

PENGARUH SISTEM PELACAKAN *ONLINE*, KETEPATAN WAKTU

DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T

EXPRESS LOWOKWARU KOTA MALANG

(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Isnaini Aulia Lutha

NPM : 22001081357



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mana menggunakan rumus maholtra dalam menentukan sampel karena populasi masih belum diketahui secara pasti, melihat dari hasil hitung rumus maholtra mendapatkan hasil jumlah sampel sebanyak 90. Untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dalam menganalisis berbagai macam uji yang dilakukan seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi *Adjusted R²*. Hasil dari penelitian ini ialah sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dan secara parsial sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

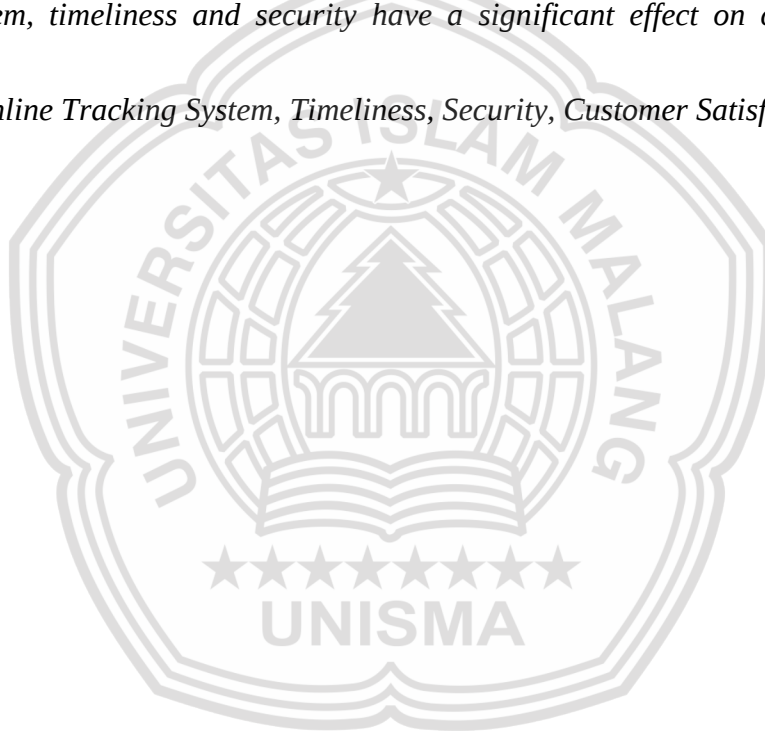
Kata Kunci: Sistem Pelacakan *Online*, Ketepatan Waktu, Keamanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This research aims to test and explain the influence of online tracking systems, timeliness and security on customer satisfaction of J&T Express Lowokwaru Malang City, case study among students at the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang. This research uses a quantitative approach which uses the Maholtra formula in determining the sample because the population is still not known for certain. Looking at the calculation results of the Maholtra formula, the sample size is 90. To solve the problem in this research, SPSS is used to analyze the various tests carried out. such as validity tests, reliability tests, normality tests, classical assumption tests, hypothesis tests, multiple linear regression tests and adjusted R^2 coefficient of determination tests. The results of this research are that the online tracking system, timeliness and security have a simultaneous effect on customer satisfaction and partially the online tracking system, timeliness and security have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Online Tracking System, Timeliness, Security, Customer Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

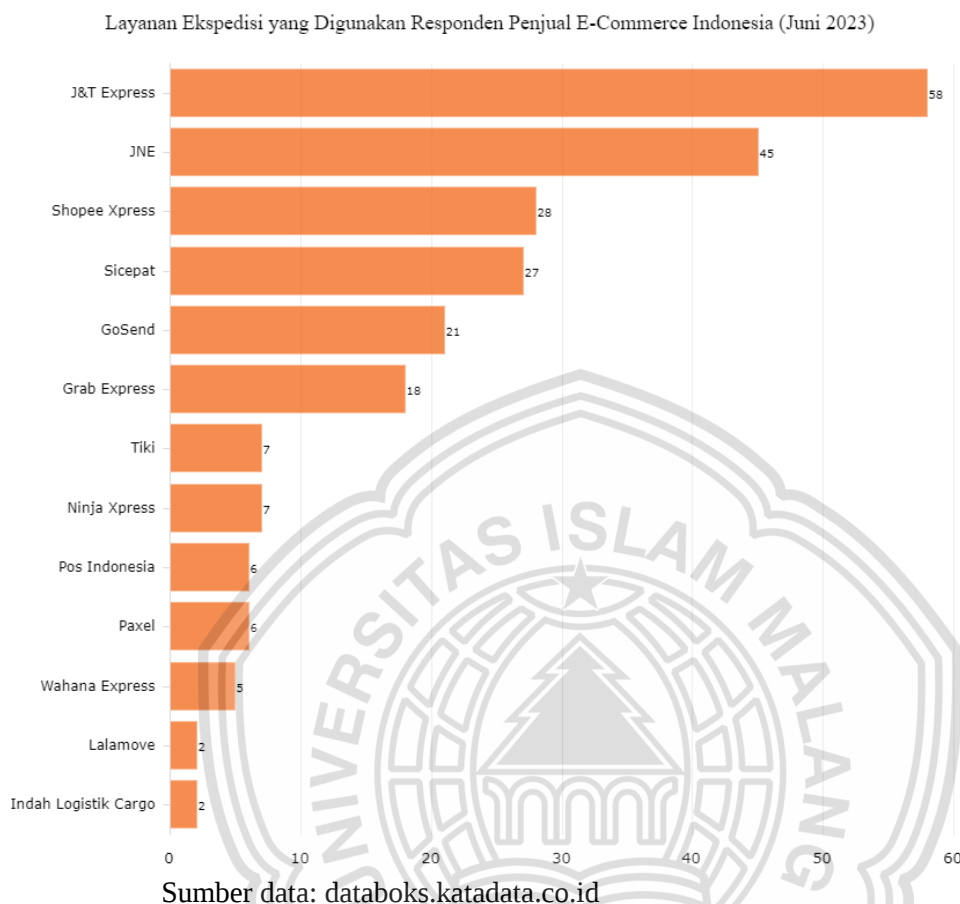
Seiring dengan perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini, membuat pelaku bisnis memutar otak dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan adanya perkembangan tersebut menyebabkan perubahan dalam bidang ekonomi dan juga pola hidup masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang selalu ingin instan atau praktis. Contohnya yaitu dilihat dari perpindahan pola berbelanja masyarakat dari mendatangi langsung ke tempat jualan menjadi belanja secara *online* yang memanfaatkan *e-commerce*. Bisnis *e-commerce* di tanah air mengalami perkembangan yang sangat pesat, konsumen menuntut segala hal yang awalnya konvensional menjadi instan dapat ditinjau dari pertumbuhan angka pengguna internet dari tahun ke tahun semakin naik mencapai 213 juta orang per Januari 2023, jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 267,4 juta orang pada tahun ini.

Meningkatnya perkembangan teknologi yang awalnya konvensional menjadi instan diakibatkan oleh perubahan perilaku masyarakat dari berbelanja langsung ke tempat penjual menjadi berbelanja *online*, saat ini jasa pengiriman barang menjadi hal yang sangat penting dan dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Hal ini mengakibatkan persaingan yang ketat dalam industri jasa pengiriman, karena tentunya masyarakat menginginkan pengiriman barang yang cepat, aman, dan terjangkau.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang populer di Indonesia yaitu *J&T Express*. *J&T Express* merupakan perusahaan berbasis layanan pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket yang bertempat di Jakarta Indonesia yang didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Dibawah naungan PT. *Global Jet Express* yang kepemilikannya masih dikuasai penuh oleh swasta sampai saat ini. *J&T Express* sangat berkembang pesat meskipun masih tergolong perusahaan yang masih baru, hal ini dikarenakan karena *J&T Express* menawarkan penjemputan barang tanpa harus mendatangi ke kantor *J&T Express* sendiri, dalam proses pengiriman barang juga ada sistem pelacak sehingga memudahkan pelanggan untuk melacak paket yang dikirim sudah sampai dimana, ketepatan waktu dalam pengiriman juga sangat diperlukan dan keamanan barang yang terjamin akan sangat berpotensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Saat ini banyak persaingan jasa ekspedisi berbagai macam perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman seperti *JNE*, *Shopee Express*, *SiCepat*, *GoSend*, *Grab Express*, *Tiki*, *Ninja Express*, *Pos Indonesia*, *Paxel*, *Wahana Express*, *Lalamove*, *Indah Logistik Cargo* dan banyak jasa ekspedisi lainnya. Dari banyaknya persaingan tersebut, perusahaan harus memikirkan strategi untuk bagaimana tetap bertahan dan menjadi unggulan pilihan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi.

Gambar 1.1
Layanan ekspedisi yang banyak digunakan di Indonesia



Berdasarkan laporan survei Populix/data dari databoks, mayoritas atau 58% penjual *e-commerce* lokal menggunakan layanan ekspedisi J&T *Express*. Pemilihan layanan ekspedisi merupakan hal krusial bagi para pedagang *online*, karena bisa memengaruhi kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional mereka. J&T *Express* menjadi unggulan dan banyak diminati masyarakat dalam menggunakan jasa ekspedisi, hal ini dikarenakan jerih payah perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Saat ini J&T *Express* berada di posisi teratas dibandingkan jasa ekspedisi yang lain, hal ini menjadi persaingan yang ketat karena perbedaan jarak presentase sangat dekat, J&T *Express* harus

memiliki strategi yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan agar tetap berkomitmen menggunakan layanan J&T *Express* dan juga J&T *Express* tetap bertahan ditengah persaingan yang ketat.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ardila dan Irawan (2022) mendapatkan kesimpulan bahwasannya ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, namun berbeda dengan penelitian Susilah (2023) dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut karena memiliki hasil yang berbeda.

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya J&T *Express* menyediakan layanan sistem pelacakan *online* untuk meminimalkan kekhawatiran pelanggan dalam proses pengiriman barang yang disebabkan kurangnya informasi tentang lokasi saat ini dari produk yang dikirim sehingga sulit bagi pelanggan mengetahui status produk paket yang dikirimkan, dari ketidakpastian tersebut menjadi salah satu faktor yang memicu ketidakpuasan pelanggan. Jika sistem pelacakan *online* tersedia dengan baik maka akan memberikan dampak positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan.

Terciptanya kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh ketepatan waktu dari perusahaan dalam mengirimkan barang. Menurut Eviani & Hidayat (2021) menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman yang dilakukan perusahaan akan menjadi pendorong terciptanya kepuasan pelanggan, apabila estimasi yang diberikan perusahaan dapat diproses dengan tepat waktu maka

akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan sehingga membuat pelanggan menjadi loyal pada perusahaan tersebut, dan Menurut Rohman dan Abdul (2020) juga mengkonfirmasi bahwa ketepatan waktu dalam pengiriman barang membawa dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tepat waktu perusahaan dalam melakukan pengiriman barang maka juga akan berdampak pada kepuasan pelanggan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya diukur dari ketepatan waktu tetapi juga bisa dari keamanan yang diberikan perusahaan.

Selain sistem pelacakan *online* dan ketepatan waktu faktor lainnya yang berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu keamanan. Menurut Afghani & Yulianti (2017:11), keamanan dalam pengiriman barang pihak perusahaan wajib memelihara dan mengatur fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya saat menggunakan layanan tersebut. Ketika suatu perusahaan tidak mengutamakan mengenai keamanan dalam proses pengiriman barang maka akan berdampak pada citra perusahaan hingga mengakibatkan kerugian besar seperti menggantikan apa yang hilang ataupun kerusakan barang. Akan tetapi, jika keamanan yang ada di perusahaan dikelola dengan baik maka akan memberikan dampak yang baik kepada perusahaan maupun pelanggan, semakin tinggi keamanan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Pada saat ini J&T *Express* sudah memiliki 4000 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya berada di kota Malang. Kota Malang merupakan kota yang sering dijuluki kota dingin dan dikelilingi oleh berbagai macam Kampus, Wisata, Pemerintahan, Perusahaan maupun Umkm. Oleh

karena itu, Kota Malang memiliki peluang bisnis seperti layanan jasa pengantar barang, paket maupun dokumen. Salah satu dunia pendidikan atau perkuliahan terdapat sebuah kampus bernama Universitas Islam Malang yang merupakan kampus NU terbaik, salah satu fakultas yang banyak diminati di kampus ini yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Melihat dari berbagai macam kesibukan dan aktivitas yang dilakukan mahasiswa, banyak mahasiswa yang melakukan pembelian suatu barang maupun pengiriman barang, sehingga mahasiswa sangat membutuhkan layanan jasa pengantar. Maka dari itu perusahaan memberikan segala hal yang dibutuhkan oleh pelanggan agar bisa menarik konsumen untuk melakukan penggunaan ulang layanan jasa dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilandasi oleh sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Sistem Pelacakan *Online*, Ketepatan Waktu, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- b. Apakah sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- c. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- d. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Dapat memberikan gambaran serta saran yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang (Studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.
- b. Sistem pelacakan *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.
- c. Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.
- d. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam pembuatan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan seperti :

- a. Keterbatasan jumlah responden yang berjumlah 90 sehingga tidak bisa digeneralis secara keseluruhan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis

- b. Keterbatasan jumlah variabel penelitian dimana penelitian ini hanya menggunakan variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan beberapa saran seperti berikut :

- a. Dari hasil penelitian ini perusahaan diharapkan dapat meningkatkan layanan sistem pelacakan *online* yang bisa memberikan informasi secara *real-time* agar pelanggan bisa melacak informasi pesanan secara akurat, ketepatan waktu pengiriman dioptimalkan dalam proses operasional sehingga lebih cepat dan efisien, dan keamanan diterapkan dengan mengawasi dan melindungi data pelanggan J&T *Express* sehingga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.
- b. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa menjadi referensi untuk meneliti sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan, namun disarankan untuk meneliti faktor-faktor/variabel yang lainnya seperti halnya harga, kualitas pelayanan dan sebagainya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, H.Nur Dan Dr. H. Masyhuri (2011) Metodologi Riset Manajemen Pemasaran. Malang : UIN MALIKI PRESS
- Agung, A. P. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis. Denpasar: UB Press
- Ansori. (2015). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Persepsi Kualitas Produk Roti Rammona Bakery Bandung. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Az-zahra, Siti Fatimah (2018) pengaruh keamanan, kepercayaan dan resiko kinerja terhadap keputusan pembelian secara online.
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 3 (4)* (Available online at: <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>), 480–493.
- Damayanti, A., Arifin, R., & Rahmawati. (2023). Vol. 12. No. 01 ISSN : 2302-7061. *Riset, Jurnal Prodi, Manajemen Fakultas, Manajemen Unisma, Bisnis*, 12(01), 510–518.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/jumatik/article/view/1253>
- Ghozali, imam. (2011). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prodran SPSS:.. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro
- Handoko, H. B. (2010). Cara Mudah Membangun Blog Toko Online. Jakarta : Selemba Empat
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner*, 6(2), 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Musvaida, A. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express.*

- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450. <https://stiemituqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556/372>
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 900–910. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476>
- Muhamad, N. (2023). Ini Layanan Ekspedisi yang Banyak Digunakan Penjual E Commerce Lokal. *Databoks*, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layanan-ekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal#:~:text=Berdasarkan laporan survei Populix%2C mayoritas,menggunakan layanan ekspedisi J%26T Express.>
- Novikasari, I. (2017). Uji Validitas Instrumen. *Seminar Nasional Riset Inovatif 2017*, 1(1), 530–535. <https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/1075/799>
- Nasution, S. W., & Fitri, A. N. (2023). Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 337–346.
- Priansa. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Social. Pustaka Sertia : Bandung.
- Purba, E. (2021). Metode Penelitian Ekonomi. Pematangsiantar : Yayasan Kita Menulis
- Riset, J., Prodi, M., Fakultas, M., & Unisma, B. (n.d.). *Vol. 12. No. 02 ISSN : 2302 - 7061*. 12(02), 221–232.
- Supranto, J. (2011) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kombinasi. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, (2018) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta Bandung.
- Sakti, Brillyan Jaya & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Volume 7, Hlm 1-8.

Susilah, W. H., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, Vol.12, No. 01.

Tjiptono, Fandy. (2016). *Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. ANDI.

Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 12, No. 02.

Viswanantha, A Dan Rahman, Arasu. (2011). *Web Service And E Information Network & Business Information System*. Hal 54-60.

Vikaliana, R. (2017). Faktor-Faktor Risiko Dalam Perusahaan. *Jurnal Logistik Indonesia*, 01(01), 68–76.

Zahra, Nishfi Aini. Pengaruh Pengawasan, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Malang: E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma.

