang bernilai tambah kepada pelanggan, sehingga efisiensi proses dan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci keberhasilan. Kaizen, sebagai prinsip perbaikan berkelanjutan, telah banyak diterapkan dalam konteks industri manufaktur, namun implementasinya dalam industri jasa masih belum banyak dikaji secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan Kaizen dalam berbagai sektor jasa melalui metode Systematic Literature Review (SLR). Proses dilakukan dengan mengumpulkan, menyaring, dan menganalisis 20 artikel yang relevan, terbit antara tahun 2020 hingga 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan Kaizen banyak dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan digitalisasi proses. Tahun 2022 dan 2023 menjadi periode publikasi terbanyak, sedangkan sektor jasa kurir dan logistik menjadi objek penelitian yang paling dominan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti maupun praktisi dalam memahami pola penerapan Kaizen di sektor jasa dan mengembangkan strategi perbaikan berkelanjutan yang lebih terstruktur dan aplikatif.

Kata kunci: efisiensi layanan, kaizen, industri jasa, perbaikan berkelanjutan, SLR.

Abstract

The service industry is a sector focused on delivering value-added services to customers, where process efficiency and service quality are critical success factors. Kaizen, as a principle of continuous improvement, has been widely applied in manufacturing, but its implementation in service industries remains relatively underexplored. This study aims to identify and analyze the application of Kaizen in various service sectors using a Systematic Literature Review (SLR) method. The process involved collecting, screening, and analyzing 20 relevant articles published between 2020 and 2024. The findings indicate that Kaizen is often associated with improving service quality, operational efficiency, and process digitalization. The years 2022 and 2023 marked the highest number of publications, with courier and logistics services being the most frequently studied sectors. This study is expected to serve as a useful reference for researchers and practitioners in understanding patterns of Kaizen implementation in service contexts and in developing more structured and applicable continuous improvement strategies.

Keywords: service efficiency, kaizen, service industry, continues improvement, SLR

1. Pendahuluan

Dalam era persaingan global dan transformasi digital, industri jasa dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan guna memenuhi harapan pelanggan yang semakin kompleks. Berbeda dengan industri manufaktur yang fokus pada output fisik, industri jasa lebih menekankan pada proses, interaksi manusia, dan nilai tambah yang bersifat intangible. Oleh

karena itu, dibutuhkan pendekatan manajemen yang adaptif, efisien, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Kaizen, yang berasal dari bahasa Jepang dan berarti "perbaikan berkelanjutan", merupakan salah satu filosofi manajemen yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas di industri manufaktur. Prinsip ini menekankan pada perubahan kecil namun konsisten, keterlibatan seluruh elemen organisasi, serta fokus pada eliminasi pemborosan. Meski *Kaizen* telah banyak diterapkan dalam sektor manufaktur, penerapannya dalam industri jasa masih tergolong terbatas dan belum terstandarisasi dengan baik. Bukti dari penerapan *Kaizen* pada perusahaan Garmen dapat meningkatkan produktivitas sebesar 55% dengan menggunakan pendekatan PDCA atau perbaikan terus menerus [1]. Kualitas pelayanan tergantung pada interaksi manusia dalam pelayanan yang dihadapi dan hasil dari kualitas pelayanan berhubungan dengan proses interaktif antara penyedia jasa dan penerima jasa [1].

Seiring meningkatnya kompleksitas layanan di berbagai sektor jasa seperti logistik, perbankan, pendidikan, hingga kesehatan, muncul kebutuhan untuk mengadaptasi prinsip *Kaizen* dalam konteks layanan. Beberapa studi menunjukkan bahwa pendekatan *Kaizen* mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi kesalahan proses, serta mendorong keterlibatan karyawan dalam inovasi operasional. Namun demikian, kajian tentang implementasi *Kaizen* dalam industri jasa masih tersebar dan belum tersintesis secara sistematis.

Meningkatnya kemajuan teknologi saat ini membuat masyarakat menyukai hal-hal yang bersifat mudah atau praktis, terutama dalam bidang pengiriman barang yang menyangkut ke berbagai wilayah, oleh sebab itu jasa pengiriman dapat menjadi solusi terbaik untuk masyarakat yang menyukai kepraktisan dan kemudahan dalam pengiriman barang [2]

Teknologi kian canggih membuat semua perusahaan berlomba-lomba untuk meng-upgrade teknologi terbarukan. Selain untuk tetap mempertahankan eksistensi juga untuk mengembangkan bisnis ke arah yang lebih modern [3]. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tren, pendekatan, dan fokus utama dalam penerapan *Kaizen* di sektor jasa melalui metode *Systematic Literature Review (SLR)*. Dengan meninjau sejumlah publikasi ilmiah dari berbagai sumber, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan peta penelitian terkini, mengungkap kesenjangan literatur, serta memberikan arah bagi penelitian dan praktik *Kaizen* di masa mendatang, khususnya dalam konteks layanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur, dengan meninjau berbagai artikel yang relevan terkait perancangan sistem kerja dalam industri manufaktur di Indonesia. Adapun langkah-langkah dalam pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

2.1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, data dikumpulkan melalui pendekatan *systematic literature review* (tinjauan sistematis) dengan menelusuri referensi dari jurnal-jurnal ilmiah yang memiliki keterkaitan erat dengan topik penelitian. Proses ini diawali dengan mengidentifikasi artikel-artikel yang sesuai dengan tema utama, yaitu *penerapan kaizen dalam industri jasa*. Pencarian literatur dilakukan melalui database *Google Scholar* dengan menggunakan kata kunci tersebut sebagai dasar pencarian.

1. Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini mencakup beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Observasi Data

Pada tahap ini, dilakukan penelaahan secara mendalam terhadap artikel-artikel yang telah berhasil dikumpulkan untuk memastikan kesesuaian dengan topik penelitian.

b. Penyaringan Artikel

Selanjutnya dilakukan proses seleksi, di mana artikel yang tidak secara spesifik membahas penerapan *kaizen* dalam industri jasa akan dieliminasi dan tidak dilanjutkan ke tahap analisis. Hanya artikel yang memiliki relevansi tinggi terhadap fokus kajian yang dipertahankan untuk dianalisis lebih lanjut.

2.2. Analisa Data

Tahap analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif dengan rincian sebagai berikut:

a. Analisis Kuantitatif

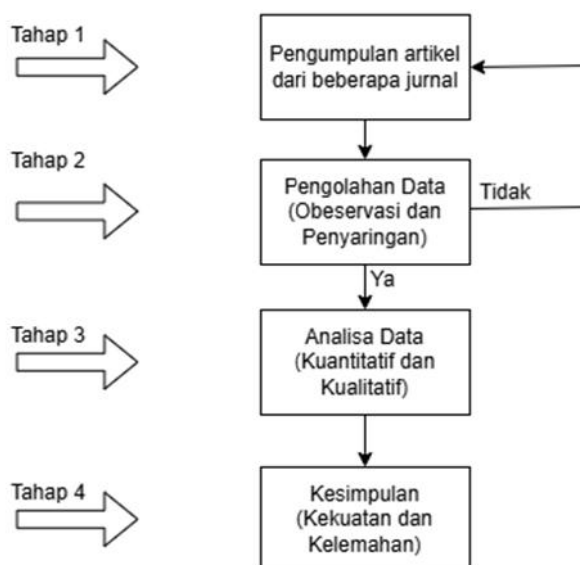
Pada tahap ini penulis melakukan pengelompokan dan identifikasi terhadap artikel-artikel yang telah diseleksi berdasarkan beberapa kategori, seperti sektor industry, tahun publikasi, objek penelitian, serta hasil yang diperoleh dari masing-masing studi.

b. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dilakukan dengan menelaah secara mendalam isi dari artikel-artikel yang telah terpilih. Data yang digunakan berasal dari berbagai sumber dan metode, sehingga memungkinkan diperolehnya Gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai kualitas serta kontribusi masing-masing artikel terhadap topik penelitian.

2.3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini diperoleh setelah artikel yang relevan berhasil dikumpulkan dan dianalisis secara menyeluruh. Proses penarikan Kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil identifikasi, seleksi, dan analisis data yang telah dilakukan secara sistematis. Alur tahapan penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. Hasil Dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil serta pembahasan yang diperoleh dari proses identifikasi, pengumpulan, pengolahan, analisis data, hingga penarikan Kesimpulan.

3.1. Identifikasi dan Pengumpulan Data Artikel

Tahap awal dalam proses ini dimulai dengan mengumpulkan artikel berdasarkan kesesuaian judul yang mengangkat topik tentang *penerapan kaizen dalam industry jasa*. Dari total 30 artikel yang berhasil dikumpulkan, hanya 20 artikel yang dinilai relevan dan sesuai dengan focus penelitian. Rincian hasil dari proses pengumpulan artikel tersebut disajikan dalam tabel 1.

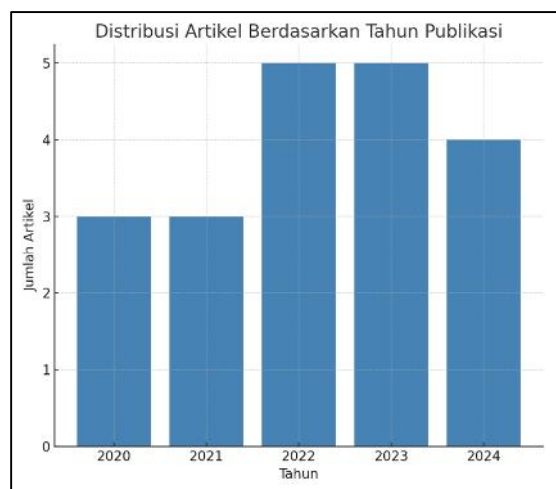
Tabel 1. Kumpulan Tinjauan Sistematis Artikel dari Jurnal Nasional

No	Penulis, Tahun	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1	Janio Wijaya et al. 2022 [2]	Manajemen rantai pasok pengiriman barang	Integrasi system penerimaan dan pengiriman barang menjadi lebih mudah
2	Ayu 2024 [3]	Layanan pengiriman oleh PT. POS	Meluncurkan produk berbasis digital
3	Octaviana et al., n.d. 2022 [1]	Permasalahan pengiriman barang	Saran penambahan fitur baru di aplikasi My JNE
4	Yulianti dan Umbara 2020 [4]	Analisi kepuasan pelanggan dengan metode IPA	Masih terdapat 11 item yang harus diperbaiki
5	Tohir, Primadi, and Djadjuli 2023 [5]	Hipotesis faktor – faktor yang berpengaruh terhadap daya saing	Faktor yang berpengaruh terhadap daya saing Perusahaan logistik
6	Sofiana dan sanggala 2021 [6]	Meminimalisir gagal antar di kantor POS	Perlu pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM)
7	Lati dan Nurqaidah 2021 [7]	Pendekatan kualitas dengan metode Service Quality GAP	ditemukannya gap sebesar -1,067
8	Maxsyh Piaggi, n.d. 2023 [8]	Six sigma layanan pengiriman barang	Saran factor factor yang harus diperbaiki
9	Eko Prasetyo et al., 2022 [9]	Kualitas layanan pengiriman	Saran perbaikan kualitas jasa pengiriman
10	Tiffany Imelasa Septina Pratiwi dan Hartini 2023 [10]	Pondasi keberhasilan jasa pengiriman barang	Strategi pemasaran JNE sudah tepat
11	Prasetya dan Maria 2023 [11]	Analisis bisnis pengiriman J&T ekspres dengan metode BMC	J&T ekspres selaras dengan metode BMC
12	Raza, Sabaruddin dan Komala 2020 [12]	Digitalisasi pengiriman barang	Efisiensi pengiriman barang
13	Abdul, Victor, Thomas 2024 [13]	Strategi bersaing jasa pengiriman barang	Banyak factor yang berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif
14	Wayan 2021 [14]	Transaksi pengiriman barang dengan COD	Belum adanya perlindungan hukum
15	Dhamara, Elang 2024 [15]	Inovasi jasa layanan pengiriman	Memudahkan pengiriman barang secara online
16	Isnadya, Yusmedi dan Pri Utami 2024 [16]	Inavasi layanan POS AJA	Layanan POS AJA belum maksimal
17	Nurul, Deddy, Brillialfi dan Sigit 2022 [17]	Pasukan O-Ranger PT. POS	PT. POS dapat bersaing dalam jasa service pick up
18	Shanty, Dana dan Adhi 2020 [18]	Analisa kualitas layanan	Masih banyak yang harus diperbaiki seperti survey tahunan terkait pelayanan

No	Penulis, Tahun	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
19	Hendrik, Rifki, Oki 2023 [19]	Kerusakan paket saat proses pengiriman	Saran Solusi untuk perbaikan menggunakan <i>double packing</i>
20	Mario dan Nataya 2022 [20]	Kepuasan pelanggan shoppe express dengan metode Servqual	Kepuasan rata rata 96.65 %

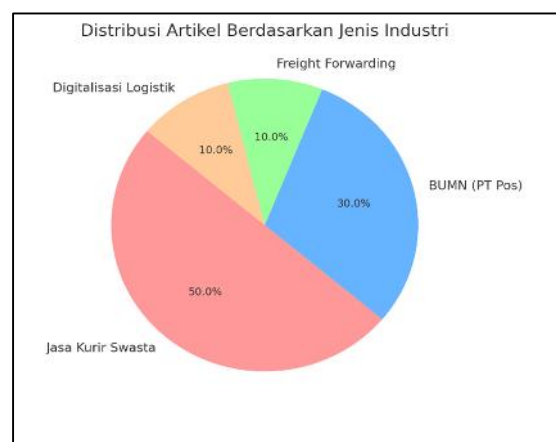
3.2. Identifikasi Jurnal

Bagian ini membahas hasil dari proses identifikasi awal terhadap 20 artikel yang dijadikan sumber dalam studi literatur ini. Fokus utama identifikasi terletak pada tahun publikasi dan jenis industri yang menjadi objek penelitian.



Gambar 2. Fokus Tahun Penerbit Artikel

Artikel-artikel yang dianalisis (Gambar 2) dipublikasikan dalam rentang waktu 2020 hingga 2024, dengan tahun 2022 dan 2023 menjadi periode paling dominan, masing-masing menyumbang 5 artikel. Tahun 2021 dan 2020 menyumbang masing masing 3 artikel, sementara tahun 2024 terdapat 4 artikel. Hal ini menunjukkan tren meningkatnya minat terhadap kajian disektor pengiriman barang, khususnya dalam dua hingga tiga tahun terakhir.



Gambar 3. Distribusi Berdasarkan Jenis Industri

inspirasipublisher.com	Journal of Industrial Management Inspiration (JIMI)	e-ISSN XXXX-XXXX
	Vol. 1, No. 1, Des 2025	

Dari sisi klasifikasi industry (Gambar 3) Sebagian besar artikel berasal dari jasa kurir swasta seperti JNE, J&T Express, Shopee Express, dan Ninja Xpress (50% dari total artikel). Sebanyak 30% artikel membahas PT. Pos Indonesia (BUMN), dan sisanya mengulas topik terkait freight forwarding dan transformasi digital logistik.

3.3. Analisis Kekuatan

Dalam studi literatur ini, penulis mengidentifikasi sejumlah kekuatan dari artikel-artikel yang telah dianalisis, yang ditinjau dari tiga perspektif utama: penulisan jurnal, konteks industry, dan kontribusi ilmiah.

Dari sisi penulisan, mayoritas artikel disusun dengan struktur ilmiah yang baik dan konsisten. Elemen-elemen seperti abstrak, pendahuluan, tinjauan Pustaka, metodologi, hasil, pembahasan dan Kesimpulan ditampilkan secara sistematis dan jelas. Beberapa jurnal jugamenambahkan grafik, tabel dan analisis data statistic untuk mendukung validitas hasil, terutama pada studi dengan metode SERVQUAL, IPA, dan DMAIC.

Dari semua industry, semua artikel focus pada sektor jasa pengiriman dan logistic, yang merupakan bidang vital dalam mendukung pertumbuhan e-commerce dan kebutuhan pelanggan modern. Studi-studi tersebut banyak memberikan wawasan praktis dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan, efisiensi proses pengiriman, serta strategi daya saing Perusahaan jasa kurir, baik swasta maupun milik negara (BUMN).

Sementara dari sudut pandang kontribusi ilmiah, artikel-artikel ini menyajikan pendekatan yang bervariasi dan aplikatif, mulai dari pengukuran kesenjangan layanan (SERVQUAL), perbaikan kualitas proses (DMAIC, PDCA-FMEA), evaluasi strategi (SWOT, BMC), hingga integrasi system berbasis teknologi (ERP, digitalisasi logistic). Metode-metode tersebut tidak hanya memperkuat validitas akademik dari masing-masing studi, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk di implementasikan oleh para praktisi logistic dan manajemen operasional.

Secara keseluruhan, kekuatan dari kumpulan artikel ini terletak pada kemampuannya untuk menggabungkan relevansi praktis dan ketelitian akademik. Hasil-hasil penelitian tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga mampu memberikan rekomendasi konkret bagi pelaku industri, seperti peningkatan layanan pelanggan, pengembangan inovasi digital, dan penyusunan strategi bisnis yang adaptif terhadap perubahan.

3.4. Analisis Kelemahan

Meskipun artikel-artikel yang dianalisis dalam studi ini memiliki kontribusi yang kuat dalam konteks akademik dan praktis, terdapat beberapa kelemahan umum yang teridentifikasi Ketika ditinjau dari aspek cakupan data, metode dan generalisasi hasil.

Dari sisi cakupan data yang tersedia, sebagian besar artikel berfokus pada studi kasus yang spesifik pada satu perusahaan atau satu wilayah operasional saja, seperti JNE di Tanjung Selor, SPX di Indonesia, atau Kantor Pos Mojokerto. Hal ini menyebabkan temuan dari masing-masing studi cenderung bersifat lokal dan tidak dapat digeneralisasi secara luas ke seluruh industri pengiriman barang di Indonesia, apalagi dalam skala global.

Dalam hal metodologi, meskipun banyak artikel yang menggunakan pendekatan populer seperti SERVQUAL, IPA, DMAIC, dan SWOT, beberapa di antaranya tidak menyertakan validasi empiris lanjutan seperti uji statistik yang mendalam, triangulasi data, atau verifikasi dengan pihak industri. Hal ini menimbulkan potensi bias dalam penarikan kesimpulan, terutama untuk artikel yang hanya mengandalkan kuesioner dalam skala terbatas tanpa analisis multivariat atau pendekatan kuantitatif yang lebih solid.

Selain itu, Sebagian artikel belum membahas secara menyeluruh factor eksternal yang juga mempengaruhi performa layanan pengiriman barang, seperti kondisi infrastruktur, regulasi

pemerintah, atau dinamika pasar e-commerce. Akibatnya analisis strategi dan rekomendasi yang disampaikan ini cenderung bersifat operasional dan belum menyentuh aspek makro yang lebih strategis.

Kelemahan lainnya adalah masih terdapat keterbatasan dalam eksplorasi longitudinal — sebagian besar artikel hanya menggunakan data dalam satu periode waktu tanpa membandingkan tren dari waktu ke waktu, padahal sektor logistik sangat dinamis dan cepat berubah.

Secara umum, meskipun artikel-artikel ini memberikan insight yang relevan, studi lanjutan masih dibutuhkan untuk memperluas cakupan, memperkuat metodologi, dan meningkatkan generalisasi hasil agar benar-benar mampu menjawab tantangan di industri jasa pengiriman secara komprehensif.

3.5.Kesenjangan Kajian Pustaka pada Layanan Pengiriman Barang

Berdasarkan kajian pustaka, sebagian besar artikel fokus pada evaluasi layanan menggunakan metode seperti SERVQUAL dan IPA. Namun, banyak studi belum menjelaskan tindak lanjut perbaikannya secara konkret. Kajian tentang digitalisasi, strategi bisnis, dan perbaikan proses juga masih terbatas dan kurang mendalam. Selain itu, isu seperti regulasi, keberlanjutan, dan perlindungan kurir masih jarang dibahas, sehingga menjadi celah yang bisa diisi oleh penelitian selanjutnya. Pada Tabel 2 terdapat rangkuman kesenjangan kajian pustaka yang teridentifikasi.

Tabel 2. Kesenjangan Kajian Pustaka Penelitian Terkait Layanan Pengiriman Barang

Kategori Topik	Jumlah Artikel	Fokus Penelitian Umum	Kesenjangan yang Teridentifikasi
Evaluasi Kualitas Layanan (SERVQUAL, IPA)	7	Mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi layanan	Sebagian besar studi hanya deskriptif, tanpa tindak lanjut solusi atau perbaikan implementatif
Perbaikan Proses Operasional (DMAIC, PDCA, FMEA)	4	Meningkatkan efisiensi pengiriman dan menurunkan kesalahan operasional	Belum banyak yang menghubungkan perbaikan proses dengan kepuasan pelanggan atau efisiensi biaya
Strategi dan Model Bisnis (SWOT, BMC)	3	Menyusun strategi adaptif dan inovasi model layanan	Terbatas pada analisis internal, belum mempertimbangkan faktor eksternal dan dinamika pasar secara komprehensif
Digitalisasi dan Teknologi (ERP, Aplikasi)	4	Menerapkan sistem informasi dan aplikasi digital	Belum mendalam dalam menjelaskan dampak teknologi terhadap kecepatan layanan dan loyalitas pelanggan
Regulasi dan Perlindungan Kerja	1	Fokus pada perlindungan kurir dan aspek hukum	Masih sangat terbatas dan tidak membahas regulasi layanan secara luas
Kajian Umum atau Studi Literatur	1	Review dampak digitalisasi dalam logistic	Tidak menyertakan sintesis solusi praktis atau arah kebijakan yang aplikatif
Jumlah	20		

Tabel 2 merangkum kesenjangan yang ditemukan berdasarkan topik dan metode dalam 20 artikel yang dikaji. Terlihat bahwa evaluasi kualitas layanan menjadi fokus dominan, namun belum banyak yang dilanjutkan dengan implementasi solusi. Topik seperti transformasi digital, strategi model bisnis, dan regulasi masih minim dibahas secara mendalam. Hal ini menunjukkan perlunya studi yang lebih holistik dan aplikatif di masa depan.

3.6.Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis kesenjangan kajian pustaka (lihat Tabel 2), terdapat beberapa peluang penelitian yang dapat dikembangkan. Pertama, perlunya studi yang mengintegrasikan evaluasi layanan dengan solusi perbaikan berbasis teknologi atau sistem manajemen. Kedua, topik digitalisasi logistik dapat dikaji lebih dalam, misalnya melalui penggunaan IoT, machine learning, atau big data dalam proses pengiriman. Ketiga, aspek regulasi, perlindungan tenaga kerja, dan keberlanjutan (green logistics) masih sangat minim dibahas, sehingga layak dijadikan fokus dalam penelitian mendatang.

4. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data terhadap 20 artikel yang dikaji, ditemukan bahwa berbagai pendekatan seperti SERVQUAL, IPA, DMAIC, ERP, dan BMC telah banyak digunakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang. Aspek penting yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, inovasi teknologi, dan strategi bisnis. Dukungan terhadap peningkatan kualitas layanan logistik tidak hanya membutuhkan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga integrasi teknologi dan penyusunan strategi operasional yang tepat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa artikel terbanyak diterbitkan pada tahun 2022 dan 2023, yang menandakan meningkatnya perhatian terhadap efisiensi dan inovasi dalam sektor pengiriman barang, terutama dalam menghadapi tantangan era digital. Sementara itu, sektor industri yang paling dominan adalah jasa kurir swasta dan BUMN seperti PT Pos Indonesia.

Kesimpulan dari studi literatur ini menegaskan bahwa upaya perbaikan layanan pengiriman sangat penting untuk mendukung kecepatan, keamanan, dan kepuasan pelanggan, serta untuk meningkatkan daya saing bisnis di era e-commerce. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam hal integrasi digital lanjutan, aspek keberlanjutan layanan, serta perlindungan kurir yang minim dibahas dalam literatur.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian difokuskan pada:

-) Pengembangan sistem digital logistik yang terintegrasi secara real-time,
-) Strategi keberlanjutan dalam pengiriman barang (green logistics), dan
-) Perlindungan kerja serta kesejahteraan kurir sebagai bagian dari pelayanan jasa.

Selain itu, perluasan cakupan objek penelitian ke berbagai jenis industri pengiriman dan konteks regional yang berbeda juga sangat dianjurkan agar hasil kajian lebih aplikatif dan berdampak luas.

Daftar Pustaka

- [1] S. Octaviana *et al.*, “Meningkatkan Pelayanan JNE Di Batas Negeri,” 2022.
- [2] A. Janio Wijaya *et al.*, “Pengaruh Manajemen Pengiriman Berbasis Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Kinerja Rantai Pasok pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir,” *Jurnal Penelitian Inovatif*, vol. 2, no. 2, pp. 231–236, Jun. 2022, doi: 10.54082/jupin.67.
- [3] I. P. Ayu, “Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran di Tengah Krisis (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia),” *Jurnal Penelitian Inovatif*, vol. 4, no. 1, pp. 1–10, Jan. 2024, doi: 10.54082/jupin.245.

- [4] E. Yulianti and T. Umbara, “Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang,” *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, vol. 8, no. 2, pp. 78–86, 2020, doi: 10.21063/jtif.2020.V8.2.78-86.
- [5] M. Tohir, A. Primadi, and K. H. Djadjuli, “Dampak Inovasi Logistik, Kolaborasi Antar Moda, dan Regulasi Pemerintah Terhadap Daya Saing Perusahaan Freight Forwarding,” vol. 1, no. 2, 2023, doi: 10.38035/jkmt.v1i2.
- [6] A. Sofiana and E. Sanggala, “Meminimalisirkan Gagal Antar di Kantor Pos Mojokerto dengan Metode DMAIC,” *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, vol. 5, no. 1, p. 1, Apr. 2021, doi: 10.35194/jmtsi.v5i1.1209.
- [7] G. M. Lati and P. F. Nurqaidah, “Analisis Perbaikan Kualitas Pada PT. Pos Indonesia KPRK Cikarang Dengan Metode SSERVQUAL GAP,” *Jurnal Logistik Bisnis*, vol. 11, no. 02, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/logistik/index>
- [8] Maxsyh Piaggi, “Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Pengiriman Barang Dengan Menggunakan Pendekatan Six Sigma”.
- [9] M. Eko Prasetyo, W. Sulistiyowati, K. Kunci, K. Pelanggan, and K. Layanan, “Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT. XYZ).”
- [10] Tiffany Imelasa Septina Pratiwi and Hartini, “Pondasi Keberhasilan di Era Persaingan Jasa Ekspedisi JNE Express Kediri,” Nov. 2023.
- [11] S. G. Prasetya, M. Maria, and M. Maria, “Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Layanan Logistik J&T Express Dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC),” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 11, no. 1, Apr. 2023, doi: 10.37641/jimkes.v11i1.1565.
- [12] E. Raza, L. O. Sabaruddin, and A. L. Komala, “Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0,” 2020. [Online]. Available: <http://ojs.stiami.ac.id>
- [13] Abdul Manan, Victor, and Thomas Lucas, “Analisis Strategi Bersaing dan Kapabilitas Dinamis dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing pada Perusahaan Jasa Logistik Ekspedisi Barang di Muara Baru Jakarta.”
- [14] I. Wayan and G. Wiryawan, “Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery).” [Online]. Available: <http://www.apjii.or.od>.
- [15] E. D. Dhamara and A. Voutama, “Rancang Bangun Aplikasi Pengiriman Barang Pada GOSHIPP Berbasis WEB,” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 2, Apr. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4265.
- [16] I. Muharromah *et al.*, “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Pos Aja Sebagai Upaya Menjaga Daya Saing Jasa Pengiriman Barang di PT. Pos Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 10, no. 2, pp. 467–476, 2024, doi: 10.5281/zenodo.10491387.
- [17] N. Yaqin, D. Arief Himawan, B. Wahyu Furidha, S. Hermawan, P. Studi Magister Manajemen, and F. Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial, “Pembentukan Pasukan O-Ranger Sebagai Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Daya Saing Kurir Dan Logistik”, [Online]. Available: <https://journal.unimma.ac.id>
- [18] Shanty Kusuma Dewi, “Analisis Layanan Jasa Pengiriman Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Metode SERVQUAL Dan ZONE OF TOLERANCE”.
- [19] Hendrik Hidayat, R. Muhendra, and Oki Widhi Nugroho, “Analisis paket damage dan perbaikan kualitas produk pada jasa logistik menggunakan metode PDCA Dan FMEA (Studi Kasus: PT Ninja Xpress),” *JENIUS : Jurnal Terapan Teknik Industri*, vol. 4, no. 2, pp. 284–295, Sep. 2023, doi: 10.37373/jenius.v4i2.669.
- [20] M. H. Wijaya and N. C. Rizani, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode SERVQUAL,” 2022.