

PENGARUH SISTEM PENGIRIMAN LAZADA EXPRESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WILAYAH PERKOTAAN

Juli Andrianto Prabowo¹, Dyah Wulansari²

^{1,2}STIE Mahardhika Surabaya

Email: juliandrian45@gmail.com¹, dyah.wulansari@gmail.com²

Abstrak

This study aims to analyze how the delivery system implemented by Lazada Express (Lastana Indonesia) affects customer satisfaction, particularly in urban areas. With the increasing reliance on online shopping, delivery speed and accuracy have become critical indicators of service quality. This research uses a descriptive quantitative method by collecting data through customer satisfaction surveys. The results show that aspects such as punctuality, product condition upon arrival, and clarity of tracking information have a significant influence on customer satisfaction. These findings can serve as a reference for e-commerce logistics companies to improve the quality of their delivery services.

Kata Kunci: Delivery, Lazada Express, Customer Satisfaction, E-Commerce, Urban Area.

Abstract

This study aims to analyze how the delivery system implemented by Lazada Express (Lastana Indonesia) affects customer satisfaction, particularly in urban areas. With the increasing reliance on online shopping, delivery speed and accuracy have become critical indicators of service quality. This research uses a descriptive quantitative method by collecting data through customer satisfaction surveys. The results show that aspects such as punctuality, product condition upon arrival, and clarity of tracking information have a significant influence on customer satisfaction. These findings can serve as a reference for e-commerce logistics companies to improve the quality of their delivery services.

Keywords: Delivery, Lazada Express, Customer Satisfaction, E-Commerce, Urban Area..

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat urban secara signifikan. Aktivitas belanja kini banyak dilakukan secara daring melalui berbagai platform e-commerce, salah satunya adalah Lazada. Dalam proses tersebut, layanan pengiriman menjadi tulang punggung utama yang menentukan keberhasilan transaksi. Lazada Express (LEL Express), sebagai mitra logistik utama Lazada, berperan besar dalam memastikan pesanan sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik

Di wilayah perkotaan yang padat dan kompleks seperti Surabaya dan Sidoarjo, tantangan pengiriman tidak hanya terkait jarak, tetapi juga kemacetan, keamanan barang, dan ekspektasi pelanggan yang tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana sistem pengiriman Lazada Express memengaruhi kepuasan pelanggan di lingkungan urban.

Tabel 1. Penelitian terdahulu yang relevan

NO	Author (tahun)	Judul penelitian	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Huda, M., & Santoso, A. (2023).	Pengaruh Kecepatan dan Keamanan Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada E-commerce Shopee di Kota Surabaya.	Kecepatan & keamanan pengiriman	Rekomendasi untuk sistem pengiriman cepat
2	Yuliana, S. (2022).	Analisis Layanan Logistik dan Kepuasan Pelanggan Marketplace di Era Digital.	Pelayanan logistik (tracking, kurir)	Pentingnya integrasi data pelacakan & CRM
3	Anjani, R., & Darmawan, D. (2023).	Pengaruh Kualitas Layanan Kurir Terhadap Kepuasan Pelanggan di Marketplace Lazada.	Sikap kurir, waktu pengiriman	Peningkatan pelatihan dan monitoring kurir

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan logistik dalam e-commerce. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan konsumen.

Dalam konteks pengiriman, harapan tersebut mencakup ketepatan waktu, kondisi barang, dan kemudahan pelacakan.

Peran Sistem Pengiriman dalam Pengalaman Belanja Online Penelitian oleh Wibowo (2023) menunjukkan bahwa sistem pengiriman yang efisien dan transparan meningkatkan loyalitas pelanggan pada platform marketplace. Faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, komunikasi selama proses pengiriman, serta layanan kurir menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi positif terhadap e-commerce

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana sistem pengiriman Lazada Express memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di wilayah perkotaan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pengiriman dan wawancara singkat dengan beberapa pelanggan yang pernah menerima paket dari Lazada Express dalam 3 bulan terakhir.

Pengamatan dilakukan terhadap kecepatan pengiriman, kondisi barang saat diterima, dan kejelasan informasi pelacakan barang melalui aplikasi. Selain itu, peneliti juga mencatat tanggapan pelanggan terhadap sikap dan layanan kurir saat proses pengantaran berlangsung.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah **Gedangan, Sidoarjo**, dan sekitarnya, yang merupakan area operasional aktif Lazada Express (PT. Lastana Indonesia). Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama bulan **Mei hingga Juni 2025**, mencakup hari kerja biasa maupun akhir pekan, untuk menangkap variasi layanan pengiriman dalam kondisi lalu lintas dan beban operasional yang berbeda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ketepatan Waktu Pengiriman

Sebanyak 82% responden menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pengiriman dari Lazada Express. Pengiriman dalam 1–2 hari kerja di wilayah perkotaan dinilai sudah memenuhi ekspektasi mayoritas pelanggan. Namun, keluhan muncul saat terjadi keterlambatan di hari libur atau saat promo besar-besaran.

2. Kondisi Barang saat Diterima

Sebanyak 89% pelanggan menyebutkan bahwa barang yang mereka terima dalam kondisi baik dan sesuai pesanan. Faktor pengemasan yang rapi dan kehati-hatian kurir menjadi alasan utama. Namun, 11% lainnya mengeluhkan kerusakan ringan terutama pada produk elektronik dan kosmetik.

3. Kejelasan Pelacakan

Fitur pelacakan real-time dinilai sangat membantu pelanggan. Sebanyak 76% responden menyatakan puas karena mereka dapat memperkirakan waktu kedatangan paket. Meski begitu, sebagian pelanggan menginginkan adanya pembaruan informasi yang lebih real-time.

4. Sikap Kurir terhadap Pelanggan

Sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap sikap sopan dan profesional kurir Lazada Express. Sebanyak 88% menyatakan kurir memberikan layanan yang ramah dan membantu saat pengiriman.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem pengiriman Lazada Express memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di wilayah perkotaan. Ketepatan waktu, kejelasan tracking, serta kondisi barang yang baik menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi positif terhadap layanan. Meski demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam penanganan pesanan pada masa promo besar dan peningkatan informasi pelacakan.

Penelitian ini menyarankan agar Lazada Express:

- Mengoptimalkan sistem logistik saat high season (promo besar)
- Meningkatkan kualitas fitur pelacakan barang
- Memberikan pelatihan rutin kepada kurir untuk menjaga standar layanan

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000005563>

Wibowo, A. D. (2023). Pengaruh Pengiriman Terhadap Loyalitas Konsumen di E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(1), 45–58.

<https://jurnalekonomidigital.org/index.php/jed/article/view/123> Susanto, R. (2022). Logistik dan Kepuasan Pelanggan dalam Marketplace. *EcomTech Review*, 8(2), 101–113.

<https://ecomtechreview.id/articles/logistik-dan-kepuasan-pelanggan-dalam-marketplace>