

Perancangan service blueprint terhadap kebutuhan 3pl intracity bagi pelaku bisnis online di area Jabodetabek: studi kasus perusahaan transportasi online = Service blueprint design upon intracity 3pl needs for online business in Jabodetabek area: study case online transport company

Azzahra Maulia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472662&lokasi=lokal>

Abstrak

Tingginya pertumbuhan bisnis online di Indonesia mendorong peningkatan terhadap kebutuhan akan jasa pengiriman. Namun kurangnya pertumbuhan transaksional yang dimiliki TransPost, sebuah penyedia jasa logistik berbasis on-demand services, berbanding terbalik dengan pernyataan tersebut membuat perusahaan berpikir untuk meluncurkan produk layanan baru bagi target yang potensial. Jumlah pelaku bisnis online hanya sekitar 29 dari total users, tetapi memiliki pengaruh lebih besar terhadap total pendapatan.

Kemampuan kurir untuk mengirimkan paket dalam hari yang sama merupakan salah satu atribut yang diharapkan oleh para responden pelaku bisnis online untuk mengirimkan dalam kota intracity. Menurut hasil pengolahan dengan metode Kano model dan QFD, banyak atribut yang belum dapat dipenuhi jika masih menggunakan mobile consumer app dengan bisnis model yang sama. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diperoleh pengembangan dan penggunaan web portal bagi para pelaku bisnis online yang ditunjang dengan same day service for business dalam bentuk service blueprint. Sistem same day services for business akan menghimpun paket-paket milik bisnis online yang telah terdaftar ke wilayah pengiriman Jabodetabek dalam kurun hari yang sama.

.....The growth of online business in Indonesia is quite high which also increase the needs of courier logistics services. However, the low transactional growth of TransPost, a 3PL provider based in on demand services, is not in line with the growth they expected and company think to launch a new service for potential target users. The number of online businesses are 29 out of total users, yet they have bigger contribution towards current revenue. This research aims to know online business rsquo needs of courier services in Jabodetabek area, and the result shows that courier ability to perform same day service is considered as an attractive attribute. According to the Kano model and QFD result, many attributes which aren rsquo t catered yet if company still provide only mobile consumer app with the similar business model. Thus, this research provides the design of service blueprint upon the usage of web portal to support same day service needs by online business. The system of same day service for business will collect all packages owned by registered shop owners and deliver them within Jabodetabek area in a same day.