

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN J&T EXPRESS BANJARMASIN**

## **ABSTRAK**

Hj Rehab<sup>1</sup>, Hj Farida<sup>2</sup>, Ervica Zamilah<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.0427

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 069 809 131

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 061 510 810

**Email : rehab4225@gmail.com**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan jasa pengiriman barang PT. Global Jet Exspress Banjarmasin. Dan 2) Untuk mengetahui apakah pelayanan sudah dilakukan semaksimal mungkin oleh PT. Global Jet Exspress Banjarmasin. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan data primer melalui kuesioner yang diberikan kepada konsumen J&T Exspress Banjarmasin. Dengan jumlah 30 responden dengan pembahasan analisa jaminan, empaty, reliability, responsiviness, kepuasan, tangible.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dan merupakan penelitian dengan metode wawancara dan observasi pengamatan data yang ada di perusahaan. Selanjutnya menganalisa data dengan system penyajian data kualitatif dengan bentuk naratif serta proses menarik kesimpulan dengan melihat hasil penyajian data dan mengacu pada rumusam masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, kehandalan, bukti langsung, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di PT.Global J&T Exspress Banjarmasin yang merupakan sebuah perusahaan dibidang pengiriman barang di Banjarmasin.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa variable kualitas pelayanan yang dominan dalam penelitian ini adalah variable responsiveness yaitu perolehan nilai 88,44%. Sehingga disarankan bagi perusahaan untuk mengoptimalkan. 1)Mengoptimalkan kemampuan dalam merespon konsumen dengan cepat. 2)Mengoptimalkan kemampuan karyawan berhubungan antar konsumen dengan memberikan pelatihan kepada karyawan secara berkala. 3) Meningkatkan pengetahuan karyawan atau admin mengenai pengiriman dengan menginkutsertakan dalam pelatihan yang berkaitan dengan teknologi baru.

**Kata Kunci : Analisa, Kualitas, Pelayanan, Kepuasan konsumen, Manajemen**

### ***ABSTRACT***

*This research aims to know: 1) To find out the quality of service affects the satisfaction of goods delivery services PT. Global Jet Exspress Banjarmasin. And 2) To find out if the service has been done as much as possible by PT. Global Jet Exspress Banjarmasin. This research is qualitative research with primary data through questionnaires given to J&T Exspress Banjarmasin consumers. With a total of 30 respondents with discussion of assurance analysis, empathy, reliability, responsiveness, satisfaction, tangible.*

*This study uses a qualitative descriptive research design and is a study with interview methods and observation of data observations in the company. Further analyze the data with a qualitative data presentation system with narrative form and the process of drawing conclusions by looking at the results of the presentation of data and referring to the formulation of the. The purpose of this study is to analyze how the quality of service consists of responsiveness, reliability, direct evidence, empathy and assurance of consumer satisfaction. This research was conducted at PT. Global J&T Exspress Banjarmasin is a company in the field of shipping goods in Banjarmasin.*

*From the results of the study found that the dominant service quality variable in this study was variable responsiveness which was the acquisition of a value of 88.44%. So it is advisable for companies to optimize . 1)Optimize the ability to respond to consumers quickly. 2) Optimize the ability of employees to connect between consumers by providing training to employees periodically. 3) Increase employee or admin knowledge about delivery by participation in training related to new technologies.*

**Keywords: Analysis, Quality, Service, Customer Satisfaction, Management**

## PENDAHULUAN

Pada jaman sekarang saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang signifikan. Jasa ini merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, pelanggan banyak menginginkan sesuatu yang bersifat praktis, terpercaya, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Meningkatnya keperluan pelangan dan berkembangnya bisnis toko online membuktikan bahwa tingginya antusiasme pelanggan terhadap jasa pengiriman barang.

Didalam dunia persaingan bisnis, konsumen menjadi faktor penting dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh sebab itu produsen akan berusaha mengoptimalkan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal keramahan. Untuk mencapai kebutuhan konsumen, produsen diharapkan mengetahui keinginan konsumen. Semua perusahaan diharapkan bisa membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk dapat bersaing, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

yang dia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2010:52).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, harga, service quality, emotional factor, dan kemudahan. Sedangkan penyebab lainnya yang memicu kepuasan pelanggan diantaranya : pelayanan dengan nilai tambah, tampilan produk atau jasa, dan aspek-aspek tertentu dari bisnis yang bersangkutan (Barnes, 2012).

Kepuasan konsumen ditunjukkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan. Sehingga terjamin kualitas menjadi faktor penting bagi semua perusahaan dan menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Persaingan yang tinggi antar perusahaan yang mendorong untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggannya. Beberapa perusahaan memperbaharui programnya masing-masing. Problem ini merupakan layanan baru agar dapat memudahkan konsumen, semua itu bertujuan agar bisa menarik minat pelanggan baru dan agar dapat mempertahankan pelanggan lama supaya tidak beralih ke jasa pengiriman lain.. Bisnis ini adalah bisnis jasa yang berdasarkan kepercayaan sehingga mendapatkan kualitas layanan menjadi faktor penting menentukan dalam usaha keberhasilan perusahaan. J&T Exspress

dimulai tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada saat itu resmi PT. Global Jet Exspress didirikan sekaligus meresmikan kantor pusat dipluit, Jakarta Utara. walaupun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.

Persaingan yang tinggi dan kompetitif dengan perusahaan lain menuntut pengetahuan yang cukup bagus tentang strategi-strategi persaingan dalam mendapatkan pelanggan guna meningkatkan volume penjualan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang maka penulis tertarik mengangkat judul “Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Exspress Banjarmasin”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk membangun teori suatu data, dimana metode kualitatif bersifat umum fleksibel, dan berkembang dalam proses penelitian. Analisis yang digunakan penulis adalah deskriptif berupa data data tertulis atau lisan dari narasumber.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yang bersifat deskriptif

kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan masalah yang ada berdasarkan data-data hasil dari wawancara dengan informan dan menganalisis dari data tersebut. Data-data yang dikumpulkan dari penelitian ini berupa hasil wawancara. Sehingga bisa tercapai tujuan dari peneliti kualitatif ini untuk menggambarkan realita yang ada berdasarkan pengalaman secara terperinci, mendalam dan tuntas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Deskripsi profil responden menguraikan atau menggambarkan identitas responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Dalam pembahasan responden ditetapkan 30 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yakni analisa kualitas pelayanan (kepuasan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dapat disajikan hasil pembahasan sebagai berikut:

### **1. Jaminan (Assurance)**

Jaminan menjadi variable yang paling dominan dibandingkan dengan variable yang lainnya dengan persentase tertinggi yaitu 78,88%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responsivensess merupakan variable yang menjadi kekuatan J&T Exspress Banjarmasin. Adapun instrument yang menjadi alat ukur variable

ini yaitu keramahan karyawan dalam melayani pengunjung, kesiapsiagaan karyawan saat konsumen menanyakan no resi pengiriman, dan pertanggung jawaban J&T Exspress atas kendala yang diakibatkan oleh J&T Ekspress. Assurance atau jaminan merupakan dimensi yang keempat, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan rasa percaya pada pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dalam dimensi assurance yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan Keramahan yang termasuk kedalam aspek dimensi ini adalah hal yang paling mudah diukur. Juga banyak para pimpinan yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Sehingga banyak pimpinan yang paling cepat menaruh perhatian terhadap hal ini. Terutama pimpinan costumer service akan memasukkan sebagai suatu program pertama untuk meningkatkan suatu kepuasan pelanggan. Dalam hal ini ramah berarti banyak memberikan senyuman dan bersikap sopan. Selain bersikap ramah, keamanan juga menjadi tolak ukur penilaian pelanggan. Contoh yang dapat diambil Bank yang berfungsi sebagai tempat untuk mengimpun dana masyarakat, dalam hal ini pihak bank memberikan pengamanan yang ketat dari polisi yang ikut berjaga-jaga dan satpam

yang menjaga kantor selama 24 jam. Keamanan tersebut membuat pelanggan maupun nasabah percaya dan merasa puas terhadap pihak bank untuk menitipkan uangnya.

## 2. Empaty

Emphaty atau kepedulian yaitu bentuk perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual ata secara pribadi yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan misalnya memberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan, serta kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha untuk memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang emphaty, sangat memerlukan sentuhan pribadi. Tetapi perlu diingat, sentuhan pribadi ini hanya menjadi maksimal jika perusahaan mempunyai sistem database yang efektif. Tanpa hal ini sulit untuk menerapkan pelayanan yang emphaty

## 3. Reability

Reability atau yang disebut juga kehandalan merupakan variable yang sangat penting untuk menjadi prioritas untuk dijaga dan ditingkatkan dengan tujuan memuaskan konsumen hal ini dapat dilihat karena variable ini mendapatkan peningkatan. Variable ini berkaitan dengan kemampuan dan kecepatan karyawan dalam mengenai keluhan konsumen. Hal ini dapat tercapai dikarenakan perusahaan menjadi

kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan merupakan prioritas utama oleh perusahaan. Hal ini juga didukung oleh para karyawan yang menjalani sertifikasi dari J&T Exspress Banjarmasin sehingga perusahaan dapat menjamin kualitas pelayanan yang diberi.

#### 4. Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan respon atau kesiapan para pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini meliputi kesiapan para pegawai dalam hal melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan dalam hal menangani keluhan para pelanggan.

Berdasarkan pada banyak studi yang telah dilakukan, ada hal yang sering membuat para pelanggan kecewa, diantaranya pelanggan sering di ping-pong pada saat membutuhkan informasi. Yaitu dengan di oper dari operator ke staf yang lain, kemudian diver ke staff yang lainnya lagi. Secara ringkas daya tanggap atau responsiveness meliputi hal kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyediakan jasa

#### 5. Tangible

Karena suatu pelayanan tidak dapat dilihat, diraba dan dicium, akan tetapi dapat dirasakan sehingga aspek sarana fisik (tangible) menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan

indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan tangible yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui seberapa jauh aspek tangible yang paling tepat untuk meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sehingga memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah peralatan yang modern dan tampilan interior gedung yang bersih dan menarik.

Sebagai contoh bukti fisik yang diberikan oleh perusahaan Go-jek. Pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa Go-jek mempunyai pelayanan yang baik apabila lengkapnya atribut yang dimiliki oleh driver gojek maupun kondisi kendaraan yang digunakan para driver. Pelanggan akan lebih percaya pada perusahaan hotel yang mempunyai fasilitas yang menarik dan menggunakan peralatan yang modern. Secara singkat aspek tangible diartikan sebagai cerminan fasilitas fisik jasa, peralatan dan material yang telah tertulis seperti gedung kantor, ruangan dan petugas. Adapun atribut yang ada pada dimensi ini merupakan sebagai alat untuk mempromosikan produk jasa yang

dijual oleh perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pendidikan yang dilakukan terhadap 30 responden pengiriman J&T Exspress ditemukan bahwa variable daya tanggap, kehandalan, bukti langsung empati dan jaminan mendapatkan respon positif dari responden sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan kecepatan dalam merespon keluhan konsumen, kecepatan dalam bertindak dan pengetahuann mengenai pengiriman.
2. Kualitas pelayanann berdasarkan kehandalan ditemukan mendapatkan responden cukup memuaskan dengan memperoleh nilai 81,55% sesuai dengan kemampuan dalam menangani masalah dengan tepat.
3. Kualitas layanan berdasarkan empati ditemukan rresponden dengan nilai 80,66% sesuai dengan kemudahan dalam mencapai likasi pengiriman, pemberian informasi yang mudah dimengerti dan pemberian gratis ongkir pengiriman.
4. Kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik ditemukan mendapatkan respon cukup memuaskan dengan memperoleh nilai 79,7% sesuai dengan kecanggihan peralatan, kelengkapan pengiriman dan

kesediaan sarana yang mendukung.

5. Kualitas layanan berdasarkan jaminan ditemukan responden dengan memperoleh nilai 76,44% sesuai dengan keramahan karyawan saat melayani konsumen, keahlian dalam packing dan tanggungjawab perusahaan.

## **SARAN**

Berdasarkan dengan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan kemampuan dalam merespon konsumen dengan cepat.
2. Mengoptimalkan pengetahuan dan keahlian bagi karyawan guna tercapainya suatu perusahaaan agar lebih canggih.
3. Meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai produk dengan mengikutsertakan dalam pelatihan yang berkaitan dengan teknologi baru.

Dan dari uraian diatas, maka penulis dapat menyarankan sebagai berikut Untuk Perusahaan :

1. Bentuk pelayanan yang telah lama dilakukan di J&T Exspress hendaknya dipertahankan kreadibilitasnya dan lebih ditingkatkan. Jangan sampai citra yang telah lama dibangun rusak karena pelayanan yang kurang memuaskan. Sehingga masyarakat akan lebih percaya

dengan pelayanan jasa pengiriman paket bang yang diberikan dan dapat memberikan manfaat besar bagi semua orang.

2. Lebih ditingkatkan lagi pengawasan supaya keterlambatan saat pengiriman semakin berkurang.

Untuk Pengguna Jasa :

1. Jika memang isi barang kiriman barang dilarang seharusnya jangan melakukan pengiriman barang.
2. Jujurlah dengan isi baang.
3. Tulislah alamat tujuan dengan jelas agar kurir lebih gampang dalam mencari alamat pengirim barang.
4. Jika pengirim barang yang mudah rusak atau pecah lakukanlah pengepakan dengan sebaik-baiknya.
5. Jangan membuang resi bukti pengiriman sebelum barang sampai pada tujuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta, 2015.
- Aswi, Nur dan Mansyhuri. Metodologi Riset Manajemen Pemasaran. Malang Press 2010
- Irwan, Handi,. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. 2014

Kotler, Phiplip & Keller. Manajemen Pemasaran (ed.13). Jakarta : Airlangga. 2015

Sugiarto, Endar. Pelayanan dalam Industri 1  
Sujparweni, V Wiratna. Metode Penelitian. Yogyakarta : PT. Pustaka Baru.2014

Kargomurah.co.id@ (Jakarta, 2019) Sejarah Perusahaan PT.Global Jet Exspress Diperoleh 29 April 2021. Dari <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-danlayanannya/#:~:text=Perusahaan%20penyedia%20jasa%20ekspedisi%20J%26T,pusatnya%20di%20pluit%2C%20Jakarta%20Utara.&text=Selain%20Jet%20Lee%20sebagai%20founder,tokoh%20lagi%20yang%20sangat%20berpengaruh>

Herlinvianti.blogspot.com/2018/11/manajemen-transportasi-barang\_25.html?=1 Spengatahuan. (2015,19 Maret) Pengertian pemasaran menurut para Ahli Lengkap. Diperoleh 12 juni 2021.<[www.Spengatahuan.com/2015/03/pengertian-pemasaran-menurut-para-ahli;lengkap.html](http://www.Spengatahuan.com/2015/03/pengertian-pemasaran-menurut-para-ahli;lengkap.html).

Suryabrata,S.2010.Metode Penelitian. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Tjiptono, Fandy,2004. Kepuasan Dalam Pelayanan. Penerbit Selemba Empat, Jakarta.



Marlitaputriana,(2012, 25 Juni).  
Metode Penelitian.  
Diperoleh 12 juni  
2021.<merlitafutriana0.blogspot.co.  
id/2012/07/metodologi-penelitian-  
ht