

PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PADA JNE DAN J&T EXPRESS DI JABODETABEK

COMPARATIVE OF CUSTOMER SATISFACTION ON LOGISTIC QUALITY SERVICE OF JNE AND J&T EXPRESS IN JABODETABEK

Fairuz Zalfa Shaumi^{*1}, Eko Ruddy Cahyadi^{*}

^{*}Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University
Jl. Agatis Kampus IPB, Dramaga, Bogor 16680

Abstract: *The e-commerce transactions increase along with the increation need of logistic delivery service, causes logistic companies such as J&T and JNE compete. As a result, the goals of this study are as follows: (1) to identify the usage behavior JNE and J&T Express in Jabodetabek, (2) to analyze the level of logistic service quality attributes on perception of JNE and J&T Express user around Jabodetabek, (3) to analyze the satisfaction of both JNE and J&T Express logistic service quality, and (4) to analyze the priority of logistic quality service improvement in JNE and J&T Express. This research used descriptive analysis, IPA, CSI, radar chart, and independent sample t test. Total of 407 respondent obtained by convenience sampling. From the eighteen attributes, important services are the condition of package received safe and undamaged, company provides tracking service (web tracking), accuracy of finding the delivery destination address, the accuracy between delivery time and estimation time, guarantees for lost package. JNE has more attribute to be improved, it is in accordance with JNE's lower CSI value compared to J&t Express causes JNE needs more effort for the improvement.*

Keywords: *CSI, customer satisfaction, delivery service, IPA, logistic quality service*

Abstrak: Meningkatnya nilai transaksi e-commerce sejalan dengan peningkatan kebutuhan jasa pengiriman logistik, menjadikan jasa pengiriman seperti JNE dan J&T Express bersaing. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi perilaku penggunaan JNE dan J&T Express di Jabodetabek, (2) menganalisis tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas layanan logistik pada persepsi pengguna JNE dan J&T Express di Jabodetabek, (3) menganalisis kepuasan terhadap layanan JNE dan J&T Express berdasarkan kualitas layanan logistik, dan (4) menganalisis prioritas peningkatan kualitas layanan logistik di JNE dan J&T Express. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif IPA, CSI, diagram radar, dan *independent sample t-test*. Jumlah responden sebanyak 407 orang yang didapatkan dengan *convenience sampling*. Dari delapan belas atribut, layanan yang penting adalah kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak, perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (*web tracking*), akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman, waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang. JNE memiliki lebih banyak atribut yang perlu ditingkatkan, sesuai dengan nilai CSI JNE yang lebih rendah dibandingkan dengan J&T Express sehingga JNE memerlukan upaya lebih banyak untuk perbaikan.

Kata kunci: CSI, IPA, jasa pengiriman, kepuasan pelanggan, kualitas layanan logistik

Riwayat artikel:

Diterima
30 Mei 2022

Revisi
20 Juli 2022

Disetujui
8 September 2022

Tersedia online
30 September 2022

This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



¹ Corresponding author:
Email: zalfa_shaumi@apps.ipb.ac.id

PENDAHULUAN

Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah meningkatnya penggunaan internet, tak terkecuali di Indonesia. Meningkatnya penggunaan internet ini memunculkan kebiasaan baru seperti kebiasaan berbelanja *online*, baik itu melalui *e-commerce* maupun media sosial. Kemajuan *e-commerce* memberikan fleksibilitas, kemudahan, dan kenyamanan juga kesan personal saat melakukan transaksi (Chen *et al.* 2018). Transaksi *e-commerce* di Indonesia berkembang pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat dalam berbelanja *online*. Bank Indonesia mencatat nilai transaksi *e-commerce* pada tahun 2021 mencapai Rp401 triliun (Bisnis.com 2022).

Setiap tahun nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia terus mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Meningkatnya minat masyarakat dalam berbelanja *online* akan sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap jasa pengiriman, karena jasa pengiriman memiliki peran penting sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk mengirimkan barang ke konsumen akhir. Volume pengiriman rata-rata nasional sepanjang semester pertama 2021 oleh jasa pengiriman telah tumbuh sekitar 30 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun 2020 (Kompas.com 2021). Selain karena perkembangan pesat *e-commerce*, salah satu hal yang melatarbelakangi munculnya perusahaan jasa pengiriman ialah adanya Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 yang berisi tentang kebebasan perusahaan untuk masuk ke dalam bisnis jasa pengiriman, tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) namun dapat dilakukan juga oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), koperasi, maupun swasta.

Terdapat beberapa perusahaan jasa pengiriman yang bersaing di Indonesia, diantaranya adalah JNE dan J&T. JNE dan J&T merupakan perusahaan jasa pengiriman terbesar dan dikenal oleh masyarakat di Indonesia. Gambaran mengenai pesaing jasa pengiriman di Indonesia yang menunjukkan *Top Brand Index* perusahaan jasa pengiriman di Indonesia dari tahun 2016 hingga 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.

Pada Tabel 1 menunjukan JNE dan J&T merupakan jasa pengiriman terbaik yang bersaing secara ketat selama empat tahun berturut-turut. *Top Brand Index* dinilai berdasarkan tiga parameter utama, parameter yang pertama yaitu *top of mind awareness* yang mengacu pada merek yang pertama kali diingat oleh responden ketika memikirkan kategori jasa pengiriman, parameter kedua yaitu *last used* yang mengacu pada merek pilihan jasa pengiriman yang digunakan terakhir kali dalam 1 *re-purchase cycle*, dan parameter terakhir yaitu *future intention* yang didasarkan pada merek jasa pengiriman yang ingin digunakan pada masa mendatang (Top Brand Award, 2021).

Meskipun menjadi jasa pengiriman terbaik berdasarkan *Top Brand Award*, JNE dan J&T tidak luput dari keluhan pelanggan. Diantaranya seperti sejumlah pelanggan JNE dan J&T memberikan keluhan mengenai keterlambatan paket pada akun media sosial Twitter JNE dan J&T (Detik.com, 2019). Berdasarkan data yang didapatkan melalui akun twitter *official @JNEcare* milik JNE dan *@jntexpressid* milik J&T Express selain keterlambatan paket, terdapat keluhan-keluhan lain dari pengguna JNE dan J&T Express seperti paket yang dikirimkan diantarkan ke alamat yang salah, paket tertahan di gudang, *tracking* yang tidak akurat, dan nomor resi paket tidak dapat terdeteksi di web.

Tabel 1. Top brand index perusahaan jasa pengiriman di Indonesia

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
JNE	47.6%	49.4%	45.0%	26.4%	27.3%	28.0%
J&T	-	-	13.9%	20.3%	21.3%	33.4%
Tiki	37.5%	34.7%	13.6%	12.6%	10.8%	11.2%
Pos Indonesia	9,6%	8.4%	11.6%	5.4%	7.7%	8.5%
DHL	1.3%	1.3%	3.5%	3.8%	4.1%	6.0%

Untuk dapat terus bersaing menjadi jasa pengiriman terbaik, JNE dan J&T Express yang merupakan dua perusahaan terbaik namun masih terdapat keluhan pelanggan terhadap pelayanan perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, lebih tepatnya kualitas layanan logistik. Memperhatikan kualitas layanan logistik merupakan hal penting yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Saura *et al.* 2008). Perlu diketahui oleh penyedia layanan logistik bahwa kebutuhan serta harapan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik (Limbourg *et al.* 2016). Jasa akan bermanfaat jika didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan karena menunjukkan bahwa perusahaan memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan (Supranto, 2021). Sehingga penelitian terhadap kualitas layanan logistik JNE dan J&T Express penting untuk dilakukan dengan menggunakan analisis IPA, CSI, diagram radar, dan independent sample t test dengan indikator penelitian kualitas layanan logistik yang diadopsi dari penelitian Thai *et al.* (2022). Menurut Yuniarta *et al.* (2019) indikator waktu pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian (Widianti *et al.* 2020) persamaan indikator yang perlu diperbaiki oleh JNE dan J&T berdasarkan hasil analisis IPA adalah kemampuan merespon barang rusak dan barang hilang, jaminan barang rusak dan barang hilang, dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Meskipun dalam penelitian terdapat atribut yang tidak menjadi prioritas pelanggan, perusahaan tetap perlu memperhatikan atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Utami *et al.* 2022).

Hipotesis dari *independent sample t test* yaitu H_0 tidak terdapat perbedaan antara kualitas layanan JNE dan J&T Express di Jabodetabek. Sementara untuk H_1 terdapat perbedaan antara kualitas layanan JNE dan J&T Express di Jabodetabek. Jabodetabek merupakan salah satu wilayah metropolitan di Indonesia yang padat penduduk dengan tingkat mobilitas tinggi. Masyarakat yang berada di kota-kota besar umumnya memiliki akses terhadap informasi berbasis teknologi dan berdaya beli yang tinggi (Pontifex dan Silitonga, 2010). Berdasarkan keseluruhan yang telah dipaparkan, perlu dilakukan penelitian untuk (1) mengidentifikasi perilaku penggunaan JNE dan J&T Express di Jabodetabek, (2) menganalisis tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas layanan logistik pada persepsi pengguna JNE dan J&T Express di Jabodetabek, (3) menganalisis kepuasan terhadap layanan JNE dan J&T

Express berdasarkan kualitas layanan logistik, dan (4) menganalisis prioritas peningkatan kualitas layanan logistik di JNE dan J&T Express.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kusioner yang disebarakan secara *online*. Sementara data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, serta internet yang terkait dengan penelitian.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu tidak memberikan kesempatan yang sama kepada anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013). *Nonprobability sampling* digunakan dalam penelitian ini karena dapat memberikan informasi yang berpotensi berguna berkaitan dengan populasi. Teknik yang digunakan, yaitu teknik *convenience sampling*, merupakan teknik yang mengacu pada pengumpulan informasi dari anggota populasi yang tersedia disekitar (Sekaran dan Bougie, 2016). Kuesioner disebarakan dengan *google form* melalui media sosial whatsapp, Instagram, dan twitter dengan kriteria responden yaitu pengguna JNE dan J&T Express berusia ≥ 17 tahun yang pernah menggunakan layanan dalam konteks *e-commerce*, maupun pengirim barang *non e-commerce* di wilayah Jabodetabek. Waktu yang dibutuhkan penyebaran yaitu dari bulan Januari hingga Februari 2022. Sementara waktu penelitian secara keseluruhan dilakukan selama bulan Januari hingga Mei.

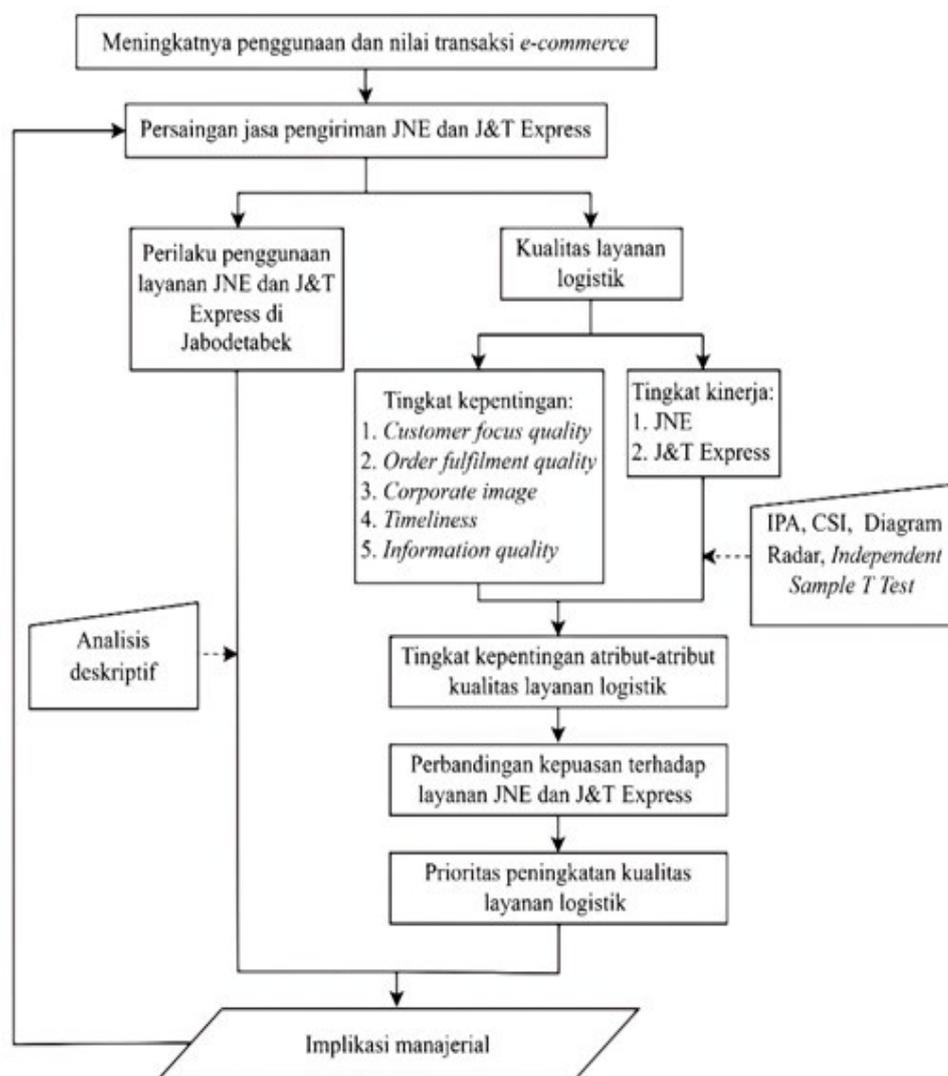
Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui sehingga penentuan jumlah sampel minimum ditentukan menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5% dan jumlah sampel tidak terhitung sehingga menghasilkan 349 sampel minimum.

Pada penelitian ini dilakukan Uji validitas, digunakan untuk mengukur keabsahan suatu kusioner (Ghozali, 2018). Pengujian dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 26 dengan uji validitas terhadap 18 indikator pada 30 responden dengan $r\text{-tabel} > 0,361$. Dilakukan juga uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS versi 26 dengan hasil 18 indikator terhadap 30 responden reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ (Siregar, 2013). Dilakukan juga analisis deskriptif yang merupakan teknik analisis data untuk mendeskripsikan atau meringkas data (Sugiyono, 2013).

Tahap selanjutnya dilakukan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), analisis diagram radar, dan Uji Beda (*Independent Sample T Test*). Uji beda dilakukan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui perbedaan signifikan antara kualitas layanan pada JNE dan J&T Express di Jabodetabek, dengan hipotesis yaitu tidak terdapat perbedaan antara kualitas layanan JNE dan J&T Express di Jabodetabek dan yaitu terdapat perbedaan antara kualitas layanan JNE dan J&T Express di Jabodetabek.

dengan melakukan analisis deskriptif kemudian IPA, CSI diagram radar, dan *independent sample t-test* untuk menganalisis tingkat kepentingan atribut kualitas layanan logistik, membandingkan kepuasan terhadap layanan JNE dan J&T Express serta menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan. Hasil analisis menghasilkan implikasi manajerial sebagai solusi yang dapat diterapkan JNE dan J&T Express. Variabel operasional dimensi kualitas layanan logistik yang mengacu pada Thai (2013) dan dikategorikan ke dalam dimensi kualitas layanan Zeithaml (2017) dapat dilihat pada Tabel 2. Indikator diukur menggunakan skala likert 5 tingkat.

Berdasarkan kerangka pemikiran dalam Gambar 1, desain dalam penelitian ini proses pertama yaitu



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

Tabel 2. Definisi variabel operasional

Dimensi Kualitas Layanan Logistik (Thai, 2013)	Dimensi Kualitas Layanan (Zeithaml, 2017)	Indikator	Kode
<i>Customer focus quality</i> (Kualitas fokus pelanggan)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Perusahaan menyediakan variasi jenis layanan pengiriman	CFQ1
		Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak	CFQ2
		Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang	CFQ3
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket	CFQ4
		Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan	CFQ5
		Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan	CFQ6
<i>Order fulfilment quality</i> (Kualitas pemenuhan pesanan)	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak	OFQ1
		keamanan kendaraan operasional yang digunakan kurir saat mengirim paket ke alamat tujuan	OFQ2
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik	OFQ3
<i>Corporate image</i> (Citra perusahaan)	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Penampilan karyawan rapi dan bersih	CI1
		Lokasi kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau	CI2
		Kondisi kantor cabang yang bersih dan nyaman	CI3
<i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan	T1
		Kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan	T2
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang	T3
		Kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak	T4
<i>Information quality</i> (Kualitas informasi)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (web tracking)	IQ1
		Akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman	IQ2

HASIL

Perilaku penggunaan layanan JNE dan J&T Express

Total responden yang diperoleh sebanyak 407 orang. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa meskipun responden pada penelitian ini merupakan pengguna kedua layanan JNE dan J&T Express, namun mayoritas responden dengan persentase sebesar 62,2% dari total responden paling sering menggunakan J&T Express dibandingkan dengan JNE. Sementara itu, mayoritas

pengguna kedua layanan menggunakan JNE dan J&T Express saat melakukan pembelian di *e-commerce* dan saat ada keperluan mengirim barang dan dokumen dengan persentase sebesar 56,8% dari total responden. Mayoritas pengguna JNE dan J&T Express menggunakan layanan JNE dan J&T Express dalam satu bulan adalah lebih dari 3 kali dengan persentase sebesar 38,8% dari total responden. Sedangkan mayoritas pengguna JNE dan J&T Express mengeluarkan kurang dari Rp40.000 dalam sebulan untuk mengirim paket dengan persentase sebesar 41,3% dari total responden.

Customer Satisfaction Index (CSI)

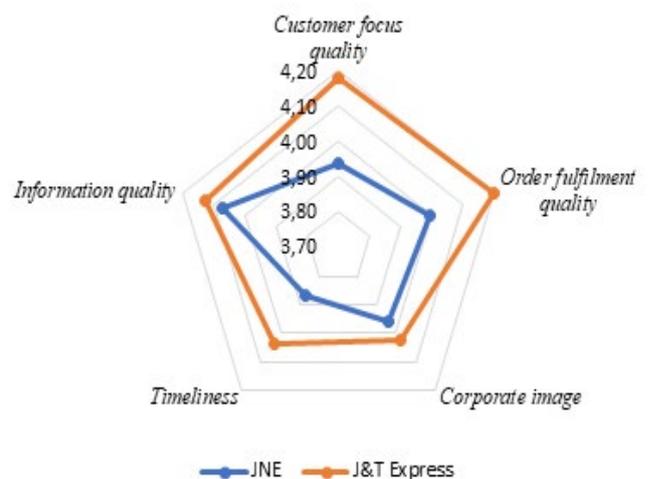
Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yang dapat dinilai dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diberikan oleh pelanggan. Hasil perhitungan dari CSI berupa persentase tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan setelah menghitung *weight factor* dan *weight score*. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai CSI dari JNE adalah 79,03 dan nilai CSI J&T Express adalah 82,45. nilai CSI JNE adalah sebesar 79,03% yang berarti dengan nilai tersebut pelanggan puas terhadap kinerja layanan JNE karena menurut Widodo dan Sutopo (2018) kriteria tingkat kepuasan pada rentang nilai indeks 66–80,99% termasuk dalam kriteria puas. Sementara nilai CSI J&T Express adalah sebesar 82,45% masuk ke dalam rentang nilai 81–100% yang berarti sangat puas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nugraheni dan Suyanto (2021) bahwa kualitas layanan J&T lebih unggul dibandingkan dengan JNE.

Analisis Diagram Radar

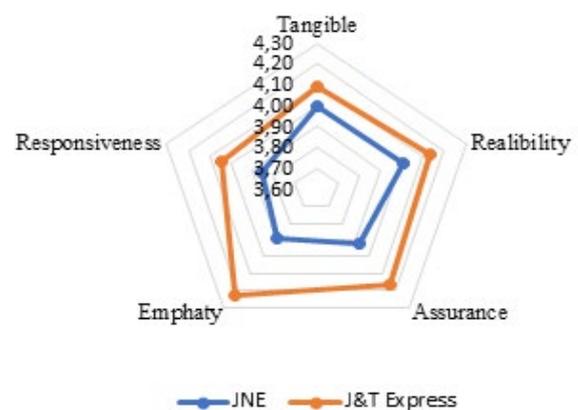
Diagram radar pada penelitian ini dibuat untuk mengukur perbandingan kualitas antara JNE dan J&T Express berdasarkan dimensi kualitas layanan logistik, dan dimensi kualitas layanan. Untuk membuat diagram radar, diperlukan perhitungan nilai rata-rata kinerja JNE dan J&T Express. Diagram radar dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.

Hasil dari diagram radar pada Gambar 2. menunjukkan adanya kesenjangan atau gap antara tingkat kinerja JNE dan J&T Express pada dimensi kualitas layanan logistik dimana J&T Express lebih unggul dibandingkan JNE pada semua dimensi kualitas layanan logistik. Hal ini menandakan pengguna dari layanan JNE dan J&T Express lebih puas dengan kinerja yang diberikan J&T Express dibandingkan kinerja yang diberikan oleh JNE. Kesenjangan terbesar terlihat pada dimensi *customer focus quality*. Dimensi ini mencakup indikator seperti perusahaan menyediakan variasi jenis layanan pengiriman, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket rusak dan hilang, juga jaminan bertanggung jawab apabila kurir salah alamat pengiriman paket. Kesenjangan terbesar kedua terlihat pada dimensi *order fulfilment quality*. Dimensi ini mencakup kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak, keamanan kendaraan operasional kurir saat mengirim paket, dan konsistensi perusahaan menjaga paket dengan baik.

Sementara itu, hasil dari diagram radar pada Gambar 3. menunjukkan adanya kesenjangan atau gap antara tingkat kinerja JNE dan J&T Express pada dimensi kualitas layanan. Sama seperti pada diagram radar dimensi kualitas layanan logistik, pada dimensi kualitas layanan juga J&T Express lebih unggul dibandingkan JNE pada semua dimensi. Hal ini menandakan pengguna dari layanan JNE dan J&T Express lebih puas dengan kinerja yang diberikan J&T Express dibandingkan kinerja yang diberikan oleh JNE. Kesenjangan terbesar terlihat pada dimensi *emphaty*. Dimensi ini mencakup indikator seperti sikap dalam pelayanan dan sikap dalam menanggapi keluhan pelanggan. Kesenjangan terbesar kedua terlihat pada dimensi *assurance*. Dimensi ini mencakup jaminan terhadap paket yang rusak, jaminan ganti rugi paket yang hilang, dan jaminan pertanggung jawaban apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket.



Gambar 2. Diagram radar kinerja JNE dan J&T Express pada dimensi kualitas layanan logistik



Gambar 3. Diagram radar kinerja JNE dan J&T Express pada dimensi kualitas layanan

Uji Beda (*Independent Sample T Test*)

J&T Express unggul atas JNE secara signifikan hampir pada seluruh aspek diantaranya jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang, jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak, keamanan kendaraan operasional yang

digunakan kurir saat mengirim paket ke alamat tujuan, konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik, kondisi kantor cabang yang bersih dan nyaman, kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, dan kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak. Sedangkan JNE unggul atas J&T Express secara signifikan pada aspek lokasi kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau. Sementara itu, pada aspek lain tidak ada perbedaan signifikan. Hasil *independent sample test* pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil independent sample t test

Dimensi Kualitas Layanan Logistik	Dimensi Kualitas Layanan	Indikator	Rata-rata		Sig. (2-Tailed)	keterangan
			JNE	J&T Express		
<i>Customer Focus Quality</i>	<i>Reliability</i>	Perusahaan menyediakan variasi jenis layanan pengiriman	4,08	4,16	0,106	Tidak Signifikan
		Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak	3,92	4,20	0,000	Signifikan
		Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang	3,94	4,16	0,000	Signifikan
	<i>Emphaty</i>	Jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket	3,90	4,14	0,000	Signifikan
		Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan	3,91	4,27	0,000	Signifikan
		Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,88	4,18	0,000	Signifikan
<i>Order fulfilment quality</i>	<i>Tangible</i>	Kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak	4,12	4,25	0,016	Signifikan
		Keamanan kendaraan operasional yang digunakan kurir saat mengirim paket ke alamat tujuan	3,97	4,13	0,002	Signifikan
	<i>Reliability</i>	Konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik	3,89	4,22	0,000	Signifikan
<i>Corporate Image</i>	<i>Tangible</i>	Penampilan karyawan rapi dan bersih	3,88	3,95	0,152	Tidak signifikan
		Lokasi kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau	4,18	4,03	0,008	Signifikan
		Kondisi kantor cabang yang bersih dan nyaman	3,83	4,10	0,000	Signifikan
<i>Timeliness</i>	<i>Reliability</i>	Waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan	3,91	4,02	0,056	Tidak Signifikan
	<i>Respon-siveness</i>	Kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,98	4,13	0,005	Signifikan
		Kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang	3,81	3,97	0,007	Signifikan
		Kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak	3,77	4,02	0,000	Signifikan
<i>Information Quality</i>	<i>Reliability</i>	Perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (<i>web tracking</i>)	4,12	4,20	0,151	Tidak Signifikan
		Akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman	4,02	4,05	0,631	Tidak Signifikan

Importance Performance Analysis (IPA)

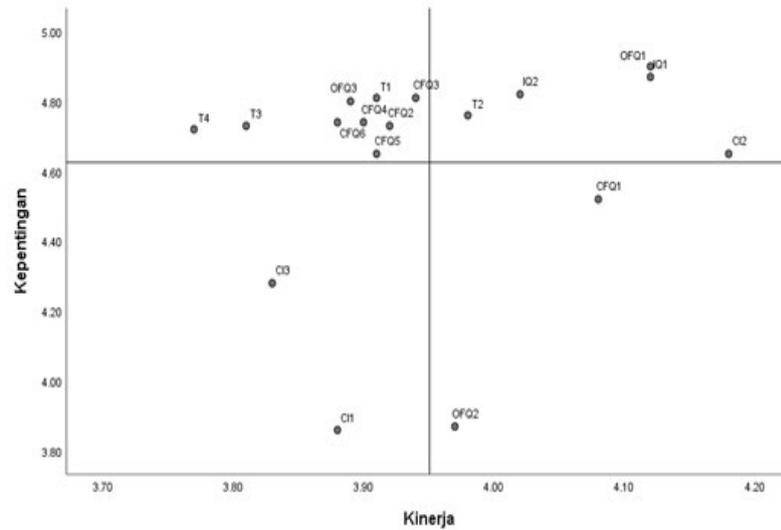
Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut layanan apa saja yang kinerjanya perlu diperbaiki oleh perusahaan. Rata-rata tingkat kinerja JNE adalah sebesar 3,95 dan J&T Express sebesar 4,12 yang dapat dilihat pada Tabel 4. Nilai rata-rata tersebut akan menjadi garis tengah pada diagram kartesius IPA yang akan terbagi menjadi empat kuadran, dimana sumbu Y merupakan nilai rata-rata kinerja dan sumbu X merupakan nilai rata-rata kepentingan. Pengolahan data dilakukan menggunakan *software* Microsoft Excel dan IBM SPSS *Statistics* 26. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) JNE dapat dilihat pada Gambar 4 dan Gambar 5.

Berdasarkan Tabel 4. dapat dilihat bahwa menurut pengguna JNE dan J&T Express, atribut kualitas layanan logistik yang tingkat kepentingannya paling tinggi pertama adalah kondisi paket saat diterima

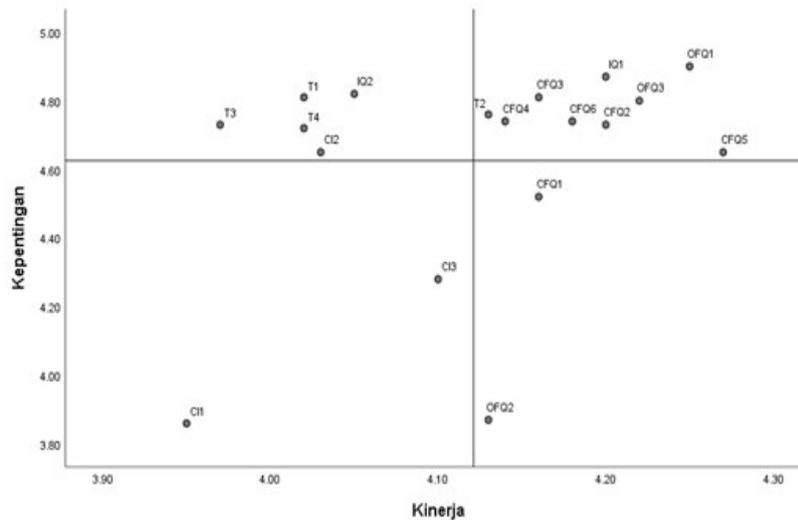
aman dan tidak rusak, kondisi paket yang aman adalah hal yang paling penting. Urutan tertinggi kedua adalah perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (*web tracking*), penting memiliki layanan untuk melacak pesanan. Urutan ketiga adalah akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman, ketepatan kurir dalam mengantarkan paket penting sehingga paket tidak tersasar. Urutan keempat adalah waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, paket tiba sesuai estimasi yang telah ditentukan adalah hal yang penting. Urutan tingkat kepentingan tertinggi kelima adalah jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang, pengguna JNE dan J&T Express pada penelitian ini menganggap hal tersebut penting, jaminan dapat menciptakan rasa aman pada pengguna saat paket yang dikirimkan. Waktu pengiriman, layanan pelacakan, dan kondisi paket juga menjadi atribut dengan tingkat kepentingan teratas pada penelitian (Widianti *et al.* 2020).

Tabel 4. Tingkat kepentingan atribut kualitas layanan logistik

No.	Atribut Kualitas Layanan Logistik	rata-rata kepentingan	Rata-rata Kinerja	
			JNE	J&T Express
CFQ1	Perusahaan menyediakan variasi jenis layanan pengiriman	4,52	4,08	4,16
CFQ2	Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak	4,73	3,92	4,20
CFQ3	Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang	4,81	3,94	4,16
CFQ4	Jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket	4,74	3,90	4,14
CFQ5	Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan	4,65	3,91	4,27
CFQ6	Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan	4,74	3,88	4,18
OFQ1	Kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak	4,90	4,12	4,25
OFQ2	keamanan kendaraan operasional yang digunakan kurir saat mengirim paket ke alamat tujuan	3,87	3,97	4,13
OFQ3	Konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik	4,80	3,89	4,22
CI1	Penampilan karyawan rapi dan bersih	3,86	3,88	3,95
CI2	Lokasi kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau	4,65	4,18	4,03
CI3	Kondisi kantor cabang yang bersih dan nyaman	4,28	3,83	4,10
T1	Waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan	4,81	3,91	4,02
T2	Kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan	4,76	3,98	4,13
T3	Kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang	4,73	3,81	3,97
T4	Kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak	4,72	3,77	4,02
IQ1	Perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (<i>web tracking</i>)	4,87	4,12	4,20
IQ2	Akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman	4,82	4,02	4,05
	rata-rata	4,63	3,95	4,12



Gambar 4. Diagram kartesius IPA JNE



Gambar 5. Diagram kartesius IPA J&T Express

Sementara itu, berdasarkan Gambar 4. atribut- atribut JNE yang berada pada kuadran I atau kuadran dengan prioritas utama untuk diperbaiki yaitu waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang, jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan, Sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak. Sementara berdasarkan Gambar 5. atribut- atribut J&T Express yang berada pada kuadran I atau kuadran dengan prioritas utama untuk diperbaiki yaitu lokasi

kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau, waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak. Terdapat persamaan atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya antara JNE dan J&T Express yaitu waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, dan kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak. Jika dilihat secara keseluruhan, JNE memiliki lebih banyak atribut yang perlu ditingkatkan, Hal ini sesuai dengan nilai CSI JNE yang lebih rendah dibandingkan dengan J&T Express sehingga JNE memerlukan upaya lebih banyak untuk perbaikan.

Berdasarkan Gambar 4. atribut-atrubut JNE yang berada pada kuadran II adalah kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak, lokasi kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau, perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (*web tracking*), akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman, kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan. Sementara berdasarkan Gambar 5. atribut-atribut J&T Express yang berada pada kuadran II adalah kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak, perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (*web tracking*), jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang, jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik, kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Berdasarkan Gambar 4, atribut-atribut JNE pada kuadran III yaitu penampilan karyawan rapi dan bersih, Kondisi kantor cabang yang bersih dan. Sementara berdasarkan Gambar 5, atribut-atribut J&T Express pada kuadran tiga yaitu penampilan karyawan rapi dan bersih, Kondisi kantor cabang yang bersih dan nyaman. Peningkatan kinerja pada atribut yang berada di kuadran III dapat dipertimbangkan terlebih dahulu karena pengaruhnya kecil terhadap pelanggan.

Berdasarkan Gambar 4, atribut-atribut JNE yang termasuk dalam kuadran IV yaitu jenis dan kondisi kendaraan operasional yang digunakan kurir saat mengirim paket ke alamat tujuan, perusahaan menyediakan variasi jenis layanan pengiriman. Sementara berdasarkan Gambar 5, atribut-atribut J&T Express yang termasuk dalam kuadran IV yaitu jenis dan kondisi kendaraan operasional yang digunakan kurir saat mengirim paket ke alamat tujuan, perusahaan menyediakan variasi jenis layanan pengiriman.

Implikasi Manajerial

Mengacu pada hasil CSI, J&T Express menempati peringkat sangat puas di benak pelanggan dengan skor CSI sebesar 82,45%. Sedangkan JNE tertinggal, oleh karena itu JNE perlu melakukan usaha lebih untuk perbaikan terhadap layanan pelanggan bila JNE ingin mempertahankan pasarnya. Sementara itu mengacu pada hasil analisis IPA pada Gambar 4 dan 5. prioritas

perbaikan kinerja bagi JNE adalah waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang, jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, dan kecepatan perusahaan dalam mengganti paket yang rusak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada perilaku penggunaan layanan JNE dan J&T Express sebesar 62,2% dari pengguna kedua layanan JNE dan J&T Express lebih sering menggunakan J&T Express dibandingkan dengan JNE. Sebesar 56,8% pengguna kedua layanan menggunakan JNE dan J&T Express saat melakukan pembelian di *e-commerce* dan saat ada keperluan mengirim barang dan dokumen. Frekuensi penggunaan jasa pengiriman setiap bulan mayoritas adalah lebih dari tiga kali dengan persentase sebesar 38,8%. Sementara mayoritas pengguna kedua layanan JNE dan J&T Express dengan persentase 41,3% mengeluarkan kurang dari Rp40.000 untuk biaya mengirim paket.

Lima dari delapan belas atribut yang paling penting dalam kualitas layanan logistik menurut penilaian pengguna JNE dan J&T Express di Jabodetabek adalah yang pertama kondisi paket saat diterima aman dan tidak rusak, kedua adalah atribut perusahaan menyediakan layanan pelacakan pengiriman (*web tracking*), ketiga adalah atribut akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman, keempat adalah atribut waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, dan kelima adalah atribut jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang.

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan logistik J&T Express lebih tinggi dibandingkan dengan JNE dengan nilai CSI J&T Express sebesar 82,45% dan JNE sebesar 79,03%. Prioritas utama yang perlu dilakukan oleh JNE adalah meningkatkan kinerja dari atribut waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang rusak, jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap paket yang hilang, jaminan untuk bertanggung jawab apabila kurir salah alamat saat pengiriman paket, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam pelayanan, sikap dan tutur kata yang baik dari karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, konsistensi perusahaan dalam menjaga paket dengan baik, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, dan kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak. Sementara prioritas utama yang perlu dilakukan oleh J&T Express adalah meningkatkan kinerja atribut lokasi kantor cabang tersebar luas dan mudah dijangkau, waktu pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan, akurasi menemukan alamat tujuan pengiriman, kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang hilang, dan kecepatan perusahaan dalam mengganti rugi paket yang rusak. Atribut yang berada pada kuadran prioritas merupakan atribut-atribut penting bagi pelanggan namun tingkat kerjanya masih berada di bawah harapan pelanggan.

Saran

Penelitian ini terbatas pada sudut pandang pembeli di *e-commerce* dan pengguna yang memerlukan pengiriman paket di luar konteks *e-commerce*. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat membandingkan kepuasan terhadap kualitas layanan logistik dari sudut pandang penjual dan pembeli di *e-commerce* untuk melihat perbedaan persepsi diantara keduanya. Variabel loyalitas pelanggan juga dapat ditambahkan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [BI] Bank Indonesia. 2 Catat nilai transaksi e-commerce tembus Rp401 triliun pada 2021. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220127/9/1494047/bi-catat-nilai-transaksi-e-commerce-tembus-rp401-triliun-pada-2021>. [16 April 2022].
- Chen Y, Yu J, Yang S, Wei J. 2018. Consumer's intention to use self-service parcel delivery service in online retailing: An empirical study. *Journal of Medical Internet Research* 28(2):500–519. <http://dx.doi.org/10.1108/INTR-11-2016-0334>.
- Ghozali I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Finance Detik. JNE dan J&T jawab keluhan soal kiriman paket yang telat saat lebaran. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4580201/jne-dan-jt-jawab-keluhan-soal-kiriman-paket-yang-telat-saat-lebaran>. [16 April 2022].
- Limbourg S, Thi H, Giang Q, Cools M. 2016. sciencedirect sustainable development of civil, urban and transportation engineering conference logistics service quality: The case of Da Nang City. *Procedia Engineering* 142:124–130. <http://dx.doi.org/10.1016/j.proeng.2016.02.022>.
- Nugraheni N, Suyanto A. 2021. Analisis komparatif kualitas pelayanan pada jasa pengiriman JNE express dan J&T express di Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10(1):12–23. <http://dx.doi.org/10.32833/MAJEM.V10I1.145>.
- Pontifex D, Silitonga Y. 2010. Tahapan perkembangan metropolitan Jabodetabek berdasarkan perubahan pada aspek lingkungan. *Journal of Regional and City Planning* 21(3):197–214.
- Saura IG, Francés DS, Contri GB, Blasco MF. 2008. Logistics service quality: A new way to loyalty. *Industrial Management & Data Systems* 108(5):650–668. <http://dx.doi.org/10.1108/02635570810876778>.
- Sekaran U, Bougie R. 2016. *Research Methods for Business*. Ed ke-7. New York: John Wiley & Sons, Limited.
- Kompas.com. 2021. Semester I-2021, jasa logistik ekspres tumbuh 30 persen. <https://money.kompas.com/read/2021/08/13/213232426/semester-i-2021-jasa-logistik-ekspres-tumbuh-30-persen?page=all>. [28 Nov 2021].
- Siregar S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Ed ke-1. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. 2021. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thai VV. 2013. Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications* 16(2):114–131. <http://dx.doi.org/10.1080/13675>

567.2013.804907.

- Top Brand Award. 2021a. FAQ top brand award. <https://www.topbrand-award.com/faq-top-brand-award/>. [18 Desember 2021].
- Top Brand Award. 2021b. Top brand index beserta kategori lengkap | top brand award. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=jne. [28 Nov 2021].
- Utami SPB, Maarif MS, Simanjuntak M. 2022. View of strategy for increasing consumer satisfaction of hospital services using importance-performance analysis (IPA) Approach. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* 8(2):383–393. <http://dx.doi.org/10.17358/jabm.8.2.383>.
- Widianti KR, Cahyadi ER, Setiawan A. 2020. The effect of online shop owner satisfaction on logistic services (comparative study of JNE and J&T Express). *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)* 6(2):196–204. <http://dx.doi.org/10.17358/ijbe.6.2.196>.
- Widodo SM, Sutopo J. 2018. Metode customer satisfaction index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Ugris (JTU)* 4(1):38–45.
- Yuniarta F, Barokah I, Wulandari GA, Manajemen J. 2019. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 6(2):152–158. <http://dx.doi.org/10.19184/EJEBA.V6I2.11160>.
- Zeithaml. 2017. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill Education.