BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

J&T Express menerapkan strategi komunikasi yang komprehensif dalam pelayanan transaksi COD. Strategi ini mencakup pelatihan kurir, konfirmasi pesanan, informasi aturan, bantuan dalam kasus keluhan barang, dan permintaan umpan balik pelanggan. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan antara kurir dan pelanggan, memastikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, mengurangi risiko masalah, dan meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap mekanisme belanja online dengan metode pembayaran COD.

Berikut adalah penjelasan singkat dari masing-masing strategi:

1. Pelatihan kurir bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi kurir dalam menjelaskan aturan, kebijakan, dan informasi dalam proses transaksi COD.
2. Konfirmasi pesanan bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam pemberian barang dan mengurangi risiko kerugian pelanggan.
3. Informasi aturan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelanggan tentang aturan dan prosedur dalam transaksi COD.
4. Bantuan dalam kasus keluhan barang bertujuan untuk memberikan solusi yang tepat bagi pelanggan yang mengalami masalah dengan pesanan mereka.
5. Permintaan umpan balik pelanggan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pelanggan terhadap mekanisme belanja online dengan metode pembayaran COD.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh J&T Express ini merupakan upaya positif untuk menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan ekspedisi dan pelanggan dalam lingkup transaksi COD.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh J&T Express di Kota Solok mengalami hambatan dalam proses pelayanan. Hambatan tersebut terjadi karena beberapa faktor, antara lain

1. Ketidapkahaman Pelanggan

Sebagian pelanggan tidak sepenuhnya memahami aturan dan kebijakan terkait transaksi COD. Beberapa di antaranya tidak menyadari bahwa barang harus diperiksa sebelum membayar atau tidak memahami pentingnya mengikuti prosedur transaksi.

2. Kurangnya Edukasi dari Kurir

Dalam beberapa kasus, kurir atau ekspedisi yang bertugas untuk menyampaikan informasi tentang aturan COD kurang memberikan edukasi yang memadai kepada pelanggan. Akibatnya, pelanggan tidak mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai prosedur transaksi.

3. Kurangnya Motivasi Kurir

Kurir terkadang kurang termotivasi untuk memberikan penjelasan kepada pelanggan. Mereka mungkin merasa bahwa memberikan informasi yang lebih rinci adalah hal yang tidak terlalu penting dalam pelayanan mereka.

4. Ketidaksetujuan Pelanggan dengan Aturan

Beberapa pelanggan mungkin memiliki pandangan atau ekspektasi yang berbeda mengenai aturan COD. Ketika mereka tidak setuju dengan aturan tersebut, hal ini bisa menyebabkan permasalahan dalam komunikasi antara kurir dan pelanggan.

5. Keterbatasan Pengetahuan Teknologi Pelanggan

Ada beberapa pelanggan yang tidak memiliki akses atau keterampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi (misalnya smartphone atau internet), sehingga mereka tidak dapat memperoleh informasi tentang aturan COD dari sumber yang sudah disediakan.

Secara keseluruhan, hambatan-hambatan ini dapat mengakibatkan kebingungan, kesalahpahaman, dan konflik antara pelanggan dan kurir. Oleh karena itu, penting bagi J&T Express untuk terus meningkatkan strategi komunikasi mereka dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut. Pelatihan yang lebih baik untuk kurir, edukasi yang lebih jelas dan konsisten kepada pelanggan, serta penggunaan media komunikasi yang efektif dapat membantu mengatasi

hambatan-hambatan ini dan meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan transaksi COD.

5.2 Saran

1. Perlunya Edukasi yang Komprehensif

Penyedia layanan seperti J&T Express perlu mengadopsi pendekatan edukasi yang lebih komprehensif. Ini termasuk penggunaan berbagai media komunikasi seperti media sosial, situs web, brosur, dan tutorial video untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pelanggan

2. Peningkatan Pelatihan Kurir

J&T Express perlu memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada kurir mengenai komunikasi yang efektif, etika pelayanan, dan pentingnya memberikan edukasi kepada pelanggan.

3. Penggunaan Media yang Beragam

Penggunaan media yang beragam seperti video pendek, infografis, dan brosur dapat membantu dalam menyampaikan informasi dengan cara yang lebih menarik dan mudah dimengerti oleh berbagai lapisan masyarakat.

4. Pendekatan Empati

Kurir perlu diarahkan untuk mengadopsi pendekatan yang lebih empati dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Kemampuan untuk menghadapi situasi emosional dengan sabar dapat membantu mengurangi potensi konflik.

5. Peran Aktif Pelanggan

Pelanggan juga dapat diminta untuk aktif mencari informasi sebelum menggunakan layanan COD. Ini dapat membantu dalam mengurangi hambatan yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan.

Dengan beberapa saran dari peneliti, mungkin dapat menjadi masukan bagi J&T Express memiliki peluang untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam komunikasi dan meningkatkan pemahaman serta kepuasan pelanggan terkait aturan dan kebijakan metode pembayaran COD. Dalam jangka panjang, langkah-langkah ini dapat membantu membangun citra perusahaan yang lebih baik dan

meningkatkan loyalitas pelanggan