



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGIRIMAN DAN KUALITAS DUA JASA PERUSAHAAN DELIVERY DI JAKARTA

PENULIS

Jakiah Pauji

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pengiriman dan Kualitas Jasa dari JNE dan SiCepat. Pendekatan untuk mencapai tujuan tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Analisis data menggunakan teknik analisis faktor. Temuan penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kualitas pengiriman SiCepat dibentuk oleh faktor keamanan pengiriman (ketelitian sehingga barang tidak tertukar, pengemasan yang baik, keamanan dari kemungkinan barang terjatuh dan tidak dicuri) dan validasi proses pengiriman (pengiriman yang cepat, sistem pengiriman yang baik, selalu tersedia *invoice* dan bukti pembayaran, adanya resi dan *scan barcode*). Pada sisi lain, kualitas pengiriman JNE dibentuk oleh satu faktor pengiriman (pengiriman cepat, sistem pengiriman, *invoice*, bukti pembayaran, resi, *scan barcode*, barang tidak tertukar, pengemasan, tidak jatuh, dan tidak dicuri). Sementara itu faktor yang mempengaruhi kualitas jasa SiCepat meliputi faktor kemampuan menyelesaikan masalah dan aset perusahaan, sedangkan kualitas jasa SiCepat hanya membentuk satu faktor yaitu kualitas jasa.

Kata Kunci

Pengiriman, Kualitas Jasa, Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine what factors influence the delivery and quality of services from JNE and SiCepat. The approach to achieving these goals uses a quantitative approach with survei methods. Data analysis using factor analysis techniques. The findings of this study are that factors affecting the quality of SiCepat delivery are formed by delivery security factors (accuracy so that goods are not exchanged, good packaging, security from the possibility of goods falling and not being stolen) and validation of the delivery process (fast delivery, good delivery system, always available invoices and proof of payment, receipts and barcode scans). On the other hand, the quality of JNE delivery is formed by one factor of delivery (fast delivery, delivery system, invoice, proof of payment, receipt, barcode scan, goods not exchanged, packaging, not dropped, and not stolen). Meanwhile, the factors that affect the quality of SiCepat services include the ability to solve problems and company assets, while the quality of SiCepat services only forms one factor, namely service quality.

Keywords

Delivery; Service Quality, Consumer

AFILIASI

Prodi, Fakultas
Nama Institusi
Alamat Institusi

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957
Jl. M. Kahfi II No. 33, Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta

KORESPONDENSI

Penulis
Email

Jakiah Pauji
jakiapauji@yahoo.com

LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Kegiatan pengiriman secara tidak langsung dan secara aktual sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, dari sebagian pihak produsen sendiri kurang mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman itu sendiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang mampu untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat dengan cepat dirasakan dampaknya oleh konsumen selaku target pasar dari produsen itu sendiri. (Mikael 2016).

Dengan semakin ketatnya persaingan pengiriman barang, para pelaku usaha jasa pengiriman barang meningkatkan layanan jasa sehingga tidak mengalami keterlambatan pengiriman barang, agar terus bersaing untuk mendapatkan layanan dan kualitas pengiriman yang unggul. Ini adalah elemen penting dari layanan jasa para pesaing memilih untuk meningkatkan pengiriman dengan berbagai jenis kualitas jasa yang dimiliki. Kualitas jasa merupakan usaha pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dua faktor kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan (Tjiptono,2005).

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah JNE, yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, dll. JNE adalah perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara *online* yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman Ekspres, penanganan dan kepabeanaan serta distribusi di Indonesia. Layanan Reguler mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia.

SiCepat mempunyai sistem penjemputan sedangkan JNE tidak ada, SiCepat lebih banyak di pilih di *Marketplace*, JNE Memiliki kategori terbaik, JNE lebih banyak gudang dan *Counter*, Ketepatan waktu lebih baik SiCepat daripada JNE, Jarang ada keluhan pada SiCepat Ekspres

Kerangka Pemikiran

Menurut Definisi Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2014:80) kerangka pemikiran adalah bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan.

Delivery atau pengiriman barang adalah mempersiapkan fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang di sesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Menurut Wijaya (2011:56) pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman merupakan kegiatan pemasaran untuk memudahkan proses penyampaian produk dari produsen kepada konsumen.

Ada perbedaan faktor-faktor pengiriman yang mempengaruhi pada ekspedisi JNE dan SiCepat dan ada perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pada ekspedisi JNE dan SiCepat.

METODE PENELITIAN

Tempat pelaksanaan seluruh para pengguna jasa ekspedisi SiCepat dan JNE di Seluruh DKI Jakarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif Komparatif teknik pengambilan sampel dengan *random sampling* dan kuesioner, populasi seluruh pengguna jasa JNE dan SiCepat. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sumber data yang digunakan yaitu data Primer dan data sekunder. Metode penelitian untuk pengolahan data menggunakan Analisis Faktor.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data bersifat kuantitatif dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditentukan sebelumnya dengan perhitungan statistik.

Untuk menganalisis data peneliti menggunakan alat analisis yaitu: Analisis Faktor

- 1) Exploratory Factor Analysis (EFA)
- 2) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)
- 3) *Barlett's Test of Sphericity*
- 4) *Uji KaiserMeyer Olkin* (KMO)
- 5) *Uji Measure of Sampling Adequacy* (MSA)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data, bahwa pengiriman JNE sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat positif, dengan rata-rata sebesar 82,93. Sedangkan hasil pengolahan data pengiriman SiCepat rata-rata responden memberikan tanggapan sangat positif juga, yaitu dengan rata-rata sebesar 84,47 dapat diartikan bahwa pengiriman SiCepat lebih baik dibandingkan dengan pengiriman JNE.

Analisis yang dilihat dari hasil pengolahan data tersebut mengapa hasil indeks pengiriman SiCepat lebih besar dibandingkan JNE yaitu karena bisa dilihat dari beberapa faktor yang ada pada SiCepat mendapatkan nilai yang lebih tinggi dibanding JNE.

Dari hasil pengolahan data, bahwa Kualitas Jasa SiCepat sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat positif, dengan rata-rata indeks sebesar 83.31. Sedangkan hasil pengolahan data Kualitas Jasa JNE rata-rata responden memberikan tanggapan sangat positif juga, dengan rata-rata indeks sebesar 84.51 dapat diartikan bahwa Kualitas Jasa SiCepat lebih baik dibandingkan dengan Kualitas Jasa JNE.

Kualitas jasa yang dinilai baik oleh pelanggannya dapat menjadi alat pemasaran utama untuk mencapai diferensiasi kompetitif dan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, kualitas jasa yang dinilai buruk dapat menimbulkan perasaan dan tanggapan negatif dari pelanggannya (Setyawan et al., 2022).

Dari hasil analisis faktor pengiriman JNE dan SiCepat yaitu

- 1) Dalam *Rotated Component Matrix* Pengiriman JNE tidak ada yang memiliki nilai dibawah 0,55 Jadi tidak ada atribut yang dikeluarkan. Nilai tertinggi jatuh pada atribut "Bukti Pembayaran" yaitu (0,900)
- 2) Dalam *Rotated Component Matrix* Kualitas Jasa SiCepat tidak ada yang memiliki nilai dibawah 0,55 Jadi tidak ada atribut yang dikeluarkan. Nilai tertinggi jatuh pada atribut "menanggapi keluhan" yaitu (0,903)
- 3) Berdasarkan pengolahan data variabel pengiriman JNE memiliki 2 faktor yang mempengaruhi dalam penamaan yaitu KEUNGGULAN PERUSAHAAN dan PROSES PENGIRIMAN.
- 4) Berdasarkan pengolahan data variabel Kualitas Jasa JNE memiliki 2 faktor yang mempengaruhi dalam penamaan yaitu

KEHANDALAN PERUSAHAAN DAN ASET PERUSAHAAN.

Dari hasil analisis faktor kualitas jasa JNE dan SiCepat yaitu:

- 1) Dari hasil Komponen Matrix untuk pengiriman JNE hanya terbentuk 1 faktor dimana atribut yang nilainya paling tinggi adalah " Tidak dicuri atau hilang" yaitu (0,891).
- 2) Dari hasil Komponen Matrix untuk Kualitas Jasa SiCepat hanya terbentuk 1 faktor dimana atribut yang nilainya paling tinggi adalah " Jaminan adanya kehilangan" yaitu (0,937).
- 3) Didalam analisis pengiriman dan kualitas jasa SiCepat tidak adanya faktor penamaan dikarenakan tidak adanya *Rotated Component Matrix*.

Dari hasil analisis perbandingan faktor pembentukan pengiriman dan kualitas jasa JNE dan SiCepat

- 1) Berdasarkan hasil analisis faktor pada pengiriman JNE dari Sepuluh atribut direduksi hanya menjadi 2 faktor yang merupakan komponen-komponen dari 10 atribut yang dihasilkan dari proses reduksi.
- 2) Berdasarkan hasil analisis faktor pada Kualitas Jasa JNE dari dua belas atribut direduksi hanya menjadi 2 faktor yang merupakan komponen-komponen dari 12 atribut yang dihasilkan dari proses reduksi.
- 3) Berdasarkan hasil analisis faktor pada pengiriman SiCepat dari Sepuluh atribut direduksi hanya menjadi 1 faktor yang merupakan komponen-komponen dari 10 atribut yang dihasilkan dari proses reduksi.
- 4) Berdasarkan hasil analisis faktor pada Kualitas Jasa SiCepat dari dua belas atribut direduksi hanya menjadi 1 faktor yang merupakan komponen-komponen dari 12 atribut yang dihasilkan dari proses reduksi.

Dari hasil analisis di atas sebagian besar pengguna jasa pengiriman memberikan respons yang sama terhadap atribut-atribut yang berperan dalam pembentukan pengiriman dan kualitas jasa JNE maupun SiCepat namun distribusi masing-masing atribut sama dalam membentuk faktor , namun jumlah faktor yang dihasilkan berbeda. Penamaan faktor untuk pengiriman kedua merek ada yang sama namun ada yang berbeda di bawah ini adalah hasil dari penamaan faktor untuk pengiriman SiCepat maupun JNE.

Dari hasil di atas faktor yang mempengaruhi pengiriman JNE adalah:

- 1) Keamanan Pengiriman
- 2) Validasi Proses Pengiriman

Dari hasil di atas faktor yang mempengaruhi kualitas jasa JNE adalah

- 1) Kemampuan Menyelesaikan Masalah
- 2) Aset Perusahaan

Dari hasil di atas faktor yang mempengaruhi Pengiriman SiCepat adalah Tidak ada Karna hanya sampai pada proses *component matrix* saja Dari hasil di atas faktor yang mempengaruhi Kualitas Jasa SiCepat adalah Tidak ada karna hanya sampai proses *component matrix* saja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil olah data dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Faktor yang mempengaruhi Pengiriman pada SiCepat terdiri dari sepuluh atribut yaitu pengiriman cepat, sistem pengiriman, *invoice*, bukti pembayaran, resi, *scan barcode*, barang tidak tertukar, pengemasan, tidak jatuh, tidak dicuri.
- 2) Faktor yang mempengaruhi pengiriman pada JNE terdiri dari sepuluh atribut. yaitu pengiriman cepat, sistem pengiriman, *invoice*, bukti pembayaran, resi, *scan barcode*, barang tidak tertukar, pengemasan, tidak jatuh, tidak dicuri.
- 3) Faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pada SiCepat terdiri dari dua belas atribut yaitu perlengkapan, seragam, *customer service*, kendaraan khusus 5kg, kendaraan layak, memahami masalah, menanggapi keluhan, menyelesaikan masalah, memberikan layanan terbaik, layanan pengiriman yang luas, jaminan hilang, jaminan adanya pencurian.
- 4) Faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pada JNE terdiri dari dua belas atribut yaitu perlengkapan, seragam, *customer service*, kendaraan khusus 5kg, kendaraan layak, memahami masalah, menanggapi keluhan, menyelesaikan masalah, memberikan layanan terbaik, layanan pengiriman yang luas, jaminan hilang, jaminan adanya pencurian.
- 5) Dalam proses pembentukan faktor, sepuluh atribut pengiriman pada JNE membentuk 2 faktor dengan nama masing-masing faktor adalah keamanan pengiriman dan validasi proses pengiriman, sedangkan sepuluh atribut pengiriman SiCepat hanya membentuk 1 faktor yaitu pengiriman,

sehingga tidak diberikan penamaan baru. Dan dalam proses pembentukan faktor dua belas atribut kualitas jasa pada JNE membentuk 2 faktor dengan nama masing-masing faktor adalah kemampuan menyelesaikan masalah dan aset perusahaan, sedangkan dua belas atribut kualitas jasa SiCepat hanya membentuk 1 faktor yaitu kualitas jasa, sehingga tidak diberikan penamaan baru.

REFERENSI

- Aditya W Utama. (2018). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Penundaan pengiriman barang melalui Jalur laut. Vol 10 no 2 Jurnal Citrai Widya Edukasi hal 97-108
- Christopher, Martin. (2011). *Logistics and Supply Chain Management*. Fourth Edition. Prentice Hall. London.
- Gunawan, Herry. (2014). *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Hasibuan, Abdurrozak.(2021). *Manajemen Logistik dan Suply Chain Management*, Yayasan Kita.
- Lestari, Dian dan Resista Vikaliana. (2021). Analisis Faktor Internal dan Eksternal perusahaan terhadap Penurunan pengiriman barang Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara. Vol5 No 2 Jurnal sains Sosio Humaniora. hal 813-822.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pandiangan, Syarifudin. 2017. *Operasional Manajemen Pergudangan panduan pengelolaan Gudang Jakarta* : Mitra Wacana Media.
- Pramitasari, Hidayahningrum. (2013) Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Internal pada PT.Link NET Surabaya dalam rangka mendukung perkembangan dan penyerapan materi. UPN Jatim / Thesis / diakses pada tanggal 15 Januari 2022
- Setyawan, I., Laksono, R., & Gultom, J. R. (2022). Kualitas Layanan Last-Mile Delivery: Studi Komparasi Dua Layanan Pesan-Antar Makanan. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), 2050-2060. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2692>

- Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.
- Suryanto, Mikael Hang. (2016). *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Jakarta:PT.Grasindo.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2016). *Service Quality dan Satisfaction, Edisi Keempat*. Yogyakarta : Andi.
- Widayat. (2018). *Statistika Multivariant, Pada Bidang Manajemen Dan Bisnis*. Malang :UMM Press.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks
- <https://triyantounsoed.wordpress.com/2012/01/15/perencanaan-eksperimen/> diakses pada tanggal 15 Januari 2022
- <https://www.bisniskurir.com/2021/02/survei-populix-trend-jasa-kurir-pilihan-konsumen-selama-covid19.html?m=1>