

INTISARI

Perkembangan bisnis *online* yang semakin pesat memberikan tantangan tersendiri bagi pelaku bisnis *online* untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Salah satu aktifitas yang perlu diperhatikan oleh pelaku bisnis *online* untuk menjaga reputasi dan meraih target pasar yang lebih besar adalah kegiatan pengiriman barang.

Penelitian ini dilakukan untuk menentukan kriteria-kriteria serta bobot jasa pengiriman barang di Indonesia (PT. Pos Indonesia, PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI), dan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)) yang perlu dipertimbangkan oleh pelaku bisnis *online* di bidang *fashion*. Kriteria dan bobot diperoleh dengan menggunakan metode AHP. Bobot yang diperoleh masing-masing jasa pengiriman barang tersebut digunakan untuk menentukan *rating* dari tiap perusahaan jasa pengiriman. *Rating* tersebut digunakan sebagai dasar dalam penentuan ranking jasa pengiriman barang. Selanjutnya peneliti membandingkan gap performa dari masing-masing jasa pengiriman terhadap performa ideal yang dimiliki kompetitornya dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk memberikan masukan perbaikan yang dapat dilakukan oleh masing-masing jasa pengiriman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima kriteria beserta bobotnya yang dipertimbangkan oleh pelaku bisnis *online* dalam memilih jasa pengiriman barang, yaitu ketepatan waktu (0,30), reputasi perusahaan (0,25), keamanan (0,21), kenyamanan (0,15), dan harga (0,10). Berdasarkan penilaian atas kriteria-kriteria tersebut PT. Citra Van Kilat menempati peringkat pertama sebagai jasa pengiriman barang dengan performa terbaik dengan bobot 0,80. PT. Pos Indonesia menempati peringkat kedua dengan bobot 0,66, dan PT. Jalur Nugraha Ekakurir menempati peringkat ketiga dengan bobot 0,58.

Kata Kunci : jasa pengiriman barang, bisnis *online*, *fashion*, AHP, *Improvement Gap Analysis*