

ABSTRAK

Kota Lhokseumawe merupakan salah satu pusat ekonomi di Aceh yang memiliki peran dalam mendukung distribusi dan jasa. Dengan berkembangnya e-commerce dan industri perdagangan, kebutuhan jasa ekspedisi semakin meningkat. Peningkatan efisiensi di bagian jasa ekspedisi merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan oleh pihak perusahaan untuk selalu dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menerapkan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) model CCR yang bertujuan untuk mengukur tingkat efisiensi pelayanan ekspedisi. Terdapat empat sampel perusahaan, yaitu: Shopee Express, J&T, J&T, dan TIKI. Variabel input yang digunakan meliputi jumlah karyawan, jumlah kendaraan, dan biaya operasional, sedangkan variabel output meliputi jumlah paket terkirim, jumlah pelanggan, dan jumlah pengiriman tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee Express, J&T dan JNE memiliki nilai efisiensi sebesar 1, yang menandakan ketiga ekspedisi telah memanfaatkan input secara optimal untuk menghasilkan output. Sementara itu, TIKI memiliki nilai efisiensi 0.057, yang menunjukkan bahwa masih jauh dari kondisi efisien yang memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk mengoptimalkan input dan output seperti ketiga ekspedisi lainnya. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis tetapi juga rekomendasi bagi perusahaan ekspedisi, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan logistik di Lhokseumawe.

Kata Kunci: Ekspedisi, Efisiensi, *Data Envelopment Analysis*, *Decision Making Unit*, CCR

ABSTRACT

Lhokseumawe is one of the economic centers in Aceh that has a role in supporting distribution and services. With the development of e-commerce and the trading industry, the need for expedition services is increasing. Improved efficiency in the expedition service section is one way that can be done by the company to always meet customer satisfaction. The study implemented the CCR model Data Envelopment Analysis (DEA) method that aims to measure the efficiency of expedition services. There are four samples of companies: Shopee Express, J&T, J&T, and TIKI. The input variables used include the number of employees, number of vehicles, and operational costs, while the output variables include the number of delivered packages, the number of customers, and the number of timely delivery. The results showed that Shopee Express, J&T and JNE have an efficiency value of 1, which indicates that all three expeditions have utilized the input optimally to produce output. Meanwhile, TIKI has an efficiency value of 0.057, which indicates that it is still far from efficient conditions that require further evaluation to optimize input and output like all three other expeditions. This research not only contributes academically but also recommendations for expedition companies, so it can be the basis for strategic decision making to improve the competitiveness and quality of logistics services at Lhokseumawe.

Keyword: Expedition, Efficiency, Data Envelopment Analysis, Decision Making Unit, CCR