
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi J&T Express Bumi Mas Banjarmasin

Oscar Daud Oraplean¹, RR. Siti Munawaroh^{2*}

^{1,2} STIE Indonesia Banjarmasin, Indonesia

*) Correspondent Author: roro@stiei-kayutangi-bjm.ac.id

Abstract

This study aims to analyze service quality consisting tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and risk perception both partially and simultaneously to customer satisfaction of J&T Express Bumi Mas Banjarmasin. This research uses an associative design with a quantitative approach. The population in this study was J&T Express Bumi Mas Banjarmasin customers with a total sample of 30 respondents. The data analysis technique used in this study used multiple linear regression analysis. This study's results show that the variables of service quality and risk perception partially affect the customer satisfaction of J&T Express Bumi Mas Banjarmasin. Simultaneously, service quality and risk perception variables affect customer satisfaction of J&T Express Bumi Mas Banjarmasin.

Keywords: Service Quality, Risk Perception, and Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) dan persepsi risiko secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bumi Mas Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan desain asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan J&T Express Bumi Mas Banjarmasin dengan jumlah sampel sebesar 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bumi Mas Banjarmasin. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bumi Mas Banjarmasin.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Pelanggan

1. Pendahuluan

Bisnis jasa ekspedisi pengiriman merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan yang didukung keunggulan produk dan nilai pelanggan, sehingga masalah kepercayaan, keunggulan produk dan nilai pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Masyarakat sebagai pengguna jasa kini semakin selektif dalam memilih jasa ekspedisi yang diinginkan. Semakin tinggi derajat kepercayaan pelanggan terhadap jasa ekspedisi, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakannya. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka (Debholkar dalam Bimantara, 2020).

J&T Express merupakan perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang baru muncul selama enam tahun terakhir. Namun demikian dalam waktu yang relatif singkat, J&T Express sekarang sangat dikenal oleh para konsumen dan dapat diterima oleh masyarakat dengan cukup baik. Kehadiran J&T Express di pasar logistik Indonesia sejak Agustus 2015 membuat pasar ini semakin ketat persaingannya. Perusahaan ini hadir dengan keunggulan kompetitif yang luar biasa, karena dalam waktu kurang lebih 1 tahun, J&T Express bisa menjangkau seluruh areal di Indonesia. Infrastruktur yang dibangun oleh J&T Express ini dirancang untuk melahirkan layanan yang cepat, aman, dan meminimalisir kesalahan pekerja (*human error*) yang bisa menurunkan kualitas layanannya. J&T Express Bumi Mas Banjarmasin melakukan pelayanan dalam pengiriman paket, dokumen, barang, *ecommerce*, pengiriman belanja online dan lainnya. Kantor yang sudah berdiri selama 4 tahun ini melayani cek no resi J&T, lacak kiriman atau cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman yang ditawarkan J&T Express Bumi Mas seperti paket kilat untuk 1 hari, dan pengiriman reguler untuk lama pengiriman diestimasi 3-6 hari tergantung dari jaraknya. Ongkos kirim yang dikenakan untuk pengiriman barang bervariasi tergantung dari berat dan besar barang, paket pengiriman yang dipilih, serta jarak pengiriman. J&T Ekspres juga mendukung sistem tracking paket online yang dapat dilakukan melalui website dan aplikasinya dengan memasukkan nomor resi J&T Express. J&T Express Bumi Mas Banjarmasin harus bisa menjaga kualitas pelayanannya, sehingga konsumen merasa puas dan tetap menjadi pelanggan setianya.

Risiko yang di alami oleh J&T Express Bumi Mas Banjarmasin adalah kesalahan mengirim dan keterlambatan barang. Hal ini dikarenakan alamat kirim yang terlalu jauh ke pelosok atau tidak ada nomor telepon yang dicantumkan. Selain itu kerusakan barang juga sering terjadi, hal ini disebabkan oleh kurang rapinya bungkus paket yang akan dikirim. Masalah ini harus segera diatasi atau diminimalisir supaya pelanggan tetap merasa puas.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap beberapa konsumen J&T Express Bumi Mas Banjarmasin, diketahui bahwa ada keluhan dari konsumen J&T Express, yaitu admin drop point yang menjaga hanya 1 orang, hal ini dapat memperlambat antrian orang-orang yang ingin mengambil paket dan mengirimkan paket. Kemudian drop point yang terlalu kecil, drop point yang terlalu kecil dapat menyebabkan antrian yang sangat panjang jika ramai akan pengunjung. Jika masalah tersebut tidak segera diperbaiki maka J&T Express Bumi Mas akan kehilangan kepercayaan konsumen dan konsumen bisa beralih ke ekspedisi pengiriman barang yang lain. Namun demikian, J&T Express Bumi Mas Banjarmasin tetap mempunyai pelanggan yang sangat banyak. Berdasarkan hasil pengamatan ini, maka muncullah pertanyaan apakah kualitas pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi J&T Bumi Mas Banjarmasin.

2. Hipotesis

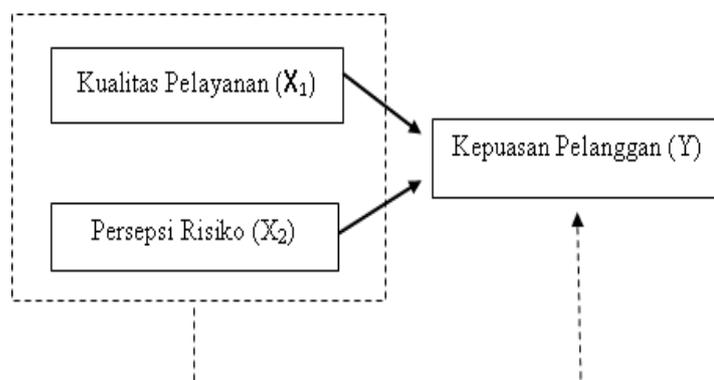
Hipotesis berikut ini dilandasi oleh penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Bangkit Bimantara (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis dapat membuat hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : Diduga kualitas pelayanan dan persepsi risiko, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi J&T Express Bumi Mas Banjarmasin.
- H₂ : Diduga kualitas pelayanan dan persepsi risiko, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi J&T Express Bumi Mas Banjarmasin.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi risiko terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi J&T Express Bumi Mas Banjarmasin. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 pemakai jasa J&T Express Bumi Mas Banjarmasin yang dihitung berdasarkan teori Roscoe. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara accidental sampling. Variabel yang digunakan: (1) Variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X₁) dan persepsi risiko (X₂), (2) Variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Kerangka konseptual penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:



Keterangan : —————▶ Pengaruh Variabel Secara Parsial
 - - - - -▶ Pengaruh Variabel Secara Simultan

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Sebelum kuesioner dibagikan ke responden, dilakukan uji kesahihan kuesioner berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda termasuk uji parsial (t) dan uji

simultan (F), uji determinasi (R^2).

4. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap 20 responden semua variabel dikatakan valid dan reliable dan model regresi linear berganda yang digunakan sudah memenuhi uji asumsi klasik.

Tabel 1. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Variabel	Item	r hitung	Hasil	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,657	Valid	0,915	reliabel
	X1.2	0,509	Valid		
	X1.3	0,638	Valid		
	X1.4	0,774	Valid		
	X1.5	0,817	Valid		
	X1.6	0,758	Valid		
	X1.7	0,763	Valid		
	X1.8	0,851	Valid		
	X1.9	0,874	Valid		
	X1.10	0,799	Valid		
	X1.11	0,817	Valid		
	X1.12	0,886	Valid		
	X1.13	0,771	Valid		
Persepsi Risiko	X2.1	0,846	Valid	0,896	reliabel
	X2.2	0,920	Valid		
	X2.3	0,925	Valid		
	X2.4	0,844	Valid		
Kepuasan Pelanggan	Y1	0,928	Valid	0,830	reliabel
	Y2	0,931	Valid		
	Y3	0,767	Valid		
	Y4	0,903	Valid		
	Y5	0,922	Valid		

Sumber: Data Primer, diolah, 2022

Hasil uji parsial (t) dan uji simultan (F) disajikan dalam table berikut:

Tabel 2. Hasil uji parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	-1.065	2.738		-.389	.700
	Kualitas Pelayanan	.257	.078	.534	3.290	.003
	Persepsi Risiko	.470	.219	.349	2.152	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer, diolah, 2022

Tabel 3. Hasil uji simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.147	2	91.574	29.557	.000 ^b
	Residual	83.653	27	3.098		
	Total	266.800	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Persepsi Risiko, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer, diolah, 2022

Persamaan regresi yang dihasilkan $Y = -1,065 + 0,257X_1 + 0,470X_2 + e$

Hal ini memberi arti bahwa jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan pelanggan bernilai tetap tidak mengalami perubahan. Jika kualitas pelayanan (X_1) mengalami peningkatan 1% maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 25,7%. Jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1% maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 47,0%. Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan persepsi risiko dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji parsial, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,003 < 0,05$ dan variabel persepsi risiko sebesar $0,040 < 0,05$. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan persepsi risiko masing-masing berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis I (H_1) dapat diterima. Uji simultan menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas pelayanan dan persepsi risiko secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis II (H_2) dapat diterima.

Hasil ini sesuai dengan pernyataan Kotler dan Keller dalam Stevani (2021) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan akan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. Kualitas adalah sebuah kata yang harus dikerjakan oleh setiap penyedia jasa.

Penelitian ini juga sesuai dengan pernyataan Parasuraman dalam Lupiyoadi dalam Nurhidayah (2012) bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta perhatian. Kualitas pelayanan yang maksimal diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bimantara (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini dipertegas dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa karyawan J&T Express Bumi Mas Banjarmasin bisa menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan, karyawan secara konsisten bersikap sopan, karyawan selalu menjaga paket pelanggan dengan aman, karyawan J&T Express Bumi Mas Banjarmasin dapat menanggulangi risiko yang tinggi saat mengirimkan barang kepada pelanggan, dan keamanan dalam transaksi sangat terjamin. Selain hal-hal tersebut, hasil penelitian ini juga diperkuat oleh beberapa tanggapan responden yang menyatakan bahwa J&T Express Bumi Mas Banjarmasin memiliki kualitas pelayanan yang cepat dan tepat waktu, mempunyai kemudahan akses bagi pelanggan, dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan, karyawannya mempunyai sikap ramah dan sopan santun. J&T Express Bumi Mas Banjarmasin dapat menanggulangi risiko yang tinggi saat mengirimkan barang ke konsumen, konsumen menerima barang dengan kondisi baik, memiliki tanggung jawab atas pengiriman barang sampai ke konsumen dengan tepat waktu, tidak pernah memberikan perasaan takut bagi konsumen.

Hasil uji determinasi (R^2) dapat disajikan dalam table berikut:

Tabel 4. Hasil uji determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,829 ^a	0,686	0,663

Sumber: Data Primer, diolah, 2022

Hasil uji determinasi memberikan hasil R^2 sebesar 68,6% artinya bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan persepsi risiko sebesar 68,6% sedangkan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini. Masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini perlu dilanjutkan dengan melibatkan variabel lainnya. Namun model penelitian ini dapat dikatakan baik, atau model memiliki nilai prediktif yang baik. Sehingga model dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi J&T Express Bumi Mas Banjarmasin baik secara parsial maupun simultan.

6. Saran

Penulis menyarankan supaya J&T Express Bumi Mas Banjarmasin tetap mempertahankan dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya serta meminimalkan risiko yang mungkin terjadi sehingga tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menambah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ekspedisi J&T Express Bumi Mas Banjarmasin.

Daftar Pustaka

- Agus & Taufik. 2021. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Garuda Express Delivery (GED) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*. Vol.2 Issue. <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/191>
- Akbar & Ety. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik). *Jurnal Bisnis Indonesia*, Volume 10 Nomor 1 Tahun 2019, 92-10. <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jbi/article/view/1540>
- Bangkit Bimantara. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol.8, No.3. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/article/view/3718>
- Dwi Septi Haryani. 2019. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online di Tanjung Pinang. *Dimensi*, Vol. 8, No. 2 : 198-209. <https://journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/2155/1481>.
- Fitriani. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) UP3 Purwakarta. <http://repository.unpas.ac.id/53092/>
- Heksawan & Deni. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Pada TokoPedia.com Di Jakarta Pusat. *Reformasi Administrasi*. Vol.3 No.1. <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/100>
- Irma Rolanda. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Cirebon. <http://www.fkip-unswagati.ac.id/ejournal/index.php/dikonomi/article/view/449>
- Kotler & Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. Global Edition. London:Pearson Education
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Nurhidayah. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi STIE Indonesia Banjarmasin*. Vol. 13. No. 1. April 2012. <http://journal.stieikayutangi-bjm.ac.id/index.php/jma/article/view/52/50>
- Riszaldi, Samsudin, Kokom. 2020. Kekuatan Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*. Vol.2, No.2. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOMB/article/view/637>
- Stevani. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bintara Sinergis Multifinance Banjarmasin. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi STIE Indonesia*

Banjarmasin. Vol. 22, No. 2. Oktober 2021. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jma/article/view/764/305>

Yunita Alnanda.,S. 2020. Pengaruh Persepsi Risiko, Ekspetasi Return, Behavioral Motivation dan Kemajuan Teknologi Terhadap Keputusan Investasi di Peer To Peer Lending Syariah. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54268>

