

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KURIR LOKAL DALAM MENGHADAPI  
PERSAINGAN JASA PENGIRIMAN DI KABUPATEN MAROS**



**OLEH:**  
**M. ERSAH**  
**NIM. 2161201194**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUSLIM MAROS**  
**MAROS**  
**2025**

## **SKRIPSI**

### **STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KURIR LOKAL DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN JASA PENGIRIMAN DI KABUPATEN MAROS**

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros sebagai Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar  
Sarjana



OLEH:  
M. ERSAH  
NIM. 2161201194

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS  
MAROS  
2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Kurir Lokal dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman di Kabupaten Maros

Nama Mahasiswa : M. Ersah

Nomor Induk Mahasiswa : 2161201194

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

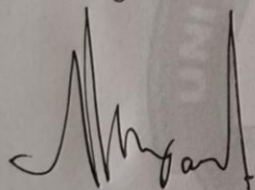
Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Maros,

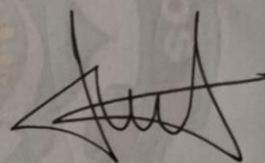
2025

Pembimbing I

Pembimbing II

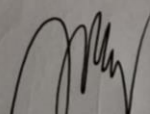


Drs. Muhammad Ihsan Idrus, M.M  
NIDN. 8809450017



Dr. Muhammad Nuriaya, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0930098005

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros



Dr. H. Mustafa, S.E., M.Ak  
NIDN. 0931127316

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRPSI**  
**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KURIR LOKAL DALAM MENGHADAPI**  
**PERSAINGAN JASA PENGIRIMAN DI KABUPATEN MAROS**

Disusun oleh:

M. ERSAH  
2161201194

Telah diujikan dan diseminarkan  
Pada tanggal 30 Agustus 2025

**TIM PENGUJI**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Drs. Muhammad Ihsan Idrus, M.M.	Ketua	(.....)
Dr. Muhammad Nurjaya, S.Sos., M.Si.	Anggota	(.....)
Dr. H. Mustafa, S.E., M.Ak.	Anggota	(.....)
Abdul Hafid Burhami, S.E., M.M.	Anggota	(.....)

Maros, 05 Oktober 2025  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros  
Dekan,

Dr. H. Mustafa, S.E., M.Ak.  
NIDN : 0931127316

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Ersah

NIM : 2161201194

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Kurir Lokal dalam Menghadapi  
Persaingan Jasa Pengiriman di Kabupaten Maros

Demi Allah, Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi/tugas akhir ini adalah benar-benar asli saya sendiri dan bukan merupakan : (1) plagiarisme; (2) pencurian hasil karya milik orang lain; (3) hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material; (4) ataupun segala kemungkinan lain pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis skripsi/tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara realita, fakta dan data ini, Saya bersedia di proses oleh Tim Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros dengan sanksi berat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas di institusi ini.

Maros, 5 Agustus 2025

Hormat Saya,

M. Ersah

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia serta nikmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Strategi Peningkatan Kinerja Kurir Lokal dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman di Kabupaten Maros**”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita, Baginda Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman intelektual yang penuh dengan nuansa Islami.

Rasa Syukur serta ucapan terimakasih peneliti tujukan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang dengan penuh kasih sayang dan kesabaran telah membesarkan dan mendidik peneliti. Terima kasih untuk semua doa dan restu, serta dukungan yang diberikan baik dalam bentuk dukungan moral maupun dukungan materil;
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ikram Idrus, S.E., M.Si, selaku Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros;
3. Ibu Prof. Nurul Ilmi Idrus, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Muslim Marois;
4. Bapak Dr, Mustafa, S.E., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros;
5. Ibu Yuni Kartini, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros;

6. Bapak Drs.HM. Ikhsan Idrus, MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Nurjaya, S.Sos., M.Si.selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mengarahkan dan membimbing peneliti sehingga proposal ini bisa terselesaikan dengan baik;
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros yang telah berjasa dalam memberikan ilmunya kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan;
8. Teman-teman Angkatan 2021 Program Studi Manajemin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros, serta semua pihak yang telah berkenan membantu peneliti selama ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang ditemukan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan yang sifatnya membangun. Selanjutnya, apabila terdapat kesalahan dalam materi yang tersaji pada skripsi ini, peneliti memohon maaf sebesar-besarnya. Semoga apa yang terdapat dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

Maros, 6 Agustus 2025

M. Ersah

## ABSTRAK

**M.Ersah.2025.** Strategi Peningkatan Kinerja Kurir Lokal dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman di Kabupaten Maros. (dibimbing oleh HM. Ikhsan Idrus dan Muhammad Nurjaya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat eksisting kurir lokal serta menganalisis secara mendalam faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros, serta strategi yang efektif untuk digunakan kurir lokal dalam menghadapi persaingan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan melalui metode wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD) yang melibatkan *owner* jasa pengiriman barang, *customer*, dan kurir lokal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa eksistensi kurir lokal sudah dikenal di Wilayah Kabupaten Maros. Namun, kinerja kurir masih memiliki permasalahan dalam prosesnya. Hal ini dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa kebijakan pemerintah, khususnya terkait kondisi infrastruktur jalan, menjadi hambatan yang memperlambat pengiriman dan meningkatkan risiko kecelakaan. Selain itu, dinamika pasar yang dipengaruhi oleh kompetitor berperan sebagai motivasi dalam membentuk inovasi dalam peningkatan kinerja kurir. Faktor internal dipengaruhi oleh aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan kurir lokal dalam menerima pesanan. Harga kompetitif dan promosi menjadi perhatian *customer* sebagai daya tarik dalam melakukan pemesanan.

**Kata Kunci:** Kurir Lokal, Kinerja Kurir, Faktor Internal, Faktor eksternal



## **ABSTRACT**

**M.Ersah 2025. *Strategy for Improving Local Courier Performance in Facing Competition in Maros Regency's Delivery Service Industry.***  
(Supervised by HM. Ikhsan Idrus and Muhammad Nurjaya).

*This study aims to determine the existing level of local couriers and to deeply analyze the internal and external factors that affect local courier performance in Maros Regency, as well as to identify effective strategies for local couriers to use in facing competition.*

*The research method used is qualitative research. Data was collected through interviews and Focus Group Discussions (FGD) involving delivery service owners, customers, and local couriers.*

*The research findings indicate that the existence of local couriers is already well-known in the Maros Regency area. However, the performance of these couriers still faces challenges in their operations. This is influenced by external factors, particularly government policies related to road infrastructure conditions, which act as a barrier that slows down deliveries and increases the risk of accidents. Additionally, the market dynamics influenced by competitors serve as a motivation to innovate and improve courier performance. Internal factors are influenced by aspects related to the local couriers' service in receiving orders. Competitive pricing and promotions are key considerations for customers and act as a major attraction for placing orders.*

**Keywords:** Local Courier, Courier Performance, Internal Factors, External Factors

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>SAMPUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis:.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5. Batasan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Strategi.....	9
2.1.1 Pengertian Strategi .....	9
2.1.2 Jenis-Jenis Strategi.....	11
2.2 Kinerja Kurir Lokal .....	12
2.3 Persaingan Dalam Industri Jasa Pengiriman .....	13
2.4 Peningkatan Kinerja .....	15
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
2.6 Kerangka Pikir Penelitian .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.3.1 Jenis Data.....	20
3.3.2 Sumber Data.....	22

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.4.1 Pengamatan (observasi) .....	23
3.4.2 Wawancara (Interview) .....	24
3.4.3 <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> .....	25
3.5 Metode Analisis Data .....	26
3.5.1 Reduksi Data .....	26
3.5.2 Klasifikasi Data .....	26
3.5.3 Analisis Data .....	27
3.5.4 Penyajian Data .....	27
3.5.5 Penyimpulan Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	28
4.2 Karakteristik Narasumber .....	30
4.3 Hasil Penelitian .....	33
4.3.1 Hasil Wawancara pada <i>Owner</i> .....	33
4.3.2 Hasil Wawancara pada <i>Customer</i> .....	38
4.3.3 Hasil <i>Focus Group Discussion</i> .....	43
4.4 Pembahasan .....	48
4.4.1 Peningkatan Kualitas SDM .....	48
4.4.2 Efisiensi Operasional .....	50
4.4.3 Strategi Pemasaran yang Efektif .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
<b>Lampiran 1.</b> Daftar Pertanyaan Wawancara dan FGD .....	63
<b>Lampiran 2</b> Hasil Wawancara Bersama <i>Owner</i> .....	67
<b>Lampiran 3.</b> Hasil Wawancara bersama <i>Customer</i> .....	75
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Diskusi Bersama Kurir Lokal dalam FGD .....	83
<b>Lampiran 5.</b> Foto bersama <i>Owner</i> PT. Om kurir Maros Indonesia .....	91
<b>Lampiran 6.</b> Foto Bersama <i>Owner</i> Saudara Kurir Maros .....	92
<b>Lampiran 7.</b> Foto Bersama <i>Owner</i> Ojekta' Maros .....	93
<b>Lampiran 8.</b> Foto Bersama <i>Owner</i> Abang Kurir Maros.....	94
<b>Lampiran 9.</b> Foto Bersama <i>customer</i> (pedangang UMKM) .....	95
<b>Lampiran 10.</b> Foto Bersama <i>customer</i> (pegawai pemerintah daerah) .....	96
<b>Lampiran 11.</b> Foto Bersama <i>customer</i> (Mahasiswa dan Guru) .....	97
<b>Lampiran 12.</b> Foto Bersama kurir lokal di Kabupaten Maros.....	98

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam lanskap bisnis dan perdagangan global. Salah satu manifestasi utama dari transformasi ini adalah pertumbuhan eksponensial industri *e-commerce*. Fenomena ini telah memicu lonjakan permintaan akan layanan pengiriman barang, yang kini menjadi komponen krusial dalam rantai pasok modern, berfungsi sebagai jembatan antara penjual dan konsumen akhir (Liu & Lyons, 2022). Dalam konteks ini, *e-commerce* tidak hanya sekadar platform jual beli daring, tetapi telah bertransformasi menjadi ekosistem yang kompleks, melibatkan berbagai aspek seperti transaksi daring, pemasaran digital, manajemen rantai pasok, dan logistik. Pertumbuhan *e-commerce* didorong oleh berbagai faktor, termasuk penetrasi internet dan *smartphone* yang tinggi, perubahan perilaku konsumen yang lebih memilih kemudahan dan efisiensi berbelanja daring, serta inovasi teknologi seperti platform *marketplace*, sistem pembayaran digital, dan layanan pengiriman yang semakin canggih.

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* telah merevolusi lanskap bisnis global, termasuk di Indonesia. Definisi *e-commerce* melampaui sekadar transaksi jual beli daring. Hal ini mencakup serangkaian aktivitas yang memfasilitasi pertukaran barang dan jasa melalui internet, termasuk pemasaran, pembayaran, dan logistik. Perkembangan pesat teknologi digital, seperti peningkatan penetrasi internet dan penggunaan *smartphone*, telah mendorong pertumbuhan eksponensial *e-commerce* di Indonesia. Fenomena ini tidak hanya mengubah perilaku konsumen, tetapi juga menciptakan peluang baru bagi pelaku usaha,

terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), untuk memperluas jangkauan pasar mereka.

Di Indonesia, pertumbuhan *e-commerce* yang pesat, mencapai 78% pada tahun 2023 menurut *Indonesian E-commerce Association (IdEA)*, secara langsung memicu peningkatan kebutuhan akan jasa pengiriman barang yang efisien dan andal. Data dari *idEA* ini menunjukkan betapa signifikan peran *e-commerce* dalam perekonomian Indonesia, serta implikasinya terhadap industri terkait, terutama jasa pengiriman.

Seiring dengan meningkatnya volume pengiriman yang merupakan konsekuensi logis dari pertumbuhan *e-commerce*, persaingan dalam industri ini pun semakin ketat. Perusahaan-perusahaan besar dengan dukungan modal yang kuat dan teknologi canggih terus memperluas jangkauan operasional mereka, merambah wilayah-wilayah yang sebelumnya didominasi oleh kurir lokal (Rahman et al., 2023). Dinamika ini menciptakan tantangan sekaligus peluang bagi para pelaku usaha jasa pengiriman, khususnya kurir lokal yang harus bersaing dengan pemain-pemain nasional dan internasional. Dalam konteks persaingan yang semakin sengit, kinerja menjadi faktor penentu keberlangsungan usaha. Kinerja yang unggul, menurut Iskandar (2018), tidak hanya diukur dari kecepatan pengiriman, tetapi juga mencakup aspek keamanan, ketepatan, kualitas pelayanan pelanggan, dan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, pengembangan strategi peningkatan kinerja menjadi lebih aktif bagi kurir lokal untuk mempertahankan eksistensi dan berkembang di tengah persaingan yang dinamis.

Di Kabupaten Maros, sebagai salah satu daerah strategis di Sulawesi Selatan, peran kurir lokal sangat vital dalam mendukung kelancaran distribusi barang.



Namun, masuknya perusahaan ekspedisi besar telah menciptakan lanskap persaingan yang menantang bagi kurir lokal. Observasi lapangan menunjukkan bahwa kurir lokal di Kabupaten Maros menghadapi berbagai kendala dalam mengoptimalkan kinerja mereka. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan dalam mengadopsi teknologi digital untuk sistem pelacakan (*tracking system*), yang menjadi kebutuhan dasar dalam industri pengiriman modern (Pratama, 2022). Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pelatihan standar pelayanan juga menjadi hambatan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kurir lokal (Rahman et al., 2023). Hal ini mengindikasikan perlunya strategi yang efektif dalam peningkatan kinerja kurir lokal, mencakup adopsi teknologi, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan sumber daya manusia.

Peran krusial kurir lokal dalam menopang ekonomi daerah tidak dapat diabaikan. Studi oleh Wijaya (2023) menunjukkan bahwa 65% Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Maros bergantung pada layanan kurir lokal untuk distribusi produk mereka. Temuan Suharto (2023) juga menegaskan bahwa kurir lokal memiliki keunggulan kompetitif dalam hal pemahaman wilayah dan kedekatan dengan pelanggan lokal. Namun, tanpa strategi peningkatan kinerja yang tepat, eksistensi kurir lokal terancam tergerus oleh persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, identifikasi dan implementasi strategi yang tepat menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing kurir lokal.

Untuk memperkuat pernyataan di atas, berikut adalah pernyataan yang disampaikan oleh salah satu kurir lokal di Maros, yang dapat merepresentasikan pandangan umum kurir terkait dampak perkembangan teknologi: Salah satu kurir lokal yang beroperasi di Kabupaten Maros, di bawah naungan layanan "Om Kurir", mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi dan pesatnya *e-commerce* telah

mengubah lanskap distribusi barang di Maros secara fundamental. Kehadiran layanan kurir lokal dianggap sebagai opsi vital yang mempermudah proses distribusi, khususnya bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penggunaan teknologi seperti aplikasi *smartphone* untuk pemesanan dan pelacakan pengiriman, serta platform digital untuk manajemen logistik, memungkinkan penyedia jasa kurir lokal untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan responsif.

Namun, seiring dengan perkembangan ini, persaingan di Kabupaten Maros semakin ketat. Kurir tersebut menyebutkan bahwa selain "Om Kurir", "Saudara Kurir", dan "Ojekta" telah menjadi saingan terbesar di antara berbagai jasa pengiriman yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi mendukung peningkatan kinerja, adanya kompetisi sengit di pasar lokal dapat memunculkan isu-isu terkait kualitas dan standar pelayanan yang perlu dikaji lebih lanjut dalam konteks kinerja kurir.

Pernyataan ini menggaris bawahi bagaimana kurir lokal di Maros melihat peran mereka sebagai solusi di tengah perkembangan *e-commerce* dan tantangan distribusi. Teknologi dipandang sebagai pendukung yang memungkinkan peningkatan efisiensi dan responsivitas layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi peningkatan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros. Penelitian ini menjadi krusial mengingat belum adanya studi komprehensif yang secara spesifik membahas pengembangan kurir lokal dalam konteks persaingan jasa pengiriman di wilayah ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan daya saing kurir lokal, sehingga mereka dapat bertahan dan berkembang di tengah

dinamika industri jasa pengiriman yang semakin kompetitif. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kurir lokal, menganalisis strategi yang telah diterapkan, dan merumuskan rekomendasi strategi peningkatan kinerja yang relevan dan aplikatif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja kurir lokal dalam pelayanan jasa pengiriman di Kabupaten Maros?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja kurir lokal dalam menghadapi persaingan jasa pengiriman di Kabupaten Maros?
3. Bagaimana strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja kurir lokal dalam menghadapi persaingan jasa pengiriman di Kabupaten Maros?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting kinerja kurir lokal dalam pelayanan jasa pengiriman di Kabupaten Maros
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja kurir lokal dalam menghadapi persaingan jasa pengiriman di Kabupaten Maros
3. Untuk mengetahui strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja kurir lokal dalam menghadapi persaingan jasa pengiriman di Kabupaten Maros

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, diantaranya:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis:**

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan:
  - a. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan konsep terkait manajemen kinerja, khususnya dalam konteks usaha jasa pengiriman lokal di era digital.
  - b. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur ilmiah tentang strategi pengembangan usaha mikro dan kecil (UMK) dalam menghadapi persaingan di sektor logistik.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika persaingan dalam industri jasa pengiriman, khususnya di daerah-daerah yang sedang berkembang.
2. Identifikasi Faktor-faktor Kinerja:

Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kurir lokal, seperti adopsi teknologi, kualitas layanan, dan infrastruktur, sehingga dapat memberikan landasan teoritis bagi penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Kurir Lokal:
  - a. Hasil penelitian dapat memberikan panduan praktis bagi kurir lokal dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja, sehingga mereka dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha.
  - b. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi tentang teknologi dan praktik terbaik yang dapat diterapkan oleh kurir lokal untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

2. Bagi UMKM:

- a. Dengan meningkatnya kinerja kurir lokal, UMKM di Kabupaten Maros akan mendapatkan layanan distribusi yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar.
- b. Penelitian ini dapat membantu UMKM dalam memilih mitra kurir lokal yang memiliki kinerja terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

3. Bagi Pemerintah Daerah:

- a. Hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan program pengembangan sektor logistik, khususnya yang mendukung pengembangan kurir lokal.
- b. Penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur dan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja kurir lokal.

4. Bagi Industri Jasa Pengiriman:

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk perusahaan jasa pengiriman lainnya, untuk dapat menjalin kerjasama yang baik dengan kurir lokal, dan dapat memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan kurir lokal.
- b. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang tren dan tantangan dalam industri jasa pengiriman lokal, sehingga perusahaan dapat menyesuaikan strategi mereka untuk menghadapi persaingan.

## **1.5 Batasan Penelitian**

### **1.5.1 Kurir Lokal**

Penelitian ini secara spesifik berfokus pada kurir lokal. Kurir lokal adalah kurir yang beroperasi di wilayah Kabupaten Maros dan sekitarnya. Hal ini mengecualikan kurir yang melayani pengiriman di luar area tersebut.

### **1.5.2 Persaingan Jasa**

Penelitian ini memfokuskan pada analisis persaingan jasa pengiriman barang skala mikro dan lokal, dengan batasan objek penelitian meliputi pemilik bisnis penyedia jasa pengiriman barang yang dikenal sebagai 'ojekta', abang kurir, saudara kurir dan PT. Om Kurir Maros Indonesia.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Strategi**

#### **2.1.1 Pengertian Strategi**

Dalam konteks manajemen organisasi, strategi memegang peranan krusial sebagai kerangka kerja komprehensif yang mengarahkan pencapaian tujuan. Konsep strategi tidak terbatas pada penetapan tujuan semata, melainkan melibatkan proses perencanaan yang rasional dan proaktif oleh pihak manajemen. Hal ini bertujuan untuk mengarahkan organisasi secara efektif. Dalam kerangka ini, strategi berfungsi sebagai pedoman terpadu yang mengarahkan alokasi sumber daya dan tindakan organisasi menuju pencapaian visi dan misi, sebagaimana ditegaskan dalam literatur manajemen strategis (Thompson et al., 2020).

Berbagai ahli telah memberikan definisi dan interpretasi yang beragam mengenai strategi, mencerminkan kompleksitas dan multidimensi dari konsep ini. Saputra dan Putri (2022), dalam penelitian mereka, mendefinisikan strategi sebagai skema yang dirancang untuk mencapai sasaran organisasi, dengan penekanan pada pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien guna membangun keunggulan kompetitif dan kepercayaan pelanggan. Definisi ini menyoroti pentingnya strategi dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan organisasi. Sementara itu, Istiqomah dan Adi (2020) menyoroti strategi sebagai mekanisme untuk mencapai tujuan organisasi melalui alokasi sumber daya jangka panjang dan penyesuaian dengan lingkungan eksternal. Pendekatan ini menekankan pentingnya integrasi sumber daya internal dengan peluang dan tantangan eksternal.

Signifikansi strategi dalam organisasi tidak dapat diabaikan, mengingat perannya yang fundamental dalam mengarahkan tindakan dan keputusan organisasi. Strategi memberikan arah yang jelas bagi seluruh jajaran manajemen dalam pengambilan keputusan dan tindakan, memastikan bahwa semua anggota organisasi bergerak menuju tujuan yang sama. Selain itu, strategi mendorong manajemen untuk berpikir secara proaktif dan kreatif dalam mengantisipasi tantangan dan peluang jangka panjang, memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis. Strategi juga membantu organisasi dalam mengantisipasi dan merespons perubahan lingkungan eksternal yang kompleks dan dinamis, memungkinkan organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif. Lebih lanjut, strategi memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antar departemen dan individu dalam organisasi, menyelaraskan berbagai perspektif dan kepentingan untuk mencapai tujuan bersama. Akhirnya, strategi memungkinkan organisasi untuk mengembangkan keunggulan kompetitif dan mempertahankan posisi dalam persaingan, dengan memanfaatkan sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki secara efektif.

Berdasarkan tinjauan literatur, strategi dapat disintesis sebagai rencana komprehensif dan terintegrasi yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi melalui alokasi sumber daya yang efektif, penyesuaian dengan lingkungan eksternal, dan pengembangan keunggulan kompetitif. Strategi melibatkan proses perencanaan yang rasional dan proaktif, serta implementasi yang terkoordinasi dan terukur. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman yang mendalam tentang konsep strategi akan menjadi landasan penting dalam mengkaji dan merumuskan strategi peningkatan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros.



Dalam konteks penelitian ini, pemahaman yang mendalam tentang konsep strategi akan menjadi landasan penting dalam mengkaji dan merumuskan strategi peningkatan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan daya saing kurir lokal dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era digital.

### **2.1.2 Jenis-Jenis Strategi**

Strategi yang dibuat perusahaan dapat dibedakan ke dalam tiga kelompok strategi (Wheelen dan Hunger), yaitu: *corporate strategy*, *business strategy*, dan *fuctional strategy*.

1. *Corporate strategy* menunjukkan arah keseluruhan strategi perusahaan dalam arti apakah perusahaan akan memilih strategi pertumbuhan (*gtowth*), strategi stabilitas (*stability*) atau strategi pengurangan usaha (*retrechment*), serta bagaimana pilihan strategi tersebut disesuaikan dengan pengelolaan berbagai bidang usaha dan produk yang terdapat di dalam perusahaan.
2. *Business strategy* merupakan strategi yang dibuat pada level *business unit*, divisi atau *product-level* dan strateginya lebih dikenakan untuk meningkatkan posisi bersaing produk atau jasa perusahaan di dalam suatu industri atau segmen pasar tertentu.
3. *Fungcional strategy* merupakan strategi yang dibuat oleh masing-masing fungsi organisasi perusahaan (misalnya strategi marketing, strategi keuangan, strategi produksi) dengan tujuan menciptakan kompetensi yang lebih baik dibanding pesaing (*distinctive competence*) sehingga akan meningkatkan keunggulan bersaing (*competitive advantage*).

## 2.2 Kinerja Kurir Lokal

Kinerja kurir lokal merupakan indikator krusial dalam menilai efektivitas dan efisiensi operasional layanan pengiriman barang atau dokumen. Kinerja ini mencakup beberapa aspek utama: ketepatan waktu pengiriman (memenuhi janji waktu kepada pelanggan), akurasi penanganan paket (ketelitian dalam menjaga integritas barang), dan kualitas pelayanan pelanggan (kemampuan interaksi dan respons terhadap kebutuhan pelanggan).

Lebih dari itu, kinerja kurir lokal juga dinilai dari kemampuan mengatasi tantangan operasional lapangan, seperti lalu lintas padat atau cuaca ekstrem. Kurir yang optimal mampu mengelola rute secara efisien, meminimalkan keterlambatan, dan memastikan keamanan barang. Responsivitas terhadap permintaan atau keluhan pelanggan serta kemampuan adaptasi dan pengambilan keputusan yang tepat menjadi sangat penting (Stifandri, H. 2024).

Dalam upaya meningkatkan pendapatan dan daya saing, beberapa kurir lokal melakukan penyesuaian ongkos kirim dan menggencarkan promosi daring melalui media sosial. Selain itu, kepatuhan terhadap protokol kesehatan juga menjadi keharusan (Azizah, 2022). Integrasi teknologi, seperti aplikasi pemantauan pengiriman dan platform komunikasi digital, telah menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kinerja. Teknologi ini memungkinkan pelacakan *real-time*, transparansi, dan koordinasi yang lebih baik, sehingga kurir dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang kian tinggi dan membangun kepercayaan.

Dinamika persaingan dalam industri jasa pengiriman menciptakan lingkungan kompetitif yang mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanan. Persaingan tidak hanya terbatas pada harga, tetapi mencakup dimensi operasional dan strategis, seperti efisiensi kecepatan pengiriman, jangkauan

layanan yang luas, penawaran harga yang kompetitif, dan kualitas layanan pelanggan yang prima.

Inovasi berkelanjutan menjadi faktor determinan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Sebagaimana dikemukakan oleh Saleba, S. N. (2024), "Persaingan yang ketat mendorong peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional, yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi konsumen dengan lebih banyak pilihan serta layanan yang lebih baik." Adopsi teknologi mutakhir, seperti sistem pelacakan *real-time* dan otomatisasi logistik, sangat krusial dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Teknologi ini memberikan transparansi kepada pelanggan dan mengoptimalkan proses operasional serta menekan biaya. Kemampuan untuk mengintegrasikan teknologi ini secara efektif menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi persaingan yang intens.

Secara keseluruhan, intensitas persaingan dalam industri jasa pengiriman memberikan dampak positif bagi konsumen, karena mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan menghadirkan pilihan yang lebih beragam. Inovasi teknologi yang dipicu oleh persaingan juga memberikan manfaat tambahan, seperti peningkatan transparansi dan kemudahan akses layanan.

### **2.3 Persaingan Dalam Industri Jasa Pengiriman**

Dinamika persaingan dalam industri jasa pengiriman menciptakan lingkungan kompetitif yang mendorong berbagai entitas logistik untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks ini, persaingan tidak hanya terbatas pada aspek harga, tetapi juga mencakup dimensi operasional dan strategis yang lebih luas. Elemen-elemen persaingan ini meliputi efisiensi

kecepatan pengiriman, yang mencerminkan kapabilitas logistik perusahaan; jangkauan layanan yang luas, yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menjangkau berbagai wilayah geografis; penawaran harga yang kompetitif, yang mencerminkan efisiensi biaya dan strategi penetapan harga; serta kualitas layanan pelanggan yang prima, yang mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dalam lanskap industri yang terus berkembang, inovasi berkelanjutan menjadi faktor determinan bagi perusahaan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Sebagaimana dikemukakan oleh Saleba, S. N. (2024), "Persaingan yang ketat mendorong peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional, yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi konsumen dengan lebih banyak pilihan serta layanan yang lebih baik." Secara khusus, adopsi teknologi mutakhir seperti sistem pelacakan real-time dan otomatisasi logistik menjadi krusial dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Sistem pelacakan real-time memberikan transparansi kepada pelanggan, sementara otomatisasi logistik mengoptimalkan proses operasional dan menekan biaya. Kemampuan untuk mengintegrasikan teknologi ini secara efektif menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi persaingan yang intens.

Intensitas persaingan dalam industri jasa pengiriman memberikan dampak positif bagi konsumen. Persaingan mendorong perusahaan untuk secara konsisten meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, menghasilkan spektrum pilihan yang lebih luas bagi konsumen. Inovasi teknologi yang dipicu oleh persaingan juga memberikan manfaat tambahan, seperti peningkatan transparansi dan kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, persaingan dalam

industri jasa pengiriman menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi konsumen, di samping keuntungan yang diperoleh perusahaan.

## **2.4 Peningkatan Kinerja**

Peningkatan kinerja merupakan suatu proses sistematis yang ditujukan untuk meningkatkan kemampuan, efisiensi, dan produktivitas dalam pelaksanaan tugas atau aktivitas tertentu. Proses ini melibatkan serangkaian intervensi yang dirancang untuk memperbaiki dan mengembangkan kapabilitas individu maupun organisasi. Metode yang umum digunakan meliputi pelatihan yang terstruktur, pemanfaatan teknologi yang tepat guna, penyempurnaan strategi kerja yang relevan, serta evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan efektivitas intervensi.

Dalam konteks individu, peningkatan kinerja berfokus pada penguatan kompetensi dan peningkatan efektivitas dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sementara itu, dalam konteks organisasi atau perusahaan, peningkatan kinerja diarahkan pada peningkatan produktivitas secara keseluruhan, peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, serta pencapaian target yang lebih optimal. Dengan kata lain, organisasi berupaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas strategis melalui intervensi peningkatan kinerja.

Implementasi upaya peningkatan kinerja, baik pada tingkat individu maupun organisasi, memungkinkan adaptasi yang lebih baik terhadap perubahan lingkungan yang dinamis dan pencapaian hasil yang lebih maksimal. Sebagaimana dikemukakan oleh Ashary, L. (2020), upaya-upaya tersebut merupakan kunci bagi individu dan organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif

dalam menghadapi tantangan yang terus berkembang. Melalui peningkatan kinerja, individu dan organisasi dapat mengoptimalkan potensi mereka dan mencapai keunggulan dalam bidang masing-masing.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan "**Strategi Peningkatan Kinerja Kurir Lokal dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pengiriman di Kabupaten Maros**" umumnya menyoroti aspek peningkatan kinerja tenaga kerja di sektor logistik, strategi bersaing dalam industri jasa pengiriman, serta faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi layanan kurir. Beberapa studi yang memiliki kesamaan topik antara lain:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

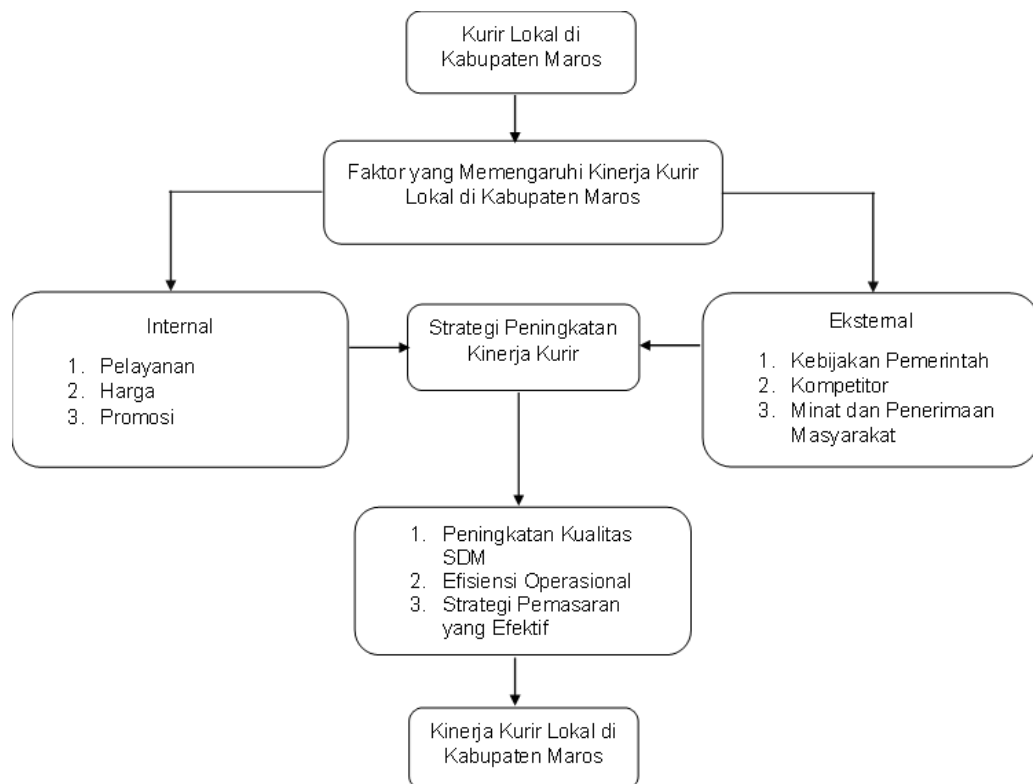
No	Nama Peneliti , Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Novendra, A.M (2023) Peningkatan Kinerja Kurir dalam Layanan Logistik	Penelitian Kuantitatif	Studi ini mengulas berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja kurir, seperti pelatihan, pemanfaatan teknologi dalam sistem pengiriman, serta tingkat kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelacakan, pemberian insentif, serta pengelolaan waktu yang efektif dapat meningkatkan efisiensi kerja kurir
2	Aprianto, N.E.K (2024) Strategi Daya Saing dalam Industri Jasa Pengiriman	Penelitian Kualitatif	Penelitian ini membahas strategi yang diterapkan oleh perusahaan pengiriman untuk tetap kompetitif, termasuk peningkatan kualitas layanan, percepatan waktu pengiriman, dan penetapan tarif yang kompetitif. Studi ini juga menekankan peran inovasi teknologi dalam memperkuat daya saing usaha lokal

3	Amanda, A.D (2022) Dampak Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Kurir	Pendekatan Kuantitatif	Studi ini mengevaluasi hubungan antara kepuasan kerja kurir dan produktivitas mereka. Hasil penelitian mengungkap bahwa kesejahteraan pekerja, sistem kompensasi yang adil, serta lingkungan kerja yang mendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan motivasi dan kinerja kurir
4	Indraprakoso, D. (2023) Evaluasi Efisiensi Operasional dalam Jasa pengiriman Lokal	Pendekatan Kualitatif	Penelitian ini menganalisis berbagai faktor operasional yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi layanan pengiriman lokal, seperti pengelolaan rute pengiriman, penggunaan teknologi GPS, serta sistem manajemen pesanan berbasis digital
5	Ratna Dewi (2023) Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jas Kurir Lokal Melalui Kualitas Layanan	Pendekatan Deskriptif-analitis	Penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, dan empati adalah faktor utama yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan aspek-aspek tersebut dalam layanan kurir untuk memenuhi harapan konsumen.

Sumber: diolah dari beberapa jurnal

## 2.6 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono : 2022). Berikut ini adalah kerangka pikir ilmiah pada penelitian ini.



Gambar 2.1. Kerangka pikir penelitian



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang tepat untuk memahami secara mendalam fenomena kompleks seperti peningkatan kinerja kurir lokal. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, pengalaman, dan perspektif dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk kurir, pelanggan, dan penyedia layanan. Melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan *Focus Grup Discussion* (FGD), peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja kurir, seperti kondisi kerja, penggunaan teknologi, interaksi dengan pelanggan, dan dukungan manajemen.

Penelitian lapangan memegang peranan penting dalam penelitian ini. Observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung aktivitas kurir, interaksi dengan pelanggan, dan penggunaan teknologi, sehingga peneliti dapat memahami praktik kerja kurir dan tantangan yang dihadapi. Wawancara mendalam dengan kurir, pelanggan, dan pihak terkait lainnya memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terkait kinerja kurir. *Focus Group Discussion* (FGD) memfasilitasi diskusi kelompok untuk mengeksplorasi topik-topik tertentu secara lebih mendalam dan memperoleh data tentang dinamika kelompok dan pandangan kolektif. Data yang terkumpul dari observasi, wawancara, dan FGD kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang relevan dengan tujuan penelitian.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristik unik wilayah tersebut, yang mencakup kombinasi area perkotaan dan pedesaan, serta dinamika persaingan yang signifikan dalam sektor jasa pengiriman barang. Kabupaten Maros mengalami perkembangan pesat dalam sektor perdagangan dan *e-commerce*, menciptakan kebutuhan yang meningkat akan layanan kurir lokal. Selain itu, penelitian ini telah dilaksanakan selama enam bulan, yaitu dari bulan Januari hingga Juni 2025.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif (narasi) dan data kuantitatif.

##### **1. Data Kualitatif**

Data kualitatif dalam bentuk narasi memegang peranan krusial dalam penelitian ini, mengingat fokus kajiannya adalah strategi peningkatan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros. Data ini menjadi bahan bagi peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan narasi yang terbentuk dari interaksi kurir dengan dinamika persaingan jasa pengiriman. Narasi yang terkumpul melalui wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD) akan memberikan konteks yang kaya dan nuansa yang tidak dapat diungkapkan melalui data kuantitatif semata.

Data kualitatif ini akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari narasi partisipan. Analisis ini akan mencakup

pengkodean data, kategorisasi tema, dan interpretasi mendalam terhadap makna yang terkandung dalam data. Dengan demikian, data kualitatif naratif akan menjadi landasan penting dalam memahami kompleksitas tantangan yang dihadapi kurir lokal dan merumuskan strategi yang relevan untuk meningkatkan kinerja mereka.

## 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini akan berfokus pada pengukuran dan analisis numerik yang mencerminkan kinerja kurir lokal. Data ini akan memberikan gambaran objektif tentang efisiensi operasional, produktivitas, dan daya saing kurir lokal dalam konteks persaingan jasa pengiriman. Variabel yang akan diukur meliputi jumlah pengiriman per periode waktu, waktu tempuh pengiriman, tingkat kepuasan pelanggan dalam skala numerik, jumlah keluhan pelanggan, pendapatan kurir, dan jarak tempuh kurir. Data ini akan dikumpulkan melalui survei terstruktur, pencatatan data operasional, dan analisis data sekunder dari perusahaan jasa pengiriman.

Analisis data kuantitatif akan dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif akan digunakan untuk meringkas dan menggambarkan karakteristik data, seperti rata-rata, standar deviasi, dan distribusi frekuensi. Dalam memperoleh data, peneliti menggunakannya untuk menguji hipotesis dan mengidentifikasi hubungan antar variabel, seperti pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap kinerja kurir. Hasil analisis ini akan memberikan dasar yang kuat untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja kurir lokal yang efektif dan terukur, serta

memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi daya saing mereka di pasar jasa pengiriman Kabupaten Maros.

### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (*primary data*) dan data sekunder (*secondary data*).

#### **1. Sumber Data Primer**

Data primer merupakan tulang punggung dalam penelitian empiris, di mana peneliti secara aktif mengumpulkan informasi langsung dari sumbernya, yaitu objek penelitian yang dituju. Metode pengumpulan data primer yang lazim digunakan mencakup wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan *Forum Grup Discussion (FGD)*. Dalam konteks penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan *owner* yang menjalankan aktivitas bisnis serta peneliti melakukan wawancara dengan *customer* yang menggunakan jasa kurir lokal di wilayah Kabupaten Maros. *Owner* wawasan yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan pekerjaan mereka. Peneliti menggunakan data primer untuk memperoleh pemahaman yang kaya dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti, serta meminimalkan bias yang mungkin timbul dari penggunaan data sekunder.

Pengumpulan data primer juga dilakukan melalui *Focus Group Discussion (FGD)* bersama kurir-kurir di Kabupaten Maros. FGD ini digunakan untuk mengeksplorasi berbagai aspek yang relevan dengan aktivitas bisnis mereka. Diskusi yang terstruktur digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai karakteristik demografis kurir,

volume pengiriman, pendapatan, dan faktor-faktor lain yang dapat diukur secara objektif.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain sebelum dilakukannya penelitian ini. Sumber data sekunder bersifat tidak langsung, artinya peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data asli. Data ini berasal dari berbagai sumber, termasuk publikasi pemerintah, laporan lembaga penelitian, jurnal ilmiah, buku, arsip perusahaan, dan perolehan data secara *online*. Pemanfaatan data sekunder memungkinkan peneliti untuk mengakses informasi yang luas dan beragam tanpa harus melakukan pengumpulan data dari awal, sehingga menghemat waktu dan sumber daya.

Dalam konteks penelitian ini, data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat analisis data primer. Data sekunder dapat memberikan konteks historis, gambaran tren makro, dan informasi yang relevan dengan topik penelitian.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan (observasi), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Sesuai dengan sumber data, maka dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara.

#### 3.4.1 Pengamatan (observasi)

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap yang

dilakukan sebelumnya. Kinerja kurir merupakan observasi yang dilakukan peneliti sebagai bentuk fenomena yang berada di wilayah Kabupaten Maros.

#### **3.4.2 Wawancara (Interview)**

Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai instrumen pengumpulan data primer. Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan terhadap partisipan yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, guna memastikan relevansi informasi terhadap fokus penelitian. Partisipan penelitian ini akan terdiri dari *owner* kurir dan pelanggan yang terlibat dalam ekosistem pengiriman barang. Protokol wawancara akan dirancang secara cermat, mencakup serangkaian pertanyaan terbuka yang dirumuskan untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan narasi partisipan terkait fenomena yang diteliti. Wawancara akan direkam secara audio dengan persetujuan partisipan, dan transkrip verbatim akan dihasilkan untuk analisis lebih lanjut.

Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang memungkinkan identifikasi pola dan tema yang muncul dari narasi partisipan. Partisipan dalam wawancara ini melibatkan para *owner* dari beberapa jasa pengiriman seperti om kurir, saudara kurir dan ojekta. *Owner* dari jasa pengiriman ini, dijadikan seorang narasumber karena untuk mengetahui strategi-strategi kinerja kurir yang ada di Kabupaten Maros. Selain dari para *owner*, para kurir dan *customer* pun akan diwawancarai persoalan strategi dan pengalaman yang diperoleh dari jasa pengiriman barang dari kurir lokal yang ada di Kabupaten Maros.

### **3.4.3 Focus Group Discussion (FGD)**

Untuk memahami kinerja kurir lokal dan merumuskan strategi perbaikannya, penelitian ini akan menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD) sebagai teknik pengumpulan data kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh wawasan komprehensif mengenai pengalaman serta pandangan para kurir lokal di Kabupaten Maros. FGD akan berfokus pada aspek kinerja seperti ketepatan waktu pengiriman, akurasi penanganan paket, kualitas pelayanan pelanggan, serta tantangan operasional di lapangan seperti lalu lintas atau cuaca ekstrem. Diskusi kelompok ini juga akan menggali strategi yang telah diterapkan kurir dalam meningkatkan pendapatan, termasuk penyesuaian ongkos kirim dan promosi daring.

Sebagai instrumen penelitian, pedoman wawancara mendalam akan digunakan untuk mengumpulkan data dari kurir lokal sebagai subjek penelitian. Wawancara ini dirancang untuk menggali informasi yang lebih personal dan detail. Materi wawancara mencakup pengalaman pribadi kurir terkait kinerja sehari-hari, persepsi mereka tentang persaingan dengan layanan lain seperti "Saudara Kurir", dan "Ojekta", serta dampak persaingan tersebut terhadap strategi bisnis mereka. Selain itu, wawancara juga akan mengeksplorasi pemanfaatan teknologi dalam operasional harian kurir dan kontribusinya terhadap efisiensi.

Informasi yang terkumpul dari FGD dan wawancara mendalam kemudian akan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi akar masalah dan area kritis yang memerlukan perbaikan kinerja kurir lokal. Hasil analisis ini akan menjadi dasar kuat untuk merumuskan rekomendasi konkret. Rekomendasi tersebut dapat mencakup peningkatan efisiensi rute dan manajemen waktu guna mengatasi keterlambatan, pengembangan program pelatihan untuk meningkatkan akurasi

penanganan paket dan kualitas pelayanan pelanggan, serta usulan pengembangan fitur teknologi pendukung operasional kurir.

Pada akhirnya, kombinasi metode FGD dan wawancara mendalam tidak hanya mengungkap kondisi kinerja kurir lokal saat ini, tetapi juga menyediakan wawasan esensial untuk merancang intervensi yang efektif. Hal ini krusial dalam upaya perbaikan kinerja dan peningkatan daya saing layanan kurir di Kabupaten Maros, sehingga mampu memberikan nilai tambah signifikan bagi konsumen di tengah persaingan industri jasa pengiriman yang ketat.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Data yang diperoleh merupakan data hasil observasi, wawancara dan FGD yang berkaitan dengan strategi peningkatan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros. Data tersebut direduksi berdasarkan masalah yang diteliti dan diikuti dengan penyajian data dan terakhir penyimpulan. Metode analisis ini diuraikan sebagai berikut.

#### **3.5.1 Reduksi Data**

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, penyederhanaan, serta perhatian terhadap langkah penyederhanaan dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang penting, menghilangkan data yang tidak relevan, serta menyusun kategori atau tema tertentu yang mendukung analisis.

#### **3.5.2 Klasifikasi Data**

Klasifikasi data ini merupakan pengkategorian data yang diperoleh berdasarkan bagian-bagian penelitian yang telah ditetapkan. Klasifikasi data ini diperlukan agar dapat memahami data secara keseluruhan. Pada tahap ini data akan dikelompokkan menjadi beberapa sub-sub bagian sehingga pada tahap selanjutnya data menjadi mudah dianalisis



### **3.5.3 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah metode analisis data yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi ringkas mengenai karakteristik utama dari kumpulan data tertentu, tanpa membuat kesimpulan yang melampaui data yang dianalisis. Dalam konteks kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros, analisis deskriptif dapat digunakan untuk menghitung rata-rata waktu pengiriman, jumlah pengiriman per hari, tingkat keberhasilan pengiriman, dan distribusi jarak pengiriman. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram, yang memudahkan pemangku kepentingan untuk memahami pola dan tren kinerja kurir secara umum.

### **3.5.4 Penyajian Data**

Data kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros, setelah dikumpulkan, perlu disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis. Narasi ini akan mencakup ringkasan statistik seperti rata-rata waktu pengiriman, jumlah pengiriman sukses per hari, dan distribusi jarak tempuh, yang disajikan dalam bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Dengan demikian, pemangku kepentingan dapat dengan cepat memahami gambaran umum kinerja kurir dan mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, tanpa perlu memahami detail teknis dari analisis statistik.

### **3.5.5 Penyimpulan Data**

Peneliti menarik Kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis, dengan cara memikirkan dan menganalisis kembali hal-hal yang telah dilakukan sebelumnya dan dikemukakan melalui tukar pendapat dengan dosen pembimbing. Penarikan kesimpulan ini merupakan bagian penting dari proses penelitian karena merupakan suatu kesimpulan atau hasil dari peneliti.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Layanan kurir lokal di Kabupaten Maros tidak muncul secara kebetulan, melainkan merupakan respons langsung terhadap kebutuhan pasar yang mendesak, terutama yang dipicu oleh pandemi COVID-19 pada tahun 2020. Situasi pandemi yang membatasi mobilitas masyarakat telah secara signifikan meningkatkan jumlah transaksi pada kebutuhan jasa pengantaran barang dalam kota. Inisiatif untuk mengisi celah pasar ini dipelopori oleh Alif Hidayat, yang merupakan pemilik dari PT. Om Kurir Maros Indonesia. *Owner* memanfaatkan situasi tersebut untuk mengefisiensikan distribusi barang, dimulai dari skala yang sangat sederhana dengan melayani pesanan dari tetangga, hingga akhirnya berkembang pesat melalui promosi yang gencar di media sosial. Perkembangan ini menegaskan bahwa layanan kurir lokal lahir dari inisiatif wirausaha yang mampu melihat peluang di tengah krisis.

Namun, pertumbuhan pesat ini juga disertai dengan dinamika internal yang kompleks. Pada akhir tahun 2020, PT. Om Kurir Maros Indonesia mengalami permasalahan internal yang berujung pada perpecahan. Sebagai tanggapan, sejumlah kurir memilih untuk membatalkan diri dan membentuk kelompok penyedia jasa pengiriman barang baru yang disebut Abang Kurir Maros. Peristiwa ini tidak hanya menjadi penanda awal era kompetisi kurir lokal yang sesungguhnya di Maros, tetapi juga menunjukkan bahwa sektor ini berkembang dari inisiatif perorangan menjadi sebuah ekosistem yang lebih beragam. Sejak saat itu,

pada tahun-tahun berikutnya, berbagai kelompok jasa kurir lokal baru bermunculan, memperkaya lanskap industri jasa pengiriman di wilayah tersebut.

Meskipun PT. Om Kurir Maros Indonesia merupakan inisiator utama dalam industri ini, perjalanan mereka menuju profesionalitas memerlukan waktu. Meski telah beroperasi sejak tahun 2020, perusahaan tersebut baru secara menjadi resmi perseroan terbatas (PT) pada tahun 2025. Fakta ini merefleksikan adanya transisi bertahap dari sebuah inisiatif informal menjadi entitas bisnis yang terorganisir dan legal. Kondisi ini menempatkan kurir lokal di Maros dalam posisi yang unik, di mana mereka harus terus beradaptasi dan berinovasi untuk tidak hanya bertahan dari persaingan dengan kurir-kurir besar, tetapi juga untuk membangun kapabilitas jangka panjang yang lebih solid.

Secara umum, kurir lokal di Kabupaten Maros memiliki karakteristik yang khas. Mereka beroperasi dalam kelompok-kelompok kecil dengan modal terbatas, mengandalkan kendaraan pribadi, dan berkomunikasi secara informal. Keunggulan mereka terletak pada dasar, personalisasi, dan pemahaman mendalam tentang kondisi geografis lokal, termasuk kawasan-kawasan pedesaan yang sulit dijangkau. Namun, mereka juga menghadapi tantangan besar dari sistem yang belum canggih, promosi terbatas, dan kebutuhan pendanaan. Memahami gambaran umum ini menjadi penting dalam penelitian ini, karena ia menjadi landasan untuk menganalisis kinerja, mengidentifikasi tantangan, dan menyusun strategi yang relevan agar kurir lokal dapat terus berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat.

## 4.2 Karakteristik Narasumber

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data. Narasumber yang dipilih secara purposif terdiri dari tiga kelompok utama yang memiliki keterlibatan langsung dengan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros. Karakteristik narasumber disajikan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang latar belakang mereka.

### 4.2.1 *Owner* Jasa Kurir Lokal

Kelompok ini merupakan pemilik atau manajer dari jasa kurir lokal yang beroperasi di Kabupaten Maros. Wawancara dengan mereka bertujuan untuk mendapatkan perspektif dari sisi manajemen, strategi bisnis, dan tantangan yang dihadapi dalam mengelola operasional. Karakteristik narasumber dari kelompok ini sebagai berikut:

1. *Owner* PT. Om Kurir Maros Indonesia: Alif Hidayat (34 Tahun)  
Pemilik atau manajer yang beroperasi sejak tahun 2020 berfokus pada aspek inovasi pemasaran. Narasumber ini memberikan pandangan tentang pentingnya brand identity dan adaptasi teknologi, seperti penggunaan QRIS, dalam menarik pelanggan.
2. *Owner* Abang Kurir Maros: Wahyudin Semat (33 Tahun). Pemilik yang memulai membuka jasa kurir lokal pada tahun 2020 ini, merupakan pecahan dari PT. Om Kurir Maros Indonesia, hal ini dikarenakan kondisi internal perusahaan yang masih belum stabil, sehingga terbentuknya jasa kurir lokal ini.

3. *Owner* Saudara Kurir Maros: Muh. Ikram (24 Tahun) Pemilik yang menitikberatkan pada kesejahteraan kurir dan perluasan jangkauan. Narasumber ini memberikan data mengenai sistem insentif dan strategi ekspansi wilayah.
4. *Owner* Objekta' Maros: Rudi (26 Tahun) Pemilik dari salah satu kurir lokal yang sudah beroperasi sejak September 2024. Narasumber ini memberikan informasi tentang visi perusahaan, sistem operasional, dan bagaimana mereka merespons persaingan.

#### **4.2.2 Customer**

Narasumber dari kelompok ini mewakili berbagai segmen masyarakat di Kabupaten Maros yang sering menggunakan jasa kurir lokal. Wawancara dengan mereka bertujuan untuk menggali pengalaman, tingkat kepuasan, dan ekspektasi mereka terhadap pelayanan. Kelompok ini terdiri dari:

1. *Customer 1* (Guru): Sitt Zaskia A.Md. (54 Tahun). Berprofesi sebagai guru, narasumber ini mewakili kalangan profesional yang mengutamakan ketepatan waktu, komunikasi yang sopan, dan keamanan dalam pengiriman barang atau dokumen.
2. *Customer 2* (Staf Pemkab): Hj. Fitriani ST. MM. (45 Tahun). Bekerja di kantor pemerintahan, narasumber ini menyoroti pentingnya prosedur pengiriman yang jelas, keamanan dokumen, dan profesionalisme kurir dalam melayani kebutuhan kedinasan.
3. *Customer 3* (Pedagang Kecil): Dian (36 Tahun). Berprofesi sebagai pedagang UMKM, narasumber ini memiliki perspektif ganda sebagai pengirim dan penerima. Fokus utamanya adalah pada

kecepatan, biaya pengiriman yang terjangkau, dan keamanan barang dagangan.

4. *Customer 4* (Mahasiswa): Khairu Nisaa (25 Tahun). Mewakili generasi muda, Narasumber ini menekankan pada faktor harga yang kompetitif, fleksibilitas waktu pengiriman, serta kemudahan fitur teknologi seperti *tracking* dan pembayaran non-tunai.

#### **4.2.3 Kurir Lokal**

Kelompok ini adalah ujung tombak dari pelayanan pengiriman di lapangan. Wawancara dengan mereka bertujuan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai tantangan, keluhan, dan motivasi kerja sehari-hari. Kelompok ini terdiri dari:

1. Syam (32 tahun): Mewakili kurir dengan pengalaman yang lebih matang. Syam menyoroti masalah teknis dan operasional yang fundamental, seperti akurasi alamat dan GPS yang tidak konsisten. Keluhannya mencerminkan pemahaman mendalam tentang bagaimana ketidaksempurnaan data dapat berdampak pada efisiensi kerja.
2. Mansyur (28 tahun): Menunjukkan perspektif kurir yang menghadapi tantangan dari lingkungan fisik. Mansyur menyoroti masalah infrastruktur jalan, seperti jalan rusak dan kemacetan, serta dampaknya pada waktu pengiriman dan risiko kecelakaan.
3. Andi Awal (26 tahun): Mewakili kurir yang berfokus pada dinamika komunikasi dengan pelanggan. Andi Awal menyoroti frustrasi yang muncul dari pelanggan yang sulit dihubungi, yang menghambat proses pengantaran dan efisiensi kerja.

4. Muh. Iqbal (20 tahun): Kurir termuda dalam FGD, Muh. Iqbal memberikan perspektif tentang tantangan yang disebabkan oleh permintaan mendadak pelanggan untuk mengubah alamat. Pandangannya menunjukkan bagaimana masalah di lapangan dapat mengganggu jadwal dan merugikan kurir lain.

#### **4.3 Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini, dilakukan sebuah wawancara dan *Focus Group Discussion* dengan beberapa *owner*, *customer*, dan kurir lokal di Kabupaten Maros. Berikut hasil penelitian yang diperoleh:

##### **4.3.1 Hasil Wawancara pada *Owner***

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros, bagian ini menyajikan hasil wawancara pada *owner* yang telah dikumpulkan berdasarkan pertanyaan.

##### **1. Efisiensi Operasional Kurir dalam melakukan kinerja**

Penilaian kinerja kurir lokal merupakan sebuah proses yang memiliki banyak sisi, dipengaruhi oleh faktor internal dari perspektif kurir dan faktor eksternal dari sudut pandang pemilik usaha. Dari sisi internal, para kurir sendiri cenderung mendefinisikan "kinerja baik" melalui kacamata efisiensi operasional dan kecepatan. Bagi mereka, tolak ukur utama adalah kemampuan menyelesaikan pengiriman dalam waktu sesingkat mungkin, yang tercermin dari indikator kuantitatif seperti jumlah paket terkirim per jam dan rendahnya tingkat pengembalian barang.

Berbeda dengan pandangan tersebut, faktor-faktor eksternal yang ditetapkan oleh para pemilik bisnis menunjukkan ragam penilaian yang lebih luas. Bagi Owner PT. Om Kurir Indonesia, kinerja diukur dari kepuasan pelanggan, sementara Owner Ojekta' lebih menekankan pada etos kerja dan integritas seperti amanah dan profesionalisme. Lebih jauh lagi, Owner Abang Kurir menambahkan dimensi bisnis yang strategis, di mana kurir yang baik juga harus mampu bertindak sebagai wajah perusahaan yang berkontribusi pada pertumbuhan bisnis. Dengan demikian, kinerja seorang kurir sesungguhnya merupakan hasil gabungan dari tekanan internal untuk bekerja cepat serta ekspektasi eksternal yang menuntut kualitas layanan, integritas, dan kontribusi nyata bagi perusahaan.

2. Tantangan yang dihadapi dalam operasional kurir lokal berkaitan dengan rute, kondisi jalan, atau sumber daya manusia.

Kondisi eksisting kurir lokal, sebagaimana digambarkan oleh para pemilik usaha di Maros, dihadapkan pada serangkaian tantangan kompleks yang saling terkait, mulai dari masalah teknis di lapangan hingga tekanan pasar yang besar. Di satu sisi, tantangan operasional mendasar muncul dari keterbatasan infrastruktur dan tidak efisiennya rute, di mana kondisi jalan yang buruk dan alamat yang tidak jelas secara langsung meningkatkan biaya bahan bakar dan memperlambat waktu pengiriman. Di sisi lain, masalah tidak hanya datang dari faktor eksternal, tetapi juga dari kualitas sumber daya manusia (SDM), di mana menemukan



dan mempertahankan kurir dengan etos kerja, kejujuran, serta profesionalisme yang tinggi menjadi kesulitan tersendiri. Kondisi ini diperparah oleh risiko dan keamanan di lapangan, seperti bahaya lalu lintas dan cuaca ekstrem, yang tidak hanya mengancam keselamatan tetapi juga berdampak pada motivasi kerja kurir. Pada puncaknya, semua kelemahan internal dan tantangan operasional ini dieksploitasi dalam arena persaingan yang ketat, di mana pemain besar dengan sistem dan modal yang lebih unggul menetapkan standar layanan yang sulit disaingi oleh kurir lokal dengan sumber daya terbatas.

3. Perkembangan teknologi atau inovasi dalam meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan kurir

Strategi peningkatan kinerja kurir lokal berpusat pada pemanfaatan inovasi digital yang dapat diterapkan oleh masing-masing perusahaan secara mandiri. Dari sisi yang berhadapan langsung dengan pelanggan, strateginya mencakup pengembangan aplikasi pemesanan sederhana untuk menggantikan metode manual, serta integrasi pembayaran digital dan pemasaran online untuk mempermudah transaksi dan menarik minat pasar. Sementara itu, untuk perbaikan operasional internal, inovasi difokuskan pada penerapan sistem pelacakan dan manajemen rute real-time guna meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan profesionalisme layanan.

Melampaui solusi-solusi individual tersebut, diusulkan pula sebuah strategi yang lebih visioner dan bersifat kolektif. Strategi ini adalah pembentukan platform teknologi terpadu atau semacam koperasi digital bagi para kurir lokal. Ide dasarnya adalah menyatukan sumber daya untuk membangun dan menggunakan satu sistem canggih bersama, mencakup: aplikasi pemesanan, pelacakan, dan rating yang terlalu mahal jika dikembangkan sendiri-sendiri. Dengan pendekatan kolaboratif ini, kurir lokal dapat meningkatkan daya saing mereka secara signifikan, memungkinkan mereka untuk berkompetisi lebih seimbang melawan dominasi platform kurir berskala besar.

4. Pelatihan dan Pengembangan kurir dalam meningkatkan efisiensi dan profesionalitas seorang kurir.

Strategi peningkatan kinerja kurir lokal sangat bervariasi, dengan penekanan kuat pada metode pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang mencerminkan filosofi masing-masing perusahaan. *Owner* Saudara Kurir, misalnya, menerapkan pendekatan yang personal dan informal melalui pembinaan langsung dan komunikasi harian. Berbeda dengan itu, *Owner* Abang Kurir Maros berfokus pada standardisasi melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten. Pendekatan lain yang bersifat lebih kolaboratif diadopsi oleh *Owner* Ojekta', yang memfasilitasi pembelajaran antar kurir (*peer to peer*) untuk membangun budaya kerja tim yang solid. Sementara itu, visi jangka

panjang yang lebih terstruktur datang dari *Owner* PT. Om Kurir Maros Indonesia, yang berencana mengadakan program pelatihan formal berkelanjutan lengkap dengan sertifikasi sebagai investasi utama pada kualitas kurir. Keragaman strategi ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya soal teknis, tetapi juga soal pengembangan kapabilitas dan profesionalisme kurir.

5. Strategi Pemasaran *Owner* dalam menjalankan jasa pengiriman barang di Wilayah Kabupaten Maros

Strategi peningkatan kinerja dan pangsa pasar kurir lokal di Maros untuk 1-3 tahun ke depan menunjukkan visi yang sangat beragam, di mana setiap pemilik usaha memiliki fokus unik untuk bertumbuh. Visi *Owner* Saudara Kurir berfokus pada ekspansi geografis dan reputasi, dengan menargetkan jangkauan layanan ke seluruh wilayah Maros dan membangun citra sebagai kurir tercepat serta terpercaya. Berbeda halnya dengan *Owner* Abang Kurir yang strateginya bertumpu pada adopsi teknologi, menargetkan implementasi sistem pelacakan real-time untuk meningkatkan efisiensi internal dan menarik pelanggan yang mengutamakan transparansi. Sementara itu, *Owner* PT. Om Kurir Maros Indonesia memilih untuk berinvestasi pada sumber daya manusia, dengan visi menciptakan tim kurir paling profesional dan loyal melalui pelatihan berkala. Di sisi lain, sebuah pendekatan yang lebih berorientasi sosial datang dari *Owner* Ojekta', yang visinya adalah berkontribusi pada ekonomi lokal dengan menjadi mitra pengiriman eksklusif bagi UMKM. Keempat visi strategis ini bermula dari perluasan wilayah,

inovasi teknologi, penguatan SDM, hingga integrasi ekonomi lokal dapat mencerminkan cara-cara yang berbeda untuk bertahan dan berkembang di masa depan.

#### **4.3.2 Hasil Wawancara pada *Customer***

Berdasarkan hasil wawancara yang telah kami lakukan dengan para pelanggan, berikut adalah gambaran mengenai kepuasan mereka terhadap layanan kami.

1. Tingkat penggunaan *customer* pada kurir lokal, serta alasan pemilihan kurir lokal dibanding ekspedisi nasional

Kinerja kurir lokal sangat ditentukan oleh faktor-faktor eksternal yang berasal dari kebutuhan dan prioritas spesifik berbagai segmen pelanggan, yang seringkali lebih mengutamakan aspek personal dan fleksibilitas dibandingkan keunggulan teknologi. Faktor kepercayaan dan interaksi personal menjadi patokan kinerja utama bagi segmen seperti guru, yang menilai kinerja baik dari kemudahan komunikasi dan kesantunan, serta pegawai pemerintah yang mengukurnya dari kemampuan menjaga keamanan dokumen melalui komunikasi langsung. Selain itu, fleksibilitas operasional menjadi faktor penentu lainnya; bagi pedagang UMKM, kinerja unggul berarti kecepatan respons dan kemudahan dalam penjemputan barang, sementara bagi mahasiswa, kinerja diukur dari kesediaan kurir mengantar pesanan di luar jam formal. Terakhir, faktor harga yang terjangkau menjadi penentu kinerja paling dominan bagi pedagang UMKM dan mahasiswa, di mana biaya yang kompetitif dianggap sebagai

cerminan layanan yang baik. Dengan demikian, terlihat jelas bahwa "kinerja baik" kurir lokal tidak diukur dari faktor internal seperti kecanggihan sistem, melainkan dari kemampuan mereka merespons faktor-faktor eksternal ini.

## 2. Kelebihan dan kekurangan kurir lokal berdasarkan pengalaman *customer*

Kondisi eksisting kinerja kurir lokal menunjukkan keunggulan yang kuat pada aspek-aspek yang bersifat personal dan adaptif. Pelanggan dari berbagai kalangan, seperti guru dan pegawai pemerintah, sangat menghargai keandalan dan fleksibilitas yang ditawarkan, terutama kemudahan komunikasi langsung yang menciptakan sentuhan personal dan rasa aman. Bagi pedagang UMKM dan mahasiswa, keunggulan utama terletak pada biaya yang sangat terjangkau dan efisiensi waktu, yang secara langsung mendukung keberlangsungan bisnis dan sesuai dengan anggaran terbatas mereka. Kelebihan-kelebihan inilah yang menjadi daya tarik utama dan alasan pelanggan tetap setia menggunakan jasa kurir lokal.

Namun, di balik keunggulan tersebut, kondisi eksisting kurir lokal juga diwarnai oleh sejumlah kekurangan yang signifikan, terutama pada area sistem dan standardisasi. Hampir semua segmen pelanggan menyoroti kelemahan yang berakar pada keterbatasan teknologi, seperti kesulitan melacak pesanan, ketiadaan notifikasi yang jelas, dan minimnya opsi pembayaran digital. Selain itu, masalah operasional seperti ketidakpastian waktu

pengiriman, risiko kesalahan pesanan, dan kurangnya transparansi dalam bentuk nota atau rincian harga, menjadi keluhan berulang. Dualisme inilah yang mendefinisikan kondisi mereka saat ini: unggul dalam layanan personal, namun masih tertinggal dalam profesionalisme dan sistemasi yang diharapkan pelanggan modern.

### 3. Penilaian kecepatan dan ketepatan pengiriman kurir lokal

Penilaian terhadap kinerja kurir lokal sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal dari pelanggan, yang menciptakan standar berbeda antara kecepatan dan ketepatan. Bagi beberapa segmen, ketepatan dan prediktabilitas jauh lebih penting daripada kecepatan absolut. Pelanggan seperti guru, misalnya, lebih menghargai pengiriman yang tiba sesuai janji dan komunikasi yang jelas mengenai potensi keterlambatan. Demikian pula bagi pegawai pemerintah, ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal kerja kantor menjadi prioritas utama untuk menjaga kelancaran tugas, sehingga keterlambatan dianggap sebagai masalah serius.

Di sisi lain, untuk segmen pelanggan yang berbeda, faktor eksternal dari tuntutan bisnis dan pertimbangan ekonomi mengubah prioritas tersebut. Bagi pedagang UMKM, kecepatan pengiriman adalah faktor krusial yang berdampak langsung pada reputasi bisnis dan kepuasan pelanggan mereka. Berbeda lagi dengan mahasiswa, yang faktor utamanya adalah harga; mereka memiliki pandangan yang lebih fleksibel di mana kecepatan dan ketepatan yang "cukup baik" sudah dianggap memuaskan selama

sebanding dengan biaya yang murah. Variasi ekspektasi ini menegaskan bahwa kinerja kurir tidak bisa dinilai secara seragam, melainkan harus dilihat dari kemampuan mereka dalam merespons kebutuhan spesifik setiap pelanggan.

4. Fitur atau layanan tambahan yang diharapkan sebagai *customer*

Berdasarkan masukan dari para pelanggan, strategi peningkatan kinerja kurir lokal seharusnya berfokus pada adopsi teknologi fungsional dan perbaikan sistem operasional yang praktis. Strategi utama adalah meningkatkan komunikasi dan transparansi, misalnya dengan menyediakan sistem notifikasi sederhana melalui WhatsApp atau SMS seperti yang diharapkan oleh guru untuk mengurangi ketidakpastian, serta menawarkan fitur rincian pesanan yang jelas dalam bentuk nota digital atau cetak untuk meminimalkan risiko kesalahan bagi pedagang UMKM. Selanjutnya, modernisasi transaksi menjadi langkah krusial, di mana penyediaan opsi pembayaran digital seperti QRIS dapat memenuhi kebutuhan pegawai pemerintah akan kemudahan dan profesionalisme. Harapan ini diperkuat oleh mahasiswa yang menginginkan sebuah aplikasi sederhana yang mengintegrasikan fitur pemesanan, pelacakan dasar, dan pembayaran non-tunai. Selain perbaikan teknologi, strategi juga dapat mencakup pengembangan layanan khusus, seperti menyediakan opsi pengiriman dalam jumlah banyak dengan harga kompetitif untuk mendukung kebutuhan para pebisnis UMKM. Secara keseluruhan, rangkaian strategi ini menunjukkan bahwa langkah peningkatan

yang paling efektif adalah implementasi solusi digital yang sederhana dan tepat guna untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan bagi pelanggan.

5. Kesiediaan memberikan bayaran lebih pada kurir lokal dengan profesionalisme

Dalam hasil wawancara terkait kesiediaan *customer* memberikan bayaran lebih dapat ditemukan strategi peningkatan kinerja kurir lokal melalui pengembangan layanan bernilai tambah. Strategi pertama adalah membangun pilar kepercayaan dan profesionalisme. Pelanggan seperti guru dan pegawai pemerintah menunjukkan kesiediaan untuk membayar lebih demi mendapatkan ketenangan pikiran dan jaminan layanan. Ini berarti strategi harus mencakup investasi pada aspek-aspek yang membangun rasa aman, seperti jaminan keamanan barang, komunikasi yang jelas, dan atribut profesionalisme yang terlihat seperti seragam atau bukti transaksi yang formal.

Strategi selanjutnya adalah menawarkan nilai tambah yang terukur dan berdampak langsung pada kebutuhan pelanggan. Bagi pedagang UMKM, ini berarti menyediakan layanan premium yang dapat diandalkan untuk menjaga reputasi bisnis mereka, di mana kecepatan dan keamanan adalah investasi yang sepadan dengan biayanya. Sementara itu, untuk segmen mahasiswa yang lebih pragmatis, strategi harus fokus pada penawaran fitur teknologi konkret seperti sistem pelacakan akurat atau jaminan pengiriman *same-day*. Ini menunjukkan bahwa strategi diferensiasi layanan,



dengan menawarkan tingkatan layanan (misalnya, standar vs. premium), dapat menjadi cara efektif bagi kurir lokal untuk meningkatkan pendapatan sekaligus memenuhi ekspektasi pelanggan yang beragam.

#### **4.3.3 Hasil *Focus Group Discussion***

Untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai tantangan dan persepsi kurir lokal, penelitian ini menggunakan metode *Focus Group Discussion* (FGD). Bagian ini akan menyajikan temuan-temuan kunci yang diperoleh dari FGD tersebut, yang membahas secara terperinci keluhan, hambatan operasional, dan dinamika persaingan yang dihadapi oleh para kurir lokal di Kabupaten Maros.

##### **1. Tantangan Kurir Lokal di lapangan**

Berdasarkan pandangan para kurir, kinerja mereka di lapangan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang kompleks dan seringkali berada di luar kendali mereka. Secara operasional, faktor eksternal utama adalah masalah data alamat yang tidak akurat dan titik lokasi GPS yang tidak sesuai, yang secara langsung menghambat efisiensi waktu dan meningkatkan biaya bahan bakar. Tantangan ini diperparah oleh faktor lingkungan dan infrastruktur, seperti kondisi jalan yang rusak atau tergenang air, yang tidak hanya memperlambat pengiriman tetapi juga menciptakan risiko keselamatan. Selain itu, faktor eksternal juga datang dari interaksi dengan pelanggan yang tidak terduga, misalnya pelanggan yang sulit dihubungi atau mengubah alamat

mendadak, yang menimbulkan tekanan psikologis. Pada akhirnya, semua hambatan ini berada di bawah bayang-bayang faktor eksternal yang lebih besar, yaitu tekanan finansial dan persaingan pasar yang ketat, yang memaksa mereka untuk bekerja lebih keras di tengah berbagai keterbatasan.

## 2. Pelatihan atau Dukungan dari Manajemen

Berkaitan dengan pelatihan atau dukungan dari manajemen, dapat dirumuskan bahwa strategi peningkatan kinerja harus dimulai dari pembenahan sistem internal dan peningkatan kapasitas individu. Para kurir menyuarakan kebutuhan mendesak akan prosedur kerja yang lebih terstruktur dan standar yang jelas untuk menghadapi berbagai situasi di lapangan. Strategi ini harus didukung oleh program pelatihan yang seimbang, tidak hanya mencakup keahlian teknis seperti optimalisasi rute dan navigasi, tetapi juga *soft skill* seperti komunikasi profesional dan penanganan keluhan pelanggan, yang dianggap sama pentingnya dalam meningkatkan kualitas layanan.

Selanjutnya, strategi peningkatan kinerja juga harus menyentuh aspek lingkungan kerja dan teknologi. Para kurir berpendapat bahwa dukungan manajemen tidak cukup hanya dalam bentuk pelatihan, tetapi juga harus bersifat moril dan apresiatif. Oleh karena itu, strategi harus mencakup pembangunan budaya kerja yang suportif serta sistem insentif atau penghargaan yang jelas untuk meningkatkan motivasi. Fondasi dari semua perbaikan ini adalah investasi pada teknologi yang fungsional,

seperti pengembangan aplikasi internal yang dapat mengorganisasi pesanan dan mempermudah komunikasi, yang diyakini sebagai kunci untuk meningkatkan efisiensi secara signifikan.

### 3. Cara mengatasi Masalah dan Keluhan Pelanggan

Dalam penanganan keluhan harus berfokus pada strategi manajemen dengan melakukan pemberdayaan kurir menggunakan berbagai keahlian interpersonal. Strategi utamanya adalah membangun pendekatan yang berpusat pada pelanggan, yang dimulai dengan komunikasi proaktif dan jujur untuk mencegah kekecewaan akibat keterlambatan. Selanjutnya, ketika keluhan muncul, strategi yang perlu diterapkan adalah sikap solutif dan berempati, di mana kurir dilatih untuk tidak hanya meminta maaf tetapi juga secara aktif mencari solusi untuk mengubah pengalaman negatif pelanggan menjadi positif.

Selain kemampuan berkomunikasi dan berempati, strategi yang efektif juga harus mencakup profesionalisme dan pemahaman struktural. Para kurir perlu dibekali dengan kemampuan pengendalian diri agar dapat merespons keluhan secara tenang dan sopan, yang secara langsung merefleksikan citra perusahaan. Namun, strategi ini juga harus realistis dengan menetapkan prosedur yang jelas. Kurir harus memahami batasan wewenang mereka dan mengetahui kapan waktu yang tepat untuk merujuk atau mengeskalasikan masalah yang kompleks kepada

manajemen, sehingga memastikan bahwa setiap keluhan ditangani oleh pihak yang tepat.

#### 4. Hambatan dan Bantuan pada penggunaan teknologi

Kondisi eksisting kinerja kurir lokal saat ini menunjukkan adanya ketergantungan yang besar pada teknologi dasar yang sayangnya belum sepenuhnya dapat diandalkan. Para kurir memanfaatkan alat bantu seperti GPS dan aplikasi pesan instan untuk operasional sehari-hari, namun mereka secara konsisten menghadapi masalah fundamental. Isu utamanya adalah akurasi GPS yang rendah di banyak alamat dan proses manajemen pesanan yang masih sangat manual serta tidak terstruktur, yang mengandalkan komunikasi personal. Kondisi ini menciptakan inefisiensi dan menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi yang mereka gunakan saat ini masih berada pada level yang sangat dasar.

Lebih jauh lagi, kondisi ini diperburuk oleh faktor internal dan eksternal. Secara internal, para kurir merasakan minimnya dukungan dan investasi teknologi dari pihak manajemen, yang membuat mereka harus bekerja dengan alat seadanya. Secara eksternal, mereka menghadapi tekanan persaingan yang kuat dari platform besar yang unggul dalam fitur teknologi canggih seperti pelacakan *real-time* dan pembayaran non-tunai. Kombinasi dari keterbatasan internal dan tekanan eksternal inilah yang mendefinisikan kondisi kerja mereka saat ini: sebuah perjuangan

untuk tetap relevan dan efisien dengan dukungan teknologi yang minimal.

#### 5. Saran atau ide untuk kurir lokal di Kabupaten Maros

Dari hasil FGD, dapat dirumuskan bahwa strategi peningkatan kinerja kurir lokal harus dimulai dari penguatan fondasi internal, baik secara kolektif maupun individual. Strategi pertama yang diusulkan adalah membangun kolaborasi dan solidaritas melalui pembentukan sebuah asosiasi atau komunitas. Wadah ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk saling mendukung, berbagi informasi, dan menetapkan standar bersama yang akan memperkuat posisi tawar mereka. Di samping penguatan kolektif, strategi juga harus menyentuh peningkatan profesionalitas individu, di mana setiap kurir didorong untuk memperbaiki etika komunikasi dan sikap kerja agar dapat meningkatkan kepercayaan dan citra positif di mata pelanggan.

Selanjutnya, strategi peningkatan kinerja harus didukung oleh inovasi teknologi dan sinergi eksternal. Para kurir menyarankan adopsi teknologi yang sederhana namun terintegrasi, seperti aplikasi pemesanan dan pelacakan, untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kesan lebih profesional. Strategi ini akan lebih optimal jika ditunjang oleh dukungan dari pihak eksternal. Harapan terbesar adalah adanya perhatian dari pemerintah daerah terkait perbaikan infrastruktur jalan, serta terjalinnya kemitraan strategis dengan para pedagang UMKM. Kemitraan ini akan menciptakan simbiosis mutualisme yang

memberikan kestabilan pesanan bagi kurir dan layanan pengiriman yang andal bagi UMKM.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Peningkatan Kualitas SDM**

Peningkatan kualitas SDM kurir lokal merupakan inti dari strategi untuk menghadapi persaingan di Maros, karena kinerja mereka adalah cerminan langsung dari layanan yang ditawarkan. Data wawancara dan *FGD* menunjukkan bahwa kualitas kurir dinilai dari berbagai aspek, mulai dari efisiensi operasional dan kecepatan hingga profesionalisme dan etos kerja. Meskipun pemilik jasa pengiriman memiliki tolak ukur yang berbeda-beda, seperti beberapa *owner* berfokus pada jumlah orderan serta kepuasan pelanggan. Semua *owner* dan *customer* sepakat bahwa kurir yang baik adalah aset utama. Masalah yang dihadapi kurir, seperti alamat yang tidak akurat dan hambatan komunikasi, secara langsung mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. Oleh karena itu, investasi pada SDM bukan hanya tentang perekrutan, tetapi juga tentang mengembangkan kemampuan mereka secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan kualitas SDM, diperlukan pendekatan yang komprehensif, mencakup pelatihan teknis dan nonteknis. Sebagian besar pemilik sepakat bahwa pelatihan langsung dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sangat penting untuk memastikan konsistensi. Namun, pandangan visioner dari beberapa pemilik menunjukkan bahwa pelatihan tidak boleh

berhenti dalam sebuah forum atau diskusi. Pelatihan *soft skill*, seperti cara menangani keluhan pelanggan dan berkomunikasi secara profesional, sangat penting untuk membangun citra layanan yang positif. Data dari pelanggan membuktikan bahwa mereka bersedia membayar lebih untuk jaminan, keamanan, dan sentuhan pribadi yang sering kali tidak diperoleh dari layanan ekspedisi nasional. Ini menegaskan bahwa profesionalisme kurir adalah nilai jual yang signifikan.

Pada akhirnya, peningkatan kualitas SDM akan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Ketika kurir memiliki keterampilan yang baik. Kemudian didukung oleh teknologi seperti aplikasi sederhana untuk pemesanan dan pelacakan. Maka, mereka tidak hanya menjadi pengantar barang, tetapi juga duta merek yang membangun reputasi positif. Kolaborasi antar kurir juga menjadi strategi yang efektif untuk saling mendukung dan berbagi pengetahuan, menciptakan ekosistem bisnis yang kuat. Dengan SDM yang profesional, kurir lokal dapat mengatasi tantangan seperti persaingan ketat dan masalah infrastruktur, sekaligus memenuhi harapan pelanggan yang menginginkan layanan yang cepat, andal, dan personal. Oleh karena itu, investasi pada kualitas SDM adalah kunci untuk memastikan kurir lokal tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang pesat di tengah persaingan pasar.

Data yang diperoleh dari wawancara dan FGD menunjukkan bahwa kualitas kurir dinilai dari berbagai aspek, mulai

dari efisiensi operasional hingga profesionalisme dan etos kerja. Hal ini didukung oleh penelitian Sammajiva (2024) dan studi tentang JNE, yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja, disiplin, dan kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja kurir. Ini memperkuat pandangan bahwa kurir yang baik adalah aset utama dan masalah seperti alamat tidak akurat atau hambatan komunikasi dapat mempengaruhi efisiensi layanan.

Pelanggan bersedia membayar lebih untuk profesionalisme dan jaminan layanan didukung oleh penelitian yang diterbitkan di (Rere, 2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi empati dan jaminan adalah faktor kunci dalam kepuasan pelanggan, yang tekanan bahwa sentuhan pribadi dan kewajaran adalah nilai jual yang signifikan.

Visi para pemilik kurir untuk melakukan pelatihan yang komprehensif, mencakup teknis dan nonteknis, juga selaras dengan hasil penelitian lain. Studi oleh Ecobisma (2023) menggarisbawahi pentingnya optimalisasi rute dan pelacakan real-time untuk meningkatkan efisiensi operasional, yang merupakan bagian dari pelatihan teknis yang dibutuhkan. Kayla (2022) menunjukkan bahwa strategi digital dan kemitraan adalah kunci untuk memperkuat daya saing dan membangun loyalitas pelanggan di pasar tengah yang sangat kompetitif.

#### **4.4.2 Efisiensi Operasional**

Efisiensi operasional merupakan aspek krusial yang menentukan kinerja kurir lokal di Kabupaten Maros, namun



definisinya bervariasi di kalangan *owner*. Sebagian besar *owner* melihat efisiensi sebagai produktivitas dan kecepatan pengiriman, yang diukur dari jumlah paket per jam atau waktu pengiriman. Di sisi lain, beberapa pemilik menekankan kepuasan pelanggan, profesionalisme, dan etos kerja, yang mencerminkan pandangan bahwa efisiensi tidak hanya soal angka, tetapi juga kualitas layanan secara keseluruhan. Tantangan utama yang menghambat efisiensi ini bersumber dari masalah teknis dan eksternal. Infrastruktur jalan yang buruk, alamat *customer* yang tidak akurat, serta persaingan ketat dengan layanan pengiriman barang pada tingkat nasional dan lokal menjadi kendala yang memperlambat pengiriman dan meningkatkan biaya operasional.

Untuk meningkatkan efisiensi operasional, penerapan teknologi dan inovasi menjadi langkah yang tidak terhindarkan. Baik pemilik maupun kurir sepakat bahwa sistem yang masih manual dan bergantung pada komunikasi personal melalui pesan instan sering menyebabkan miskomunikasi. Solusinya, menurut data, adalah penerapan teknologi sederhana seperti aplikasi pemesanan khusus kurir lokal, sistem pelacakan internal (pelacakan *real-time*), dan integrasi pembayaran digital (seperti QRIS). Inovasi ini akan membantu kurir mengelola rute dengan lebih baik, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat transaksi. Dengan adanya sistem yang terstruktur, kurir dapat bekerja lebih efisien dan terorganisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada akhirnya, efisiensi operasional berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis. Pelanggan, terutama pedagang UMKM dan pelajar, menilai efisiensi dari kecepatan dan waktu pengiriman yang singkat, yang memungkinkan mereka untuk menjaga daya saing bisnis. Meskipun beberapa pelanggan lebih diprioritaskan dan komunikasi, efisiensi operasional yang baik tetap menjadi faktor penting yang membedakan layanan kurir lokal dari ekspedisi nasional. Dengan mengatasi tantangan operasional melalui pemanfaatan teknologi yang tepat dan prosedur kerja yang jelas, kurir lokal tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas harian, tetapi juga membangun reputasi sebagai layanan Andal, cepat, dan profesional.

Temuan tentang efisiensi operasional kurir lokal di Maros sangat sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya standarisasi dan inovasi teknologi. Data terkait diperlukannya SOP yang jelas untuk keteraturan operasional didukung oleh penelitian tentang JNE (2024), yang membuktikan bahwa prosedur yang disusun dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan. Tantangan operasional yang dihadapi kurir, seperti alamat tidak akurat dan rute yang tidak efisien, dapat diatasi melalui teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam jurnal Faisal (2024), yang menunjukkan bahwa optimalisasi rute dan sistem pelacakan real-time secara signifikan menghemat waktu dan biaya. Lebih lanjut, visi untuk mengadopsi teknologi sederhana seperti aplikasi pemesanan dan pembayaran digital didukung oleh

penelitian Ramdan (2024), yang menyatakan bahwa digitalisasi logistik merupakan kunci untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis dan daya saing. Kolaborasi antar kurir sebagai efisiensi strategis memberikan keuntungan berupa efisiensi biaya dan kenyamanan berbisnis. Dengan demikian, peningkatan efisiensi yang didukung oleh teknologi dan prosedur yang jelas terbukti menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis.

#### **4.4.3 Strategi Pemasaran yang Efektif**

Di tengah persaingan industri logistik yang didominasi oleh perusahaan-perusahaan besar tingkat nasional, keberadaan kurir lokal di Kabupaten Maros menjadi sebuah contoh yang menarik untuk dipelajari. Analisis ini mengkaji cara mereka bertahan dan berkembang dalam pasar yang kompetitif. Kekuatan utama kurir lokal bukanlah modal finansial, melainkan hubungan baik yang telah mereka bangun dengan pelanggan. Keunggulan ini diwujudkan melalui layanan yang sangat personal, yang mengubah transaksi biasa menjadi hubungan berbasis kepercayaan dan menciptakan pelanggan setia. Hal ini diperkuat oleh penawaran harga yang lebih bersaing dan penguasaan medan wilayah yang mendalam, yang membuat mereka sangat andal di mata konsumen lokal.

Namun, di balik kekuatan itu, terdapat kelemahan mendasar, yaitu keterbatasan modal. Kekurangan dana ini secara langsung menghambat kemampuan mereka untuk berkembang

dan membuat mereka enggan menerapkan teknologi baru. Akibatnya, mereka mengalami keterlambatan dalam adaptasi digital. Ironisnya, layanan personal yang menjadi andalan mereka bisa menjadi tidak relevan jika tidak didukung oleh efisiensi teknologi yang kini diharapkan oleh pasar.

Meskipun demikian, ada peluang besar untuk maju. Kurir lokal dapat memanfaatkan teknologi digital sederhana yang tidak mahal, seperti platform pemesanan *online* atau pembayaran digital (*QRIS*), untuk meningkatkan profesionalisme. Peluang yang lebih besar lagi adalah dengan membangun kerja sama yang saling menguntungkan dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) lokal. Dengan menjadi mitra pengiriman utama bagi UMKM, mereka dapat mengamankan pendapatan yang stabil sekaligus memperkuat citra sebagai bagian penting dari ekonomi daerah.

Akan tetapi, mereka juga menghadapi ancaman nyata dari persaingan tidak seimbang dengan pemain nasional yang unggul dalam skala ekonomi dan teknologi. Dominasi perusahaan besar ini secara perlahan mengubah harapan pelanggan, di mana layanan digital kini dianggap sebagai standar. Kegagalan kurir lokal untuk beradaptasi dengan evolusi ini dapat menyebabkan mereka terpinggirkan dari pasar. Oleh karena itu, keberlangsungan mereka bergantung pada kemampuan untuk menyeimbangkan strategi berupa memanfaatkan keunggulan hubungan personal yang unik, sambil secara proaktif menerapkan teknologi yang fungsional.

Jalan ke depan bukanlah memilih antara sentuhan personal atau efisiensi digital, melainkan menggabungkan keduanya. Transformasi menjadi mitra logistik komunitas yang terintegrasi secara digital bukan lagi pilihan, melainkan sebuah keharusan strategis untuk bertahan dan berkembang.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis komprehensif terhadap data yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan pemilik, pelanggan, dan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama para kurir lokal, berikut simpulan yang ditemukan:

#### **5.1.1 Kondisi Eksisting Kinerja Kurir Lokal**

Kinerja kurir lokal di kabupaten Maros bersifat dinamis dan belum terstandarisasi, karena sangat bergantung pada inisiatif individual kurir daripada sistem yang terstruktur. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara harapan tinggi pelanggan dan realitas operasional. Meskipun pemilik bisnis mengukur kinerja dari efisiensi waktu dan kepuasan pelanggan, implementasinya sering terhambat oleh keterbatasan infrastruktur dan sumber daya. Di sisi lain, pelanggan menghargai fleksibilitas, layanan personal, dan harga terjangkau, tetapi masih sering mengeluhkan ketidakpastian waktu pengiriman dan kurangnya transparansi harga.

#### **5.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kurir Lokal**

Kinerja kurir lokal di Maros dipengaruhi oleh interaksi kompleks dari tiga faktor utama. Pertama, mereka menghadapi keterbatasan infrastruktur dan operasional, di mana kondisi jalan yang buruk, alamat web yang tidak akurat, dan proses pemesanan manual secara signifikan menghambat efisiensi pengiriman. Tantangan ini diperparah oleh dinamika sumber daya manusia

(SDM), karena sulitnya menemukan dan mempertahankan kurir yang profesional dan loyal, serta minimnya pelatihan yang memadai. Pada akhirnya, semua ini dihadapkan pada persaingan dan inovasi pasar dari layanan besar. Tekanan eksternal ini memaksa kurir lokal untuk beradaptasi dengan standar baru yang ditetapkan oleh pesaing, keberhasilannya tidak lagi hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari transparansi, profesionalisme, dan kemampuan untuk berinovasi.

#### 5.1.3 Strategi Efektif untuk Meningkatkan Kinerja

Proses meningkatkan kinerja dan daya saing, kurir lokal di Kabupaten Maros perlu mengadopsi strategi terintegrasi yang mencakup empat aspek utama: teknologi, SDM, operasional, dan nilai jual. Dalam hal teknologi, kurir perlu mengembangkan aplikasi sederhana dan mengadopsi pembayaran digital. Peningkatan kompetensi SDM dapat dilakukan melalui pelatihan soft skill dan insentif. Dari sisi operasional, standarisasi dan kolaborasi sangat penting untuk menciptakan prosedur terstruktur dan membangun kekuatan kolektif. Terakhir, kurir juga harus memperkuat nilai penjualan unik seperti sentuhan pribadi dan persaudaraan dengan hubungan kemitraan bersama UMKM lokal.

### 5.2 Saran

Berdasarkan temuan-temuan dari penelitian ini, berikut adalah beberapa saran strategis yang dapat diterapkan oleh para pelaku bisnis kurir lokal di Kabupaten Maros untuk meningkatkan kinerja, daya saing,

dan keberlanjutan operasional di tengah persaingan yang semakin ketat.

Berikut saran yang dapat diberikan peneliti, sebagai berikut:

#### 5.2.1 Pemilik Jasa Kurir Lokal

Untuk meningkatkan daya saing dan menekan biaya operasional, pemilik kurir lokal di Maros perlu mengadopsi pendekatan terintegrasi yang menggabungkan efisiensi operasional dengan penguatan strategi pemasaran. Optimalisasi rute dan peningkatan jumlah pesanan dapat dicapai dengan menempatkan kurir di titik-titik ramai, seperti pusat UMKM, area perkantoran, atau kampus. Strategi ini tidak hanya meminimalkan biaya bahan bakar dan waktu tempuh karena kurir dapat mengambil beberapa paket sekaligus dari lokasi yang berdekatan, tetapi juga secara langsung meningkatkan peluang mendapatkan pesanan mendadak, yang menjadi nilai jual unik bagi layanan lokal. Pendekatan ini harus didukung oleh penerapan teknologi sederhana seperti formulir digital untuk memudahkan pencatatan pesanan di lapangan, pelatihan soft skill bagi kurir agar mampu berinteraksi secara profesional, serta kemitraan strategis dengan UMKM di area tersebut. Dengan demikian, kurir lokal tidak hanya menjadi penyedia jasa, tetapi juga mitra bisnis yang andal dan bagian integral dari ekosistem ekonomi lokal, menciptakan simbiosis mutualisme yang saling menguntungkan.

#### 5.2.2 Kurir Lokal secara Individu

Dalam meningkatkan daya saing, kurir lokal di Kabupaten Maros perlu mengadopsi dua strategi utama: meningkatkan



profesionalitas individu dan memperkuat kolaborasi. Secara individu, kurir harus menjaga penampilan, etika komunikasi, dan integritas. Secara kolektif, pembentukan komunitas atau asosiasi dapat menjadi wadah untuk berbagi informasi, saling membantu, dan menyepakati standar harga serta layanan. Dengan bersatu, mereka dapat meningkatkan profesionalisme dan membangun kekuatan kolektif untuk bersaing secara lebih efektif.

#### 5.2.3 Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah disarankan untuk memberikan perhatian pada perbaikan infrastruktur jalan, terutama di area-area yang sering menjadi rute pengiriman kurir lokal. Kondisi jalan yang baik tidak hanya akan meningkatkan efisiensi pengiriman, tetapi juga mengurangi risiko kecelakaan yang dihadapi oleh para kurir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohim, D., Susila, Y., & Novendra, A. M. (2023). Strategi Bertahan Dan Pemasaran Online Di Masa Pandemi Covid-19 Ukm Kota Bandung Studi Kasus Usaha Kecil Rajut. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 56-72.
- Aditya, R. I., Nur, A., Al Khor, F., & Stifandri, H. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Pada Jasa Pengiriman Barang. *Journal Of Informatics And Busines*, 2(3), 389-398.
- Arnanda, A. D. (2022). *Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan Terhadap Pengembangan Karyawan & Kompensasi Terhadap Keterikatan Kerja Dan Turnover Intention Pada Bimba Aieo Di Jakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Ashary, L. (2020). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan produktivitas karyawan industri kuliner di kabupaten jember. *Growth*, 17(2), 32-51.
- Azizah, U. (2022). Dampak Pandemi Covid19 terhadap Usaha Kurir Lokal di Kota Samarinda. *EXERO: Journal of Research in Business and Economics*, 5(1), 70-81. <https://e-journal.usd.ac.id/index.php/exero/article/viewFile/5042/2812>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2024). *Statistik E-commerce*. Diakses dari: <https://www.bps.go.id/>
- Ecobisma. 2023. Pengaruh kinerja kurir dalam menentukan kualitas SDM di Kota Malang. 2(01), 202-210.
- Faisal. 2024. Efisiensi Operasional Kinerja Kurir Lokal dalam Menghadapi Persaingan Global. *Journal Dprime*. 91-93.
- Indonesian E-commerce Association. (2023). Laporan Perkembangan E-commerce Indonesia 2023. Jakarta: idEA Publishing.
- Indraprakoso, D. (2023). Eksplorasi Potensi Penggunaan Blockchain Dalam Optimalisasi Manajemen Pelabuhan di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(03), 140-160.
- Iskandar, D. (2018). Strategi peningkatan kinerja perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 23-31.
- Juardi (2024). Peningkatan efisiensi kerja jasa pengantar barang di Kota Jombang. 19-27.
- Kayla (2022). Efisiensi kurir SHOPEE FOOD dalam mengantarkan paket di Perumahan Citra Land. *Journal Paradoks*.

- Liu, C., & Lyons, A. C. (2022). The Evolution of Last-Mile Delivery Services in the E-commerce Era: A Systematic Literature Review. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 52(3), 213-232.
- Pratama, A. (2022). Analisis Adopsi Teknologi Digital pada Kurir Lokal di Era E-commerce. *Jurnal Manajemen Logistik*, 15(2), 45-60.
- Rahman, M., Syahril, R., & Putri, D. (2023). Hambatan dan Tantangan Pengembangan Kurir Lokal di Wilayah Peri-Urban. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 8(1), 12-28.
- Ramdan. 2024. Strategi pemasaran JNT Express terhadap penerimaan barang secara cepat. *Journal Paradoks*.
- Ratna D. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jasa Kurir Lokal Melalui Kualitas Layanan. *Jurnal Mirai Management*.
- Rere. 2022. Pengembangan Strategi Kurir dalam Peningkatan Volume Penerimaan Pesanan di Kota Bogor. *UMM Journal*.
- Saleba, S. N. (2024). *ANALISIS OPERASI BISNIS PT POS INDONESIA DALAM INDUSTRI LOGISTIK* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Sammajiva (2024). Peran JNE dalam Pengantaran Barang Secara Aman di Sumba Utara. *Aswari Group Manajemen*, 99-104.
- Septian (2023). Upaya promosi PT. Sinar Jaya terhadap peningkatan jumlah penerimaan pesanan. *Harian Murni Kata*.
- Suharto, B. (2023). Analisis Keunggulan Kompetitif Kurir Lokal dalam Industri Jasa Pengiriman. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(4), 167-182.
- Wijaya, S. (2023). Peran Strategis Kurir Lokal dalam Pengembangan UMKM di Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi Regional*, 10(3), 89-104.
- Yuliyanti, L. D., Pamungkas, M. A. S. B., Fauziyyah, T. M., & Aprianto, N. E. K. (2024). DAMPAK KEKUATAN PASAR DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP STRATEGI PENETAPAN HARGA DI MARKETPLACE SHOPEE. *Merdeka Indonesia Jurnal International*, 4(2), 71-83.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Daftar Pertanyaan Wawancara dan *Focus Group Discussion* (FGD)

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN
1	<i>Owner/Pemilik</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Anda mendefinisikan "kinerja baik" untuk kurir Anda, dan indikator apa saja yang Anda gunakan untuk mengukurnya saat ini (misalnya, tingkat keberhasilan pengiriman, kecepatan, kepuasan pelanggan, dll.)?</li> <li>2. Apa saja tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam operasional kurir lokal di Maros, terutama yang berkaitan dengan rute, kondisi jalan, atau sumber daya manusia?</li> <li>3. Menurut Anda, teknologi atau inovasi apa yang paling dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan kurir Anda di Maros?</li> <li>4. Bagaimana Anda memastikan pelatihan dan pengembangan kurir Anda agar mereka dapat bekerja lebih profesional dan efisien?</li> <li>5. Apa visi Anda untuk kurir lokal Anda dalam 1-3 tahun ke depan, khususnya dalam hal peningkatan layanan dan pangsa pasar di Maros?</li> </ol>
2	<i>Customer</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seberapa sering Anda menggunakan jasa kurir lokal di Maros, dan apa alasan utama Anda memilih kurir lokal dibandingkan ekspedisi nasional?</li> </ol>

		<p>2. Berdasarkan pengalaman Anda, apa kelebihan utama kurir lokal di Maros? Dan apa saja kekurangannya yang perlu ditingkatkan?</p> <p>3. Bagaimana Anda menilai kecepatan dan ketepatan pengiriman kurir lokal yang pernah Anda gunakan di Maros? Apakah ada perbedaan signifikan antar kurir lokal?</p> <p>4. Fitur atau layanan tambahan apa yang Anda harapkan dari kurir lokal di Maros agar pengalaman Anda sebagai pelanggan menjadi lebih baik (misalnya, pelacakan real-time, opsi pembayaran, notifikasi lebih jelas)?</p> <p>5. Apakah Anda bersedia membayar sedikit lebih mahal jika layanan kurir lokal menawarkan jaminan kecepatan, keamanan, dan profesionalisme yang lebih tinggi? Mengapa atau mengapa tidak?</p>
<b>3</b>	<b>Kurir Lokal</b>	<p>1. Apa saja tantangan paling sering yang Anda temui di lapangan saat melakukan pengiriman di wilayah Maros (misalnya, alamat sulit ditemukan, kondisi jalan, kemacetan)?</p> <p>2. Menurut Anda, pelatihan atau dukungan seperti apa yang paling Anda butuhkan dari manajemen untuk membantu Anda meningkatkan kinerja dan efisiensi pengiriman?</p>

		<p>3. Bagaimana Anda biasanya mengatasi masalah atau keluhan dari pelanggan saat di lapangan, dan apakah Anda merasa mendapatkan dukungan yang cukup dari manajemen dalam hal ini?</p> <p>4. Apakah ada teknologi (misalnya aplikasi navigasi, sistem manajemen rute) yang Anda rasa sangat membantu atau justru menghambat pekerjaan Anda sebagai kurir di Maros?</p> <p>5. Apa saran atau ide Anda agar layanan kurir lokal di Maros dapat menjadi lebih baik dan lebih kompetitif di masa depan?</p>
--	--	---

**Lampiran 2 Hasil Wawancara Bersama Owner**

No	Nama Pemilik	Hasil Wawancara
1	Saudara Kurir Muh. Ikram (24 Tahun)	<p>1. "kinerja baik" bagi seorang kurir ditentukan berdasarkan kerajinan dan konsistensi. Indikator utamanya adalah kemampuan kurir untuk tetap aktif dan responsif, terutama pada saat pesanan sedang ramai. Hal ini penting untuk memastikan setiap pesanan dapat terkelola dengan baik. Selain itu, kinerja juga diukur dari kemampuan kurir dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dan menjaga agar tidak terpancing emosi saat menghadapi pesanan yang sulit.</p> <p>2. Tantangan terbesar dalam operasional saat ini berkaitan dengan kondisi eksternal yang tidak dapat dikontrol. Lalu lintas yang macet menjadi hambatan utama dalam menentukan rute dan ketepatan waktu pengiriman. Faktor alam, seperti cuaca yang buruk, juga sangat mempengaruhi kinerja dan efisiensi para kurir di lapangan. Untuk sumber daya manusia, tantangannya adalah memastikan setiap kurir dapat menjaga profesionalisme dan tidak merugikan emosi, terutama saat menghadapi situasi sulit.</p>



		<p>3. Meskipun saat operasionalnya masih sederhana, pemilik memiliki harapan besar terhadap inovasi teknologi. Teknologi yang paling dibutuhkan adalah aplikasi tersendiri untuk mempermudah proses pemesanan dan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih terstruktur.</p> <p>4. Saat ini, pelatihan yang diberikan oleh pemilik masih bersifat nonformal, yaitu melalui saling mengingatkan dan komunikasi yang maksimal . Fokusnya adalah pada pelatihan secara personal, terutama dalam hal bagaimana para kurir dapat mengendalikan emosi mereka agar tetap profesional saat menangani pesanan yang sulit. Peningkatan komunikasi ini dianggap sebagai kunci untuk menjaga standar pelayanan yang baik.</p> <p>5. Visi pemilik untuk 1-3 tahun ke depan fokus pada dua hal utama: perluasan pengenalan merek dan penciptaan lapangan kerja . Pemiliknya berharap agar layanan kurir mereka dapat dikenal dan digunakan oleh lebih banyak orang di Kabupaten Maros. Selain itu, ada visi sosial untuk dapat memberikan lapangan pekerjaan yang lebih luas</p>
--	--	---

		<p>bagi masyarakat sekitar, menunjukkan bahwa bisnis ini memiliki tujuan yang lebih besar dari sekedar keuntungan.</p>
2.	<p>PT. Om Kurir</p> <p>Maros Indonesia :</p> <p>Alif Hidayat</p> <p>(34 Tahun)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami mendefinisikan kinerja baik dari perspektif pelanggan. Kunci utamanya adalah kepuasan pelanggan, yang kami ukur melalui umpan balik dan keluhan yang disampaikan kepada admin. Kami juga mencatat seberapa sering kurir mendapatkan pujian. Kurir yang baik adalah mereka yang mampu membangun hubungan baik dengan pelanggan, berkomunikasi dengan sopan, dan memberikan pengalaman pengiriman yang positif.</li> <li>2. Kami berpandangan bahwa kekurangan yang paling krusial adalah kualitas SDM. Kami kesulitan dalam menemukan kurir yang memiliki etos kerja, kejujuran, dan kemampuan komunikasi yang tinggi. Tantangan ini diperparah oleh sulitnya mempertahankan kurir yang sudah dilatih. Bagi kami, masalah seperti keterlambatan seringkali dihilangkan dari kurangnya profesionalisme dan inisiatif dari kurir itu sendiri.</li> <li>3. Inovasi tidak hanya sebatas operasional teknologi, tetapi juga mencakup strategi pemasaran dan kemudahan pembayaran . Kami membutuhkan</li> </ol>

		<p>integrasi pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital untuk mempermudah transaksi. Selain itu, inovasi dalam pemasaran digital, seperti penggunaan media sosial yang lebih strategis, juga penting untuk membangun kesadaran merek dan menarik pelanggan baru agar kami bisa bersaing.</p> <p>4. Kami memiliki pandangan yang lebih visioner, di mana pelatihan harus dilakukan secara berkelanjutan dan terstruktur. Kami berencana untuk menyediakan pelatihan formal, seperti penanganan pelanggan, manajemen waktu, pelatihan dasar perawatan kendaraan. Kami juga berencana memberikan sertifikasi untuk memberikan pengakuan atas kemampuan kurir. Pendekatan ini menunjukkan komitmen kami untuk berinvestasi pada sumber daya manusia sebagai aset utama perusahaan.</p> <p>5. Visi kami adalah menjadikan tim kurir sebagai yang paling profesional dan memiliki loyalitas tinggi di Maros . Kami berencana mengadakan pelatihan berkala, memberikan insentif yang jelas, dan membangun budaya kerja yang mendukung. Peningkatan layanan akan diukur dari tingkat profesionalisme dan kepuasan pelanggan yang</p>
--	--	---

		<p>lebih tinggi, yang pada akhirnya akan memperluas pangsa pasar kami.</p>
3.	Ojekta' Maros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami tidak hanya mengukur dari hasil, tetapi juga dari proses dan etos kerja . Kami mendefinisikan kinerja baik sebagai amanah dan profesionalisme . Indikatornya meliputi kejujuran kurir dalam menangani pembayaran, ketekunan dalam bekerja, dan kehati-hatian dalam mengantarkan barang. Kami percaya bahwa kurir yang baik adalah mereka yang dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan selalu menjaga integritas saat bertugas.</li> <li>2. Kekurangan yang paling kami soroti adalah risiko dan keamanan yang dihadapi kurir di lapangan. Lalu lintas yang padat dan cuaca ekstrem dapat membahayakan kurir dan barang. Kurir yang merasa tidak aman cenderung bekerja kurang efisien. Selain itu, kami juga khawatir dengan risiko pencurian atau kehilangan barang. Isu ini bukan hanya urusan operasional, tetapi juga tanggung jawab kami terhadap keselamatan kurir.</li> <li>3. Bagi kami, inovasi harus dimulai dari internal. Teknologi yang paling dibutuhkan adalah sistem internal yang memungkinkan pelacakan paket dan rute manajemen secara real-time . Saat ini, kami</li> </ol>

		<p>masih mengandalkan pencatatan manual, sehingga sulit untuk menyatukan status pengiriman. Dengan sistem pelacakan, pemilik dapat mengidentifikasi hambatan dan memberikan dukungan lebih cepat, yang akan meningkatkan akuntabilitas dan profesionalisme layanan kami.</p> <p>4. Kami meyakini bahwa pengembangan kurir harus kolaboratif dan saling mendukung . Kami memfasilitasi komunikasi antar kurir, misalnya melalui grup pesan instan, di mana kurir senior dapat berbagi tips dan pengalaman kepada kurir baru. Kami percaya kurir belajar paling efektif dari sesama kurir yang memahami tantangan di lapangan, sehingga menciptakan budaya tim kerja yang kuat.</p> <p>5. Visi kami memiliki orientasi sosial yang kuat, yaitu memberikan kontribusi signifikan pada perekonomian lokal . Kami berharap dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang lebih luas bagi masyarakat Maros. Peningkatan layanan akan difokuskan pada kolaborasi dengan UMKM lokal , di mana kami menjadi mitra pengiriman eksklusif. Pangsa pasar tidak hanya akan terjalin</p>
--	--	---

		dari pelanggan individu, tetapi juga dari kemitraan dengan berbagai bisnis di Maros.
4.	Abang Kurir Maros	<p>1. Pandangan kami lebih berorientasi bisnis. Kami mendefinisikan kinerja baik sebagai produktivitas dan kontribusi terhadap pertumbuhan perusahaan . Indikator yang kami gunakan adalah jumlah pesanan yang dikirim setiap hari, jumlah pelanggan baru yang diperoleh dari interaksi kurir, dan keaktifan kurir dalam mempromosikan layanan. Bagi kami, kurir yang baik tidak hanya mengantarkan paket, tetapi juga berperan sebagai duta merek yang memberikan kontribusi langsung pada pendapatan dan perkembangan bisnis.</p> <p>2. Kekurangan terbesar yang perlu ditingkatkan adalah inefisiensi rute kami. Kondisi jalan di Maros, terutama di kawasan pedesaan yang sempit atau berbatu, menjadi tantangan utama. Selain itu, alamat yang tidak jelas atau patokan yang membingungkan membuat waktu perjalanan menjadi tidak efisien. Kami melihat ini sebagai masalah teknis yang memerlukan perbaikan pada sistem perencanaan rute dan navigasi.</p> <p>3. Kami memiliki pandangan yang lebih visioner, di mana inovasi yang paling dibutuhkan adalah kolaborasi teknologi antara kurir lokal . Kami sadar</p>

		<p>bahwa kami tidak akan mampu mengembangkan aplikasi canggih secara mandiri karena keterbatasan modal. Oleh karena itu, inovasi yang paling efektif adalah dengan membentuk platform terpadu atau koperasi kurir yang dapat menggunakan satu sistem bersama untuk pemesanan, pembacaan, dan pemeringkatan , sehingga kami dapat bersaing secara kolektif.</p> <p>4. Kami memastikan profesionalitas dan efisiensi kurir dengan menerapkan prosedur dan standar kerja yang jelas . Pelatihan yang kami berikan fokus pada hal-hal praktis, seperti cara memeriksa kondisi barang, mengelola pembayaran, dan berinteraksi sopan dengan pelanggan. Kami memastikan memahami kurir dan mengikuti prosedur ini, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih konsisten dan tidak bergantung pada inisiatif pribadi.</p> <p>5. Visi kami adalah mengadopsi teknologi yang lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi internal . Dalam 1-3 tahun, kami bertujuan untuk memiliki sistem pelacakan paket ( tracking ) yang real-time dan aplikasi manajemen rute yang lebih baik. Dengan efisiensi ini, kami dapat menawarkan pengiriman yang lebih cepat dan transparan, yang</p>
--	--	---

		akan menarik pelanggan yang mengutamakan teknologi dan kecepatan.
--	--	---



**Lampiran 3.** Hasil Wawancara bersama *Customer*

No	Nama <i>Customer</i>	Hasil Wawancara
1	<i>Customer</i> Guru	<p>1. Pelanggan menggunakan jasa kurir lokal di Maros dengan frekuensi rata-rata sekali dalam seminggu, terutama saat mereka merasa lelah dan tidak memiliki waktu luang, misalnya setelah mengajar. Alasan utama mereka memilih kurir lokal adalah karena harganya yang lebih murah dibandingkan dengan ekspedisi nasional atau layanan berbasis aplikasi seperti Grab dan Gojek. Pelanggan berasumsi bahwa harga yang lebih murah ini disebabkan oleh tidak adanya pemotongan pajak atau biaya tambahan lainnya.</p> <p>2. Kelebihan utama kurir lokal yang dirasakan pelanggan adalah harganya yang lebih terjangkau serta kemudahan dan kecepatan dalam proses pemesanan, namun kekurangannya yang perlu ditingkatkan adalah sering terjadinya kesalahan pesanan dan tidak adanya transparansi harga yang sesuai dengan ekspektasi awal.</p> <p>3. Saat wawancara <i>customer</i> tidak secara spesifik membahas penilaian kecepatan dan ketepatan pengiriman. Namun, dapat disimpulkan bahwa pelanggan berharap adanya kecepatan dan</p>

		<p>ketepatan, karena mereka bersedia membayar lebih jika layanan yang diberikan memenuhi dua kriteria tersebut. Tidak ada informasi yang cukup untuk membedakan secara spesifik antara kecepatan dan ketepatan antar kurir lokal.</p> <p>4. Fitur atau layanan tambahan yang diharapkan pelanggan agar pengalamannya lebih baik adalah adanya nota atau rincian harga yang jelas, memiliki aplikasi tersendiri, serta jaminan kecepatan, keamanan, dan profesionalisme yang lebih tinggi dari kurir.</p> <p>5. Pelanggan bersedia membayar lebih mahal jika layanan yang ditawarkan memiliki jaminan kecepatan, keamanan, dan profesionalisme yang lebih tinggi. Alasan utamanya adalah karena ketiga faktor tersebut merupakan nilai tambah yang signifikan dan penting bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya mencari harga murah, tetapi juga kualitas layanan yang dapat diandalkan.</p>
2.	Customer Pegawai Pemerintah Daerah	<p>1. Tingkat penggunaan saya sangat tergantung kebutuhan kantor. Biasanya untuk mengirim dokumen penting. Saya memilih kurir lokal karena mereka fleksibel dan bisa diajak komunikasi untuk memastikan dokumen sampai</p>

		<p>ke tangan yang tepat sesuai prosedur. Bagi saya, keamanan dan penyimpanan lebih penting daripada kecepatan, apalagi untuk dokumen dinas yang tidak boleh sembarangan.</p> <p>2. Kelebihan paling menonjol dari kurir lokal itu mengkhawatirkannya. Saya bisa komunikasi langsung untuk mengatur waktu pengiriman dokumen penting, yang sulit dilakukan oleh ekspedisi nasional yang kaku. Tapi kekurangannya, waktu pengiriman sering tidak pasti. Karena mereka membawa banyak pesanan, saya jadi harus menunggu tanpa tahu kapan pastinya akan tiba, dan kadang-kadang mengganggu jadwal kerja saya.</p> <p>3. Penilaian saya sangat terikat pada ketepatan waktu sesuai jadwal kerja . Saya tidak masalah jika pengiriman memakan waktu beberapa jam, Asalkan tiba di kantor sebelum jam kerja berakhir atau pada waktu yang sudah disepakati. Ketepatan di sini juga berarti pengiriman sampai ke tangan penerima yang benar. Keterlambatan adalah masalah serius karena bisa mengganggu kelancaran pekerjaan kantor.</p> <p>4. Fitur yang paling saya harapkan adalah opsi pembayaran yang lebih beragam. Akan sangat</p>
--	--	---

		<p>membantu jika kurir lokal bisa menyediakan pilihan pembayaran digital seperti QRIS atau dompet digital. Ini mempermudah transaksi untuk dokumen dinas tanpa harus repot menyiapkan uang tunai dan menunjukkan profesionalisme mereka.</p> <p>5. Kesediaan saya untuk membayar lebih berdasarkan kebutuhan akan profesionalisme dan jaminan layanan. Ketika mengirim dokumen penting, saya butuh jaminan keamanan dan presisi. Kurir yang profesional, misalnya yang punya seragam dan komunikasi sopan, akan memberi rasa aman. Membayar lebih lanjut adalah cara saya untuk memastikan bahwa layanan yang saya terima memenuhi standar yang dibutuhkan oleh lembaga tempat saya bekerja.</p>
3.	<p><i>Customer</i></p> <p>Pedagang UMKM</p>	<p>1. Kalau saya, bisa dibilang sangat sering, beberapa kali dalam sehari. Kurir lokal adalah tulang punggung bisnis saya. Alasan utama jelas, karena biayanya murah dan responnya cepat. Dengan biaya pengiriman yang terjangkau, saya bisa menjaga harga produk tetap kompetitif, dan ini sangat membantu kelangsungan bisnis saya.</p>

		<p>2. Kelebihan terbesar kurir lokal adalah biaya pengirimannya yang rendah. Ini sangat membantu saya menjaga harga produk tetap kompetitif. Kecepatan dan respon mereka juga bagus untuk bisnis. Namun, kekurangannya adalah kesalahan risiko pesanan dan kurangnya transparansi. Terkadang ada kurir yang salah ambil barang, dan tidak adanya nota atau rincian harga yang jelas bisa menimbulkan kesalahpahaman.</p> <p>3. Pandangan saya jelas, kecepatan pengiriman adalah cerminan reputasi bisnis saya. Keterlambatan, bahkan satu atau dua jam, bisa memicu komplain dari pelanggan yang akhirnya merugikan saya. Jadi, saya menilai kurir yang baik itu tidak hanya cepat, tapi juga responsif dan konsisten dalam menepati janji waktu pengiriman. Kecepatan itu krusial untuk menjaga loyalitas pelanggan.</p> <p>4. Saya sangat membutuhkan fitur catatan dan rincian pesanan yang jelas. Entah itu bentuk digital atau nota yang dicetak, yang penting ada detail barang dan harganya. Ini akan meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan transparansi. Selain itu, saya juga</p>
--	--	--

		<p>berharap ada layanan khusus untuk pengiriman dalam jumlah banyak dengan harga yang lebih terjangkau.</p> <p>5. Bagi saya, biaya tambahan adalah investasi untuk menjaga reputasi bisnis. Kecepatan dan keamanan pengiriman sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan saya. Jika kurir lokal bisa menjamin hal itu, saya bersedia membayar lebih. Dengan begitu, saya memastikan produk sampai ke tangan pelanggan dalam kondisi prima dan tepat waktu, yang akan meningkatkan citra positif toko saya.</p>
4.	Customer Mahasiswa	<p>1. Saya sering menggunakan kurir lokal, bisa beberapa kali dalam seminggu. Biasanya untuk pesan makanan, barang dari toko online, atau kebutuhan lain. Pertimbangan utama saya adalah harga yang jauh lebih murah. Selain itu, mereka juga fleksibel dengan waktu pengiriman, jadi cocok sekali dengan jadwal kuliah saya yang tidak menentu. Saya tidak terlalu mempermasalahkan fitur yang terbatas, yang penting harganya pas di kantong.</p> <p>2. Bagi saya, kelebihan utamanya sudah pasti harga yang sangat terjangkau. Ini cocok sekali dengan anggaran saya yang terbatas.</p>

		<p>Fleksibilitas waktu pengiriman juga jadi nilai plus. Kekurangannya, fitur teknologinya terbatas. Saya tidak bisa melacak pesanan <i>real-time</i> atau menggunakan opsi pembayaran digital yang beragam, jadi harus sering komunikasi manual dengan kurir, yang terkadang kurang efisien.</p> <p>3. Penilaian saya sebanding dengan harga yang ditawarkan. Dengan harga yang murah, saya tidak bisa menuntut kecepatan setara layanan premium. Saya akan puas jika kurir mengantarkan pesanan dalam waktu yang wajar dan sesuai perkiraan awal, tanpa ada kesalahan. Kalau bisa lebih cepat, itu bonus yang membuat saya merasa lebih dihargai dan senang.</p> <p>4. Saya berharap kurir lokal punya aplikasi sederhana dan fitur pelacakan dasar. Aplikasi itu tidak perlu sekompleks layanan besar, cukup untuk memesan, melihat riwayat pesanan, dan melacak posisi kurir secara sederhana. Ini akan memberikan rasa aman dan mengurangi waktu tunggu. Tentu saja, opsi pembayaran digital juga penting untuk mempermudah transaksi.</p> <p>5. Saya bersedia membayar lebih jika ada nilai tambah yang nyata. Misalnya, jaminan pengiriman hari yang sama, sistem pelacakan</p>
--	--	---

		<p>yang akurat, atau layanan pelanggan yang responsif. Saya menganggap biaya lebih ini sebagai harga untuk mendapatkan layanan yang lebih premium dan efisien. Jika kurir bisa menunjukkan mereka berinvestasi pada profesionalisme dan teknologi, itu akan menjadi pilihan yang lebih berharga.</p>
--	--	--



**Lampiran 4.** Hasil Diskusi Bersama Kurir Lokal dalam FGD

No	Nama Kurir Lokal	Hasil Diskusi
1.	Syam (32 tahun):	<p>1. Tantangan terbesar kami adalah masalah rute dan alamat yang tidak akurat. Seringkali, titik di GPS tidak sesuai dengan alamat yang tertulis. Kami harus berulang kali menelepon pelanggan atau bertanya ke warga sekitar, ini sangat membuang waktu dan bensin. Kondisi ini yang sering membuat pengiriman jadi terlambat.</p> <p>2. Kami sangat membutuhkan sistem dan prosedur yang lebih terstruktur. Saat ini, banyak hal yang masih dilakukan secara manual dan informal. Kami berharap ada pelatihan yang mengajarkan cara mengelola rute dengan efisien, menggunakan GPS secara optimal, dan prosedur standar saat menangani masalah di lapangan. Dengan panduan yang jelas, kami tidak perlu lagi menebak-nebak dan kinerja bisa lebih efisien.</p> <p>3. Cara terbaik untuk mengatasi masalah adalah dengan komunikasi yang jujur dan proaktif. Jika ada keterlambatan, saya akan langsung menelepon pelanggan dan memberitahukan alasan yang sebenarnya, entah itu karena</p>

		<p>macet atau alamat sulit ditemukan. Dengan detak terbuka, pelanggan jadi lebih memahami dan tidak kecewa. Kami fokus membangun kepercayaan melalui komunikasi yang transparan</p> <p>4. Di satu sisi, teknologi seperti GPS sangat membantu kami memetakan rute di area yang tidak dikenal. Tapi di sisi lain, GPS sering menjadi penghalang karena akurasi tidak konsisten. Banyak alamat di Maros yang tidak terdaftar di peta, jadi kami masih harus mengandalkan intuisi atau bertanya ke warga. Teknologi yang ada sekarang belum bisa sepenuhnya diandalkan tanpa interaksi.</p> <p>5. Menurut saya, ide utama untuk meningkatkan daya saing adalah melalui kolaborasi dan solidaritas antar kurir lokal. Kami harus membentuk komunitas atau asosiasi. Dengan bersatu, kami bisa saling berbagi informasi, membantu satu sama lain saat ada kesulitan di lapangan, dan bahkan membuat standar harga serta pelayanan yang seragam. Ini akan memberikan kami kekuatan tawar yang lebih besar untuk bersaing dengan layanan-layanan besar.</p>
--	--	--

2.	Mansyur (28 tahun):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selain masalah alamat, kondisi jalan juga menjadi hambatan besar. Banyak jalan yang rusak, sempit, atau tergenang udara saat hujan. Hal ini tidak hanya memperlambat pengiriman, tetapi juga meningkatkan risiko kecelakaan dan kerusakan kendaraan. Kami merasa kinerja kami juga dipengaruhi oleh kondisi di luar kendali kami.</li> <li>2. Bagi kami, tantangan terbesar bukan hanya soal teknis, tapi juga interaksi dengan pelanggan. Kami membutuhkan pelatihan tentang komunikasi yang profesional, cara mengatasi keluhan dengan tenang, dan bagaimana menyampaikan secara sopan. Dengan kemampuan ini, kami yakin bisa membangun hubungan positif dengan pelanggan dan meningkatkan citra layanan secara.</li> <li>3. Ketika pelanggan mengeluhkan kesalahan atau barang rusak, saya tidak hanya meminta maaf, tapi juga berusaha bersikap solutif dan berempati . Saya mencoba memahami mengecewakan pelanggan dan meyakinkan bahwa masalah akan diselesaikan sesuai prosedur. Dengan menunjukkan sikap peduli</li> </ol>
----	---------------------	---

		<p>dan bertanggung jawab, kami berharap bisa mengubah pengalaman negatif pelanggan menjadi sesuatu yang positif.</p> <p>4. Hambatan utama lainnya adalah ketergantungan pada komunikasi manual melalui telepon atau <i>WhatsApp</i>. Meskipun membantu, proses pemesanan dan manajemen pesanan masih kurang terstruktur. Kami berharap ada aplikasi internal yang lebih terintegrasi yang dapat menampilkan semua pesanan dan informasi pelanggan secara ringkas, sehingga kami tidak perlu lagi mencatat pesanan secara manual.</p> <p>5. Saran dari saya, setiap kurir harus fokus padapeningkatan profesionalitas diri. Kita perlu memperbaiki etika komunikasi dengan pelanggan, menjaga penampilan yang rapi, dan bersikap jujur. Citra layanan kurir lokal secara keseluruhan dimulai dari sikap dan profesionalitas setiap kurir. Dengan begitu, kepercayaan pelanggan akan meningkat dan mereka lebih memilih kita karena sentuhan pribadi yang tidak didapat dari layanan lain.</p>
--	--	--

3.	Andi Awal (26 tahun):	<p>1. Interaksi dengan pelanggan juga menjadi tantangan. Seringkali, pelanggan sulit dihubungi saat kami sudah tiba. Kadang-kadang mereka juga meminta perubahan alamat secara tiba-tiba, yang sangat mengganggu seluruh jadwal kami. Ini menciptakan tekanan dan mematikan yang signifikan dalam pekerjaan kami sehari-hari.</p> <p>2. Kami berharap dukungan dari manajemen tidak hanya sebatas pelatihan, tapi juga dukungan moril dan pengakuan atas kerja keras kami. Manajemen bisa lebih proaktif memadukan kondisi di lapangan. Kami juga berharap ada sistem yang diberikan atau insentif yang jelas bagi kurir berprestasi. Pengakuan ini akan membuat kami merasa dihargai dan lebih termotivasi.</p> <p>3. Kunci utama dalam menangani keluhan adalah profesionalisme dan pengendalian diri. Emosi tidak boleh dicampuradukkan dengan pekerjaan. Meskipun pelanggan mungkin marah, saya tetap berusaha tenang, mendengarkan keluhannya dengan baik, dan berbicara dengan sopan. Cara kami merespons akan merefleksikan citra layanan</p>
----	-----------------------	--

		<p>secara cara, jadi kami harus menjaga suasana tetap nyaman.</p> <p>4. Hambatan terbesar adalah minimnya dukungan teknologi dari manajemen. Kami merasa harus berjuang sendiri dengan aplikasi navigasi gratis. Kami berharap manajemen bisa menyumbangkan dana untuk mengembangkan aplikasi khusus, sistem pelacakan, atau dashboard manajemen rute. Dengan dukungan ini, kami yakin kinerja dan profesionalisme kami akan meningkat drastis.</p> <p>5. Ide terbaik adalah mengadopsi teknologi yang sederhana namun terintegrasi. Manajemen atau pemilik bisa mengembangkan aplikasi pemesanan sederhana yang bisa dipakai oleh semua kurir lokal. Aplikasi ini tidak perlu canggih, cukup untuk memusatkan pesanan, melacak status pengiriman, dan memberikan notifikasi yang jelas kepada pelanggan. Dengan teknologi ini, efisiensi kerja kami akan meningkat dan layanan akan terlihat lebih profesional.</p>
4.	Muh. Iqbal (20 tahun):	<p>1. Tantangan di lapangan juga datang dari tekanan finansial dan persaingan ketat. Kami</p>

		<p>harus terus berjuang mendapatkan pesanan agar pendapatan stabil. Persaingan dengan layanan besar yang memiliki sistem canggih membuat kami merasa harus bekerja lebih keras dan lebih cepat, seringkali tanpa dukungan sistem yang mampu, hanya untuk bisa bertahan.</p> <p>2. Dukungan terbesar dari manajemen adalah investasi pada teknologi yang relevan. Kami membutuhkan aplikasi internal yang dapat mengorganisasi pesanan, menyatukan status pengiriman, dan mempermudah komunikasi dengan manajemen secara real-time. Kami yakin dengan adanya teknologi, banyak masalah operasional dapat diminimalkan, dan kinerja kami akan meningkat secara signifikan.</p> <p>3. Kami memiliki pandangan yang lebih pragmatis, yaitu Merujuk masalah yang sulit kepada manajemen. Jika ada keluhan yang di luar resmi kami, terkait seperti harga atau kesalahan dari penjual, saya akan meminta pelanggan untuk menghubungi admin. Kami tidak berani mengambil keputusan sendiri karena khawatir akan merugikan perusahaan</p>
--	--	---

		<p>atau membuat janji yang tidak bisa kami penuhi. Dukungan dari manajemen sangat krusial dalam penanganan masalah.</p> <p>4. Bagi kami, teknologi itu ibarat jembatan sekaligus tantangan. Teknologi membantu kami terhubung dengan pelanggan, namun di saat yang sama, teknologi dari pesaing besar jadi tantangan utama. Kami harus bersaing dengan layanan yang memiliki fitur canggih seperti pelacakan <i>real-time</i> dan pembayaran <i>non-tunai</i>. yakin Kami kurir lokal harus beradaptasi dan mengadopsi teknologi serupa agar tetap relevan di pasar.</p> <p>5. Saran saya lebih berorientasi pada aspek eksternal. Kami sangat butuh dukungan dari pemerintah daerah untuk perbaikan infrastruktur jalan di Maros. Selain itu, kami juga menyarankan agar kurir lokal dapat menyelesaikannya kemitraan yang lebih erat dengan para pedagang UMKM untuk menjadi mitra pengiriman eksklusif. Ini akan memberikan kami volume pesanan yang stabil dan menciptakan simbiosis mutualisme yang menguntungkan semua pihak.</p>
--	--	---



**Lampiran 5.** Foto bersama Owner PT. Om kurir Maros Indonesia



Lampiran 6. Foto bersama Owner Saudara Kurir Maros



**Lampiran 7. Foto Bersama Owner Ojekta' Maros**



Lampiran 8. Foto bersama owner Abang Kurir Maros





**Lampiran 9.** Foto bersama *customer* (pedangang UMKM)



**Lampiran 10.** Foto bersama *customer* (pegawai pemerintah daerah)



**Lampiran 11.** Foto bersama *customer* (Mahasiswa dan Guru)





Lampiran 12. Foto bersama kurir lokal di Kabupaten Maros

