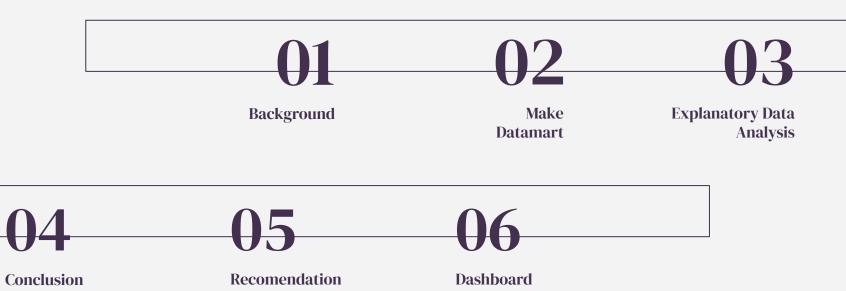
Expedition Performance Presentation by I Gusti Ayu Meliniarayani

Table of Contents



Dalam era digital yang dipenuhi dengan transaksi jual beli online, layanan ekspedisi mengalami peningkatan dalam mengantarkan barang kepada pelanggan di Indonesia. Namun, dari data yang saya miliki menunjukkan bahwa sekitar 59.67% pengiriman mengalami keterlambatan diterima oleh pelanggan.

Fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting tentang kualitas dan kinerja jasa ekspedisi yang saat ini beroperasi di Indonesia. Dalam rangka menjawab pertanyaan ini, saya telah melakukan analisis kinerja dari beberapa ekspedisi utama. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami faktor-faktor apa yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman, dan bagaimana peningkatan kinerja ekspedisi dapat memberikan manfaat kepada pelanggan serta pemangku kepentingan lainnya.



Make Datamart

Make Datamart

province_code;

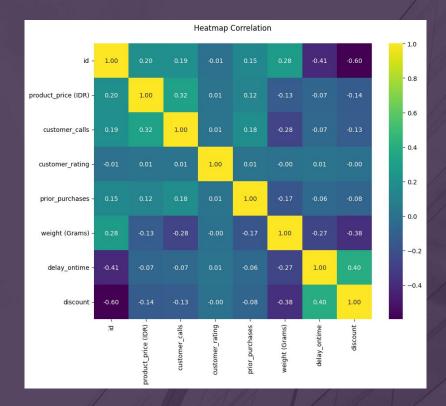
Query

```
create table datamart
select
        a.id, a.expedition, a.
       mode_of_shipment, a.
       cost_of_the_product, a.
       customer_care_calls, a.
       customer_rating, a.
       prior_purchases, a.
       product_importance, a.
       weight_in_gms, a.
       delay_or_ontime, a. gender,
       a. discount_offered, b.
       province
from courier as a
left join mapping_provinsi as b
on a. province_code = b.
```

	id	expedition	mode_of_shipment	cost_of_the_product	customer_care_calls	customer_rating	prior_purchases	product_importance	weight_in_gms
×	1	Ninja Express	Flight	2542428	4	2	3	low	1233
	10	TIKI	Flight	2355696	3	2	3	medium	1187
	100	TIKI	Ship	2082780	4	2	2	medium	1617
	1000	TIKI	Ship	3892644	3	3	2	medium	3542
	10000	TIKI	Flight	2269512	3	3	3	low	5502
	10001	J&T	Flight	3361176	4	1	2	medium	5164
	1								

Datamar

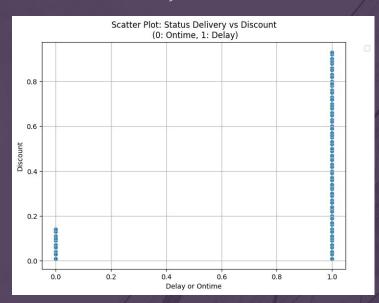




Insight

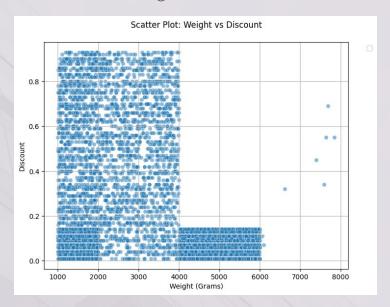
- Nilai kolerasi antara Diskon dengan Delay or Ontime sebesar 0.40 artinya nilai diskon yang tinggi memiliki pengaruh pengiriman barang yang cenderung terlambat
- Nilai kolerasi antara Diskon dengan berat barang sebesar -0.38 yang berarti Diskon diberikan cenderung kepada barang2 yang memiliki berat lebih ringan
- Nilai kolerasi antara Delay or Ontime dengan berat barang sebesar -0.27. Pengiriman yang terlambat cenderung terjadi pada barang yang memiliki berat yang ringan
- Nilai kolerasi antara Customer Calls dengan berat barang sebesar -0.28. Semakin sering customer melakukan calls kepada cs untuk barang yang beratnya cenderung ringan karena pengiriman cenderung mengalami keterlambatan
- Nilai kolerasi antara Customer Calls dengan harga barang sebesar 0.32. Banyak Calls dari customer dipengaruhi juga dengan harga product yg mahal

Delivery VS Discount

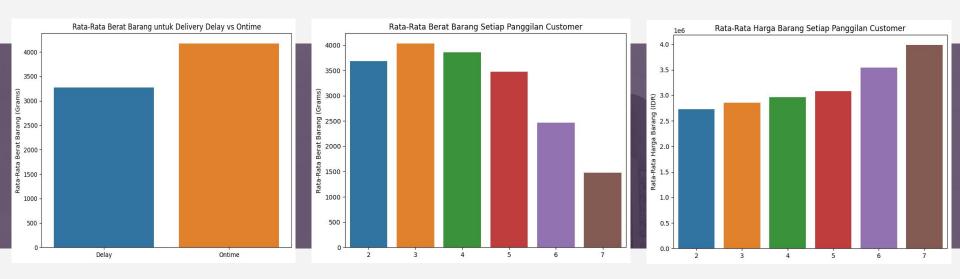


Pengiriman tepat waktu cenderung terjadi pada barang yang memiliki diskon kurang dari 20%. Pengiriman terlambat cenderung banyak terjadi dan terjadi pada barang yg memiliki discount tinggi

Weight VS Discount



Pemberian diskon yg tinggi cenderung hanya diberikan kepada product yg beratnya dibawah 4 kg. Untuk product yg beratnya lebih dari 4 kg rata-rata diskon yg diberikan antara 0-19%



Pengiriman terlambat cenderung terjadi pada rata-rata berat barang dibawah 3,5 kg

Rata-rata product yang memiliki berat ringan sekita 2.5 kg kebawah akan memiliki banyak panggilan yang dilakukan oleh customer

Harga product yang mahal akan semakin banyak panggilan yang dilakukan oleh customer

3 Conclusion

Kesimpulan

Performa expedisi kita masih kurang optimal karena masih sering terjadi pengiriman terlambat yg dipengaruhi dengan melihat dari segi aspek discount yg besar pada product. sedangkan sebagian besar product yg kita kirimkan adalah product dengan bobot yg ringan dengan memiliki harga discount yg tinggi.

- Pengiriman yg terlambat cenderung terjadi pada product yg memiliki discount yg tinggi
- Discount yg besar cenderung diberikan kepada product yg beratnya dibawah 4 kg (ringan), untuk product diatas 4 kg discount yg diberikan sekita 0-19% (discount kecil)
- Berat product dibawah 3,5 kg cenderung terlambat pengirimannya
- Product yg ringan cenderung terlambat pengirimanya membuat customer sering melakukan panggilan kepada CS
- Harga product juga mempengaruhi banyak panggilan yg dilakukan oleh customer

Rekomendasi

- Pengiriman kedepannya tidak melihat dari segi aspek discount pada product yg di order untuk meningkatkan performa expedition dan juga kepercayaan pelanggan tetap terjaga
- Jika memungkinkan merevisi kebijakan diskon pada product, Mungkin perlu mempertimbangkan diskon yang lebih moderat atau aturan pengiriman yang berbeda.

Dashboard Link: My Tableau

EXPEDITION PERFORMANCE DASHBOARD Product Importance Shipment Mode

0%

5%

15%

Avg. discount

20%

25%



Delivery Status



Customer Calls

© 2023 Mapbox © OpenStreetMap

