

## KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS CABANG LANDASAN ULIN

M. Wahyu Wardhana<sup>1</sup>, Novi Shintia<sup>2</sup>, Rika Novyanti<sup>3</sup>, Riswan Yunida<sup>4</sup>,  
Linda Permanasari<sup>5</sup>

Prodi Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin<sup>12345</sup>

why\_wrd@yahoo.com<sup>1</sup>, novi221177@poliban.ac.id<sup>2</sup>, ovy\_green@yahoo.com<sup>3</sup>,

Riswan.yunida1973@gmail.com<sup>4</sup>, lindasari@poliban.ac.id<sup>5</sup>

### Abstract

*The objectives of research are 1) to determine the quality of expedition services to customer, 2) to find out whether service quality given is appropriate in increasing customer satisfaction, and 3) to find out how to improve the service quality as material for future evaluations of J&T Express expedition service at the Landasan Ulin Branch. The method used in conducting this research is quantitative, which only uses data on the object of the research. Sources of data uses are primary and secondary data. Based on the result of this study, it can be concluded that the quality of expedition services on customer satisfaction at J&T Express Landasan Ulin Branch is average, respondents stated that the dimensions of physical evidence (tangibility) were in the good category with a score of 3.18. The average respondent stated that the reliability dimension was included in the good category with a score of 3.23. The average respondent stated that the responsiveness dimension was in the good category with a score of 3.18. The average respondent stated that the assurance dimension was in the good category with a score of 3.14. The average respondent stated that the Attention dimension (empaty) was included in the good category with a score of 3.19.*

**Keywords:** *quality, services, customer satisfaction*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa ekspedisi terhadap konsumen pelanggan pada J&T Express Cabang Landasan Ulin. 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di jasa ekspedisi J&T Express Cabang Landasan Ulin. 3) Untuk mengetahui cara agar meningkatkan kualitas pelayanan disana dan juga sebagai bahan evaluasi kedepannya pada jasa ekspedisi J&T Express Cabang Landasan Ulin. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang mana hanya menggunakan data yang berbentuk selain angka atau tanpa menggunakan angka-angka terhadap obyek penelitian. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Teknik pengumpulan data yang penyusun lakukan adalah Wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa

ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Landasan Ulin Rata-rata responden menyatakan dimensi Bukti fisik (*tangibility*) termasuk kategori baik dengan skor 3,18. Rata-rata responden menyatakan dimensi Keandalan (*reliability*) termasuk kategori baik dengan skor 3,23. Rata-rata responden menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) termasuk kategori baik dengan skor 3,18. Rata-rata responden menyatakan dimensi Jaminan (*assurance*) termasuk kategori baik dengan skor 3,14. Rata-rata responden menyatakan dimensi Perhatian (*empaty*) termasuk kategori baik dengan skor 3,19.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## PENDAHULUAN

Jasa kurir merupakan sebuah layanan pengiriman barang oleh perorangan/kelompok dari perusahaan jasa ekspedisi baik lewat darat, air, ataupun udara. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu menunjang kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat mengirimkan barang kepada pelanggan baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh di luar dari daerah tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar perusahaan tersebut. Fenomena tersebut ditandai dengan semakin meningkatnya pasar logistic di Indonesia.

J&T Express Cabang Landasan Ulin ini merupakan salah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi dan berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia sejak didirikan pertama kali pada tahun 2015. Perusahaan yang didirikan oleh Jet Lee ini memiliki beberapa cabang dan gerai yang tersebar di seluruh Indonesia yang semakin memudahkan para kustomernya untuk menggunakan jasa ekspedisi ini. Menurut Kotler dan Keller (2002) dalam Donni Juni Priansah ( 2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja ( hasil ) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan jasa, karena dengan begitu perusahaan jasa tersebut akan mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan tersebut.

Berdasarkan paparan pendahuluan,

maka akan dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut : (1) Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa ekspedisi yang telah dilakukan pada J&T Express Cabang Landasan Ulin? (2) Bagaimana kualitas pelayanan yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?, dan (3) Faktor – faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa ekspedisi J&T Express Cabang Landasan Ulin?.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Fenomena bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan.

Penelitian ini berusaha menginterpretasikan sesuatu, misalnya proses yang sedang berlangsung akibat atau efek yang terjadi, atau memang kecenderungan yang tengah berlangsung (Sugiyono, 2011, p.147 ).

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Landasan Ulin“ sesuai dengan judul maka yang menjadi objek penelitian ini adalah pelanggan J&T Express Cabang Landasan yang berlokasi di Jl. A. Yani Ulin Km 21 Landasan Ulin, Banjarbaru.

### Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah kunjungan konsumen kepada J&T

Express Cabang Landasan Ulin. Berdasarkan pendapat ahli seperti yang dikemukakan oleh Husein (2002, h. 68), yaitu ukuran sampel minimum yang dapat diterima bisa dilihat berdasarkan pada desain atau metode penelitian yang digunakan. Jika desain penelitiannya deskriptif-korelasional, maka sampel minimum adalah 30. Penelitian ini dilakukan dengan *non-probability sample*, penelitian ini dilakukan dengan tidak berdasarkan kriteria tertentu.

Ukuran sampel yang layak dalam penelitian menurut Roscoe, yaitu adalah antara 30 hingga 500 (Sugiyono, 2008, h.129). Besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus yang dikemukakan oleh Paul Leedy (Arikunto,

$$N = \left( \frac{Z}{e} \right)^2 (P)(1 - P)$$

2010, h. 179), yaitu:

Keterangan:

- N : Ukuran sampel  
 Z : Standar score untuk  $\infty$  yang dipilih (1,96)  
 e : Sampling eror (0,1)  
 P : Proporsi harus dalam populasi (0,5)

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel dengan populasi tidak diketahui jumlahnya sebesar  $96,04 \approx 100$  (dibulatkan). Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 orang.

### Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono ( 2011, h.38 ), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas (*independent variable* )  
 Yaitu variabel yang diduga sebagai sebab munculnya variabel-variabel

terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan.

2. Variabel Terikat (*dependent variable*)  
 Adalah variabel respon atau output. Variabel terikat atau dependen atau disebut variabel output, kriteria, konsekuen, adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

### Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2011, h.137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah ( *natural setting* ) pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain.

Pengumpulan data berdasarkan tekniknya yaitu :

1. Wawancara  
 Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses Tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Peneliti melakukan wawancara atau Tanya jawab langsung dengan karyawan perusahaan terkait gambaran permasalahan yang sedang dihadapi.
2. Observasi  
 Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Hasil dari pengamatan akan dilaporkan dengan susunan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku. Contohnya mengamati kegiatan yang dilakukan karyawan perihal dalam pembuatan laporan.
3. Dokumentasi  
 Merupakan catatan peristiwa yang telah lalu. Dokumen dapat berupa tulisan,

gambar, atau karya monumental dari seorang lainnya. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life stories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalkan sketsa, film, video, CD, DVD, kaset, dan lain-lain.

4. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sederet pertanyaan untuk dijawab responden yang kemudian hasilnya digunakan sebagai alat ukur valid dan reabel.

**Teknik Analisis Data**

Menganalisis data dan informasi yang diperoleh, penulis menggunakan analisis nonstatistik tanpa menggunakan uji statistik yaitu dengan cara mengumpulkan data sekunder yang tidak menggunakan angka-angka perhitungan, serta berdasarkan data yang diperoleh dengan dipilih dan disusun secara sistematis kemudian dianalisis berdasarkan pendekatan teori kenyataan. Pada dasarnya, bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan. Pokok bahasan bagian ini adalah: 1) jenis penelitian; 2) waktu dan subjek penelitian atau populasi dan sampel (target penelitian); 3) teknik pengumpulan data; 4) dan teknik analisis data. Untuk penelitian yang menggunakan alat dan bahan, alat dan bahan harus ditulis secara khusus. Spesifikasi alat menggambarkan kecanggihan alat yang digunakan, sedangkan spesifikasi bahan menggambarkan jenis bahan yang digunakan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peningkatan pelayanan dan memberikan kepuasan pelanggan adalah dengan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki perusahaan dapat dipercayai oleh lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa. Hal tersebut meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

**Tabel 1. Deskripsi Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)**

Pernyataan Sikap	STJ	TS	S	SS	RataRata Skor	Kategori
J&T Express cabang Landasan Ulin memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	0 (0,0 %)	1 (1,0 %)	81 (81,0 %)	18 (18,0 %)	3,17	Baik
J&T Express cabang Landasan Ulin memiliki fasilitas lengkap dalam mendukung pelayanan	0 (0,0 %)	4 (4,0 %)	78 (78,0 %)	18 (18,0 %)	3,14	Baik
Penampilan karyawan J&T Express cabang Landasan Ulin bersih dan rapi	0 (0,0 %)	2 (2,0 %)	79 (79,0 %)	19 (19,0 %)	3,17	Baik
Lokasi Drop Point J&T Express cabang Landasan Ulin yang strategis	0 (0,0 %)	5 (5,0 %)	68 (68,0 %)	27 (27,0 %)	3,22	Baik
Tarif pengiriman paket yang murah	0 (0,0 %)	9 (9,0 %)	62 (62,0 %)	29 (29,0 %)	3,20	Baik
RATA –RATA					3,18	BAIK

Sumber : Data Primer diolah, 2021

2. Keandalan (*Reliability*), yaitu Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan dalam ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama tanpa kesalahan dan memberikan sikap simpatik.

**Tabel 2. Deskripsi Dimensi Keandalan (Reliability)**

Pernyataan Sikap	STJ	TS	S	SS	Rata Rata Skor	Kategori
Karyawan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	0 (0,0 %)	1 (1,0 %)	78 (78,0 %)	21 (21,0 %)	3,20	Baik
Pengantaran barang cepat dan tepat waktu	0 (0,0 %)	3 (3,0 %)	68 (68,0 %)	29 (29,0 %)	3,26	Baik
RATA –RATA					3,18	BAIK

Sumber : Data Primer diolah, 2021

3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan.

**Tabel 3. Deskripsi Daya Tanggap (Responsiveness)**

Pernyataan Sikap	STJ	TS	S	SS	Rata Rata Skor	Kategori
Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal	0 (0,0 %)	2 (2,0 %)	72 (72,0 %)	26 (26,0 %)	3,24	Baik
Pengantaran barang cepat dan tepat waktu	0 (0,0 %)	6 (6,0 %)	72 (72,0 %)	22 (22,0 %)	3,16	Baik

Karyawan mau mendengarkan keluhan pelanggan dan memberikan solusinya	0 (0,0 %)	4 (4,0 %)	78 (78,0 %)	18 (18,0 %)	3,14	Baik
RATA –RATA					3,18	BAIK

Sumber : Data Primer diolah, 2021

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu menguasai pengetahuan, pegawai yang bersikap sopan serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan, rasa aman, dan komunikasi bagi para pelanggan kepada perusahaan.

**Tabel 4. Deskripsi Dimensi Jaminan (Assurance)**

Pernyataan Sikap	STJ	TS	S	SS	Rata Rata Skor	Kategori
Karyawan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh pelanggan	0 (0,0 %)	3 (3,0 %)	78 (78,0 %)	19 (19,0 %)	3,16	Baik
Karyawan mempunyai skill dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pelanggan dengan baik	0 (0,0 %)	1 (1,0 %)	81 (81,0 %)	18 (18,0 %)	3,17	Baik
Barang yang diterima tidak pernah rusak atau hilang	0	11	69	20	3,09	Baik

	(0,0 %)	(11,0 %)	(69,0 %)	(20,0 %)		
RATA –RATA					3,14	BAIK

Sumber : Data Primer diolah, 2021

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian secara pribadi serta memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggan, serta memiliki jam operasional yang nyaman.

**Tabel 5. Deskripsi Dimensi Perhatian (Empathy)**

Pernyataan Sikap	STJ	TS	S	SS	Rata Rata Skor	Kategori
Barang yang dikirim aman sampai tujuan	0 (0,0 %)	4 (4,0 %)	69 (69,0 %)	27 (27,0 %)	3,23	Baik
Adanya ganti rugi ketika barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan	0 (0,0 %)	13 (13,0 %)	63 (63,0 %)	24 (24,0 %)	3,11	Baik
Karyawan berusaha menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan	0 (0,0 %)	3 (3,0 %)	76 (76,0 %)	21 (21,0 %)	3,18	Baik

Karyawan bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan	0 (0,0 %)	2 (2,0 %)	73 (73,0 %)	25 (25,0 %)	3,23	Baik
RATA –RATA					3,19	BAIK

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Sehingga solusi yang dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran diri karyawan akan tanggung jawab dari pekerjaan yang diterima.
2. Adanya jaminan ganti rugi terhadap barang yang hilang atau rusak.
3. Karyawan/petugas lebih berhati – hati lagi ketika dalam proses penerimaan/pengiriman barang.
4. Meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, agar pelanggan tidak merasa menunggu lama / bahkan tidak terlayani.
5. Meningkatkan jumlah sprinter agar pengantaran barang cepat dan tepat waktu.
6. Menegaskan kepada pelanggan agar memberikan alamat dan nomor kontak yang dapat dihubungi dengan jelas.
7. Adanya pelayanan kurir yang datang untuk pengambilan paket (pelanggan tidak perlu datang ke drop point untuk mengirim barang).

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelanggan J&T EXPRESS Cabang Landasan Ulin. Berdasarkan olah data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata responden menyatakan dimensi bukti fisik (*tangibility*) termasuk kategori baik dengan skor 3,18.

2. Rata-rata responden menyatakan dimensi keandalan (*reliability*) termasuk kategori baik dengan skor 3,23.
3. Rata-rata responden menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) termasuk kategori baik dengan skor 3,18.
4. Rata-rata responden menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) termasuk kategori baik dengan skor 3,14.
5. Rata-rata responden menyatakan dimensi perhatian (*empathy*) termasuk kategori baik dengan skor 3,19.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian* (Rev. ed). Jakarta: Rineka Cipta.
- Priansyah, Donni. (2017, Juni). Pemasaran. Diakses pada <http://vatsunk.blogspot.com/2016/04/bauran-pemasaran-menurut-menurut-kotler.html>
- Husein, Umar. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabet

