

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KURIR DOFOOD ID DI GRATI, KABUPATEN PASURUAN

Mukhammad Firmansyah¹, Nurus Sobakh², Dies Nurhayati³

^{1,2,3}Universitas PGRI Wiranegara

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 27-29, Tembokrejo, Purworejo, Pasuruan, Jawa Timur

e-mail: ¹mukhammadfirmansyah07@gmail.com, ²nurussobakh2020@gmail.com,

³dies.ananto@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi telah memunculkan berbagai aplikasi jual beli *online*, namun di Grati, Kabupaten Pasuruan, aplikasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau masyarakat. Untuk mengatasi keterbatasan ini, Mukhammad Khudori menciptakan Dofood.id, aplikasi ojek makanan *online* yang melayani Grati dan sekitarnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan konsumen terhadap Dofood.id dengan fokus pada kecepatan pengiriman, sikap kurir, dan kondisi makanan saat diterima. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik *Snowball Sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles & Huberman, dengan uji keabsahan data melalui triangulasi waktu. Subjek penelitian adalah 5 pelanggan Dofood.id berusia 17 tahun. Hasil penelitian menunjukkan konsumen merasa cukup puas dengan kecepatan pengiriman serta pelayanan kurir yang sopan dan ramah. Namun, terdapat hambatan seperti keterlambatan pengiriman, kualitas layanan yang kurang baik, masalah pada aplikasi, dan keterbatasan pilihan menu serta diskon. Faktor pendukung kepuasan meliputi kecepatan, efisiensi pengiriman, dan keramahan pelayanan. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun Dofood.id memberikan pelayanan memuaskan di beberapa aspek, peningkatan pada hambatan layanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan Kurir, Dofood.id

Abstract

Technological advancements have led to the emergence of various online shopping applications. However, in Grati, Pasuruan Regency, these applications have not fully reached the community. To address this limitation, Mukhammad Khudori developed Dofood.id, an online food delivery application serving Grati and its surrounding areas. This study aims to analyze customer satisfaction with Dofood.id, focusing on delivery speed, courier behavior, and the condition of food upon arrival. The research employs a qualitative method with Snowball Sampling techniques. Data were collected through interviews and documentation, then analyzed using the Miles & Huberman model, with data validity tested through time triangulation. The study subjects were five Dofood.id customers aged 17 years. The findings indicate that customers are generally satisfied with the delivery speed and the courteous and friendly service provided by couriers. However, several obstacles were identified, including delayed deliveries, suboptimal service quality, application issues, and limited menu options and discounts. Supporting factors for customer satisfaction include delivery efficiency, promptness, and the couriers' friendliness. The study concludes that while Dofood.id delivers

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 77

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

satisfactory service in certain aspects, addressing the identified challenges could further enhance overall customer satisfaction.

Keywords: Consumer Satisfaction, Courier Service, Dofood.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu wujud nyata dari perkembangan tersebut adalah munculnya aplikasi berbasis daring, seperti Gojek, Grab, dan ShopeeFood, yang menyediakan layanan transportasi serta pemesanan makanan secara efisien. Aplikasi-aplikasi ini telah membantu masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan, untuk mengatasi keterbatasan waktu dan mempercepat akses terhadap kebutuhan harian. Kemudahan yang ditawarkan membuat aplikasi daring menjadi bagian integral dari gaya hidup modern (Kaplan & Haenlein, 2010).

Di wilayah Kecamatan Grati, Kabupaten Pasuruan, akses terhadap layanan berbasis aplikasi daring nasional masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan infrastruktur, kondisi pasar lokal, dan kebijakan pemerintah setempat yang tidak mendukung keberadaan layanan tersebut. Kendala tersebut mengakibatkan masyarakat di wilayah ini menghadapi kesulitan dalam menikmati kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi daring pada umumnya. Dengan kondisi demikian, masyarakat membutuhkan alternatif layanan yang dapat menjangkau kebutuhan mereka secara efisien (Koufaris, 2018).

Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Mukhammad Khudori, seorang pemuda asal Grati, mengembangkan aplikasi Dofood.id. Aplikasi ini dirancang untuk melayani kebutuhan masyarakat setempat dalam memesan dan mengantarkan makanan serta minuman. Tidak hanya mempermudah akses kebutuhan sehari-hari, Dofood.id juga memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal dengan membuka lapangan kerja dan mendukung perkembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di wilayah tersebut. Dengan demikian, aplikasi ini menjadi solusi inovatif dalam menjawab tantangan lokal yang dihadapi masyarakat (Kompasiana, 2021).

Meskipun Dofood.id telah memberikan manfaat yang signifikan, keberhasilan layanan ini sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang ditawarkan, khususnya oleh kurir pengantaran. Pelayanan kurir menjadi aspek krusial dalam menjaga kepuasan konsumen, terutama pada faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, keramahan kurir, dan kondisi makanan saat diterima. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu penentu utama kepuasan konsumen dalam industri jasa (Kotler & Keller, 2016).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap layanan kurir memiliki korelasi yang erat dengan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan. Dengan demikian, analisis terhadap tingkat kepuasan konsumen menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan yang diberikan. Evaluasi ini tidak hanya membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga mendukung pertumbuhan jangka panjang usaha tersebut (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan pemaparan di atas, serta data yang diperoleh dari pengamatan awal, penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan kurir Dofood.id. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kurir Dofood.id di Grati, Kabupaten Pasuruan”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan memahami fenomena yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kurir Dofood.id di Grati, Kabupaten Pasuruan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data mendalam tentang pengalaman dan persepsi konsumen. Metode kualitatif dinilai relevan dalam menganalisis permasalahan sosial secara holistik, terutama pada konteks layanan berbasis masyarakat lokal (Sugiyono, 2016).

Subjek penelitian terdiri atas lima informan utama, yaitu pelanggan Dofood.id yang telah melakukan pemesanan lebih dari lima kali dalam satu bulan terakhir. Informan ini dipilih menggunakan teknik Snowball Sampling, di mana jumlah subjek ditentukan secara bertahap hingga data dianggap jenuh. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa informan memiliki pengalaman yang relevan dan mampu memberikan informasi mendalam terkait topik penelitian (Sugiyono, 2015).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan panduan yang telah disiapkan sebelumnya untuk menggali informasi tentang pengalaman, kepuasan, serta kendala yang dihadapi konsumen. Selain itu, dokumentasi berupa catatan lapangan dan hasil wawancara juga digunakan sebagai data pendukung. Pendekatan ini bertujuan memastikan validitas data yang dikumpulkan dari berbagai sumber (Esterberg dalam Sugiyono, 2016).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles & Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, informasi yang tidak relevan disaring sehingga hanya data penting yang dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dilakukan dalam bentuk matriks atau narasi untuk mempermudah interpretasi. Proses ini berlangsung secara iteratif hingga kesimpulan final yang dapat menjawab rumusan masalah berhasil disusun (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2016).

Untuk menjamin validitas dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi waktu. Triangulasi ini mencakup pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari informan. Dengan teknik ini, peneliti dapat menghindari bias dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Sugiyono, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. HASIL PENELITIAN

1). Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kurir Dofood.id

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen secara umum merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kurir Dofood.id. Kepuasan tersebut didasarkan pada beberapa indikator utama, yaitu kecepatan pengiriman, keramahan kurir, dan kondisi makanan saat diterima. Sebagian besar informan menyatakan bahwa makanan tiba dalam waktu yang relatif cepat dan sesuai dengan estimasi yang diberikan aplikasi. Kecepatan ini menjadi salah satu aspek yang paling dihargai oleh pelanggan karena memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan (Tjiptono, 2014).

Keramahan dan sopan santun kurir juga menjadi faktor yang memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen. Informan mengungkapkan bahwa sikap kurir yang ramah, responsif, dan profesional memberikan rasa nyaman saat berinteraksi. Beberapa pelanggan menyebutkan bahwa kurir selalu menginformasikan status pengiriman secara langsung, seperti saat berada di lokasi restoran atau ketika mendekati alamat tujuan. Faktor ini memperkuat hubungan positif antara perusahaan dan konsumen (Kotler & Keller, 2016).

Namun, terdapat beberapa aspek yang dinilai kurang optimal, seperti keterbatasan fitur pada aplikasi yang mengganggu kenyamanan pelanggan. Beberapa informan melaporkan bahwa aplikasi sering mengalami gangguan teknis, seperti error atau lambat memuat data pesanan. Selain itu, opsi menu yang terbatas dan minimnya program promosi juga menjadi perhatian konsumen. Kendala ini dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan secara keseluruhan, meskipun aspek pengantaran telah menunjukkan kinerja yang baik (Miles & Huberman dalam Sugiyono, 2016).

2). Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kurir Dofood.id

Faktor pendukung utama dalam pelayanan kurir Dofood.id adalah efisiensi dan keandalan pengiriman. Informan menyatakan bahwa pesanan mereka hampir selalu tiba dalam kondisi yang baik, baik dari segi kebersihan maupun suhu makanan. Hal ini menunjukkan bahwa kurir telah menjalankan tugasnya dengan memperhatikan standar operasional yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, penggunaan kendaraan yang memadai juga membantu menjaga kualitas pengiriman, terutama untuk makanan yang memerlukan penanganan khusus (Istijanto, 2005).

Keramahan kurir menjadi faktor lain yang mendukung kepuasan konsumen. Sebagian besar kurir menunjukkan sikap yang sopan, mampu menjalin komunikasi dengan baik, dan memberikan solusi jika terjadi kendala selama pengantaran. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah ini menunjukkan bahwa kurir telah dilatih untuk menghadapi berbagai situasi, sehingga konsumen merasa dihargai dan didengar (Tjiptono, 2014).

Di sisi lain, terdapat beberapa penghambat yang memengaruhi kepuasan konsumen. Salah satunya adalah keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kondisi jalan yang buruk atau cuaca yang tidak mendukung. Selain itu, aplikasi Dofood.id yang sering mengalami gangguan teknis juga menjadi penghambat signifikan. Masalah ini mengakibatkan konsumen kesulitan melacak pesanan atau melakukan pembayaran secara lancar. Penghambat-penghambat ini perlu ditangani agar dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Sugiyono, 2016).

b. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1). Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kurir Dofood.id

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman, keramahan kurir, dan kondisi makanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan Dofood.id. Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mencakup responsivitas, keandalan, dan empati. Konsumen merasa puas ketika kurir dapat mengirimkan pesanan sesuai estimasi waktu dan tetap menjaga kondisi makanan, yang mencerminkan keandalan sistem pengantaran. Dengan demikian, layanan yang efisien menjadi salah satu indikator utama dalam membangun pengalaman positif bagi pelanggan.

Namun, beberapa kendala terkait fitur aplikasi dan minimnya promosi menunjukkan bahwa aspek digital masih memerlukan perhatian lebih. Menurut Kotler & Keller (2016), penggunaan teknologi yang mendukung kelancaran operasional dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam hal ini, gangguan teknis seperti aplikasi yang error atau lambat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem aplikasi perlu dilakukan agar pengalaman konsumen tetap optimal dan mendukung tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

2). Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kurir Dofood.id

Faktor pendukung seperti efisiensi pengiriman dan keramahan kurir memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman positif konsumen. Keandalan layanan kurir dalam menjaga kualitas pengantaran mencerminkan penerapan standar operasional yang baik. Selain itu, sikap sopan dan kemampuan komunikasi yang dimiliki kurir memberikan nilai tambah dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara pelanggan dan penyedia layanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Istijanto (2005), yang menyebutkan bahwa pelayanan yang personal dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Sebaliknya, penghambat seperti keterlambatan pengiriman dan gangguan teknis pada aplikasi menjadi tantangan yang memengaruhi kepuasan konsumen. Masalah ini mengacu pada teori Sugiyono (2016), yang menekankan pentingnya mitigasi risiko eksternal dan internal dalam pelayanan. Gangguan teknis, seperti aplikasi error, dapat menyebabkan ketidakpuasan karena menghambat proses pemesanan dan pelacakan. Selain itu, keterlambatan akibat faktor eksternal, seperti kondisi jalan yang buruk, menyoroti perlunya upaya perusahaan dalam mengelola logistik secara lebih adaptif.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

1). Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Customer Dofood.id merasa cukup puas dalam hal kecepatan pengiriman dan pemberian ongkir yang terbilang cukup terjangkau. Hal ini dikarenakan Dofood.id hanya beroperasi di wilayah grati dan sekitarnya. Tidak hanya itu saja customer Dofood.id sangat puas terhadap pelayanan kurir yang baik, sopan dan ramah sehingga customer Dofood.id merekomendasikan Dofood.id kepada orang lain.
- 2) Customer Dofood.id merasa belum cukup puas karena adanya keterlambatan pengiriman. Hal ini dikarenakan banyaknya pesanan tetapi jumlah kurir yang terlalu sedikit dan mengakibatkan kurir tidak teliti dalam memeriksa pesanan yang di terima dari penjual sehingga beberapa customer pernah mendapatkan pesanan yang tidak sesuai. Tidak hanya itu saja Dofood.id juga minim akan fasilitas seperti keterbatasan menu yang tersedia dan aplikasi Dofood.id yang sering error.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak terkait, antara lain:

- 1) Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian atau melanjutkan penelitian ini, disarankan agar bisa menyempurnakan peneliti sebelumnya dengan cara memuat data yang lebih lengkap dengan jumlah informan yang lebih banyak serta meneliti pemahaman informan terhadap keberadaan Dofood.id di Grati Kabupaten Pasuruan dalam bidang ekonomi.
- 2) Bagi pihak Dofood.id diharapkan dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan kurir serta memperbaiki dan mengembangkan layanan-layanan pada aplikasi Dofood.id hal itu bertujuan untuk mencapai kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Dofood.id.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, R. 2019. *Analisis Kepuasan Konsumen Muslim Terhadap Pelayanan Ojek Online (Grab) (Studi Masyarakat Kelurahan Pekan Sabtu Provinsi Bengkulu)*. Skripsi tidak diterbitkan. Bengkulu: IAIN Bengkulu.

- Alexandro, R. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Panca Rasa Puruk Cahu. *Economics Journal*, 9(2), (Online), (https://www.researchgate.net/publication/357355503_Analisis_Kualitas_Pelayanan_pada_Rumah_Makan_Panca_Rasa_Puruk_Cahu), diakses 20 Maret 2024.
- Alviana, M. 2022. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Ojek Online Itejek Bumiayu*. Skripsi tidak diterbitkan. Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
- Dianto, A. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness dan Aerobi*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Gunawan, A. 2017. Pemanfaatan Media Sosial di Perpustakaan. *Jurnal PARI*, 3(1), (Online), (<https://core.ac.uk/download/pdf/267085284.pdf>), diakses 20 Maret 2024.
- Hidayah, P. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Perbandingan Tingkat Minat Konsumen dan Kepuasan Pelayanan Jasa Ojek Online dan Ojek Offline di Tulungagung*. Skripsi tidak diterbitkan. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Hidayat, W. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Go Food Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Ismail, A. 2023. *Analisis Kualitas Layanan Kurir dan Logistik Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia di Kota Palopo*. Skripsi tidak diterbitkan. Palopo: IAIN PALOPO
- Kastari, R. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan GoFood Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau*. Skripsi tidak diterbitkan. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Khasanah, I. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Widya Manggala*, 12(2), (Online), (https://www.google.com/url?q=https://scholar.google.co.id/scholar_url%3Furl%3Dhttps://journal.widyamanggal), diakses 21 Maret 2024.
- Rizali, M. 2022. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Modern Pratama Banjarmasin*. Skripsi tidak diterbitkan. Banjarmasin: Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- Situmorang, O. & Asmarawati, C. 2022. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Elang Kurir Di tanjung Piayu. *Jurnal Comasie*, 7(1), (Online), (<https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal/article/view/5665>), diakses 20 Maret 2024.
- Sudartono, T. & Rismayanti. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. *Jurnal Syntax Idea*, 5(4), (Online), (<https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/download/2179/1413>), diakses 28 Maret 2024.
- Swarsih, I. & Sofian S. 2023. Analisis Sentimen Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Kurir J&T Express Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM) Berdasarkan Ulasan Pengguna Di Google Playstore. *Jurnal Sains & Teknologi*, 13(2), (Online), (<https://unsada.e-journal.id/jst/article/view/450>), diakses 20 Maret 2024.
- Vinsensia, D. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket

(Kurir) Dengan Menggunakan Metode Topsis Fuzzy. *Jurnal Mantik Penusa*, 16(2),
(Online),
(<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=746796&val=11774&title=Analisis%20Kepuasan%20Konsumen%20Terhadap%20Pel>