

## Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE Dan J&T Di Desa Sabajior Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal

Hilman Ihsani<sup>1</sup>: Kamaluddin<sup>2</sup>: Hamni Fadlilah Nasution<sup>3</sup>

HilmanIhsani@gmail.com

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

### Abstrak:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena yaitu J&T menduduki posisi kedua pada TOP BRAND INDEX dalam kategori jasa kurir tahun 2018, padahal masih baru, JNE mengalami penurunan persentase TOP BRAND INDEX yang signifikan pada tahun 2019 sampai 2020 sesudah adanya J&T, J&T memiliki citra kurang baik dibandingkan JNE dimata mayoritas konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelanggan JNE dan J&T di Desa Sabajior Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan ilmu ekonomi mikro dan mengenai tentang perilaku konsumen, dimana peneliti dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi fenomena di Desa Sabajior dalam menggunakan produk kurir di Indonesia. Sehingga pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan perilaku konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 57 sampel. Instrumen pengumpulan data menggunakan dengan melakukan angket terhadap masyarakat Desa Sabajior. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji T test.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan jika nilai signifikansi sebesar 0.721, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai lebih besar dari 0.05 ( $0.721 > 0.05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T. Sedangkan jika dilihat dari tingkat perbedaannya menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.012, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai lebih besar dari 0.05 ( $0.012 < 0.05$ ) artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T. Dilihat dari hasil kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa kecenderungan rata-rata (mean) kepuasan pelanggan yang terbesar adalah pada pelanggan J&T dengan nilai mean 34,98. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan JNE hanya sebesar 32,72..

**Keywords:** Tingkat Kepuasan, JNE, J&T

### PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik salah satunya yaitu perusahaan JNE (Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) yang terletak di Jakarta, Indonesia. Saat ini JNE adalah satu diantara perusahaan kurir dan logistik terbesar dan tersebar luas di Indonesia yang didukung secara online.

Perusahaan J&T adalah layanan pengiriman ekspres menurut pengembangan dari sistem IT. Pelayanan J&T mencakup keseluruhan pedalaman kota, domestik serta internasional termasuk bisnis e-commerce. Menyediakan layanan pengambilan dan pengantaran barang dengan cepat kepada pelanggan, selain itu perkembangan bisnis e-commerce juga di

dukung perusahaan J&T.

Salah satu gambaran lain akan pasar jasa kurir di Indonesia menunjukkan Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia mulai Tahun 2017 sampai 2020 dari perusahaan-perusahaan jasa kurir di Indonesia, baik dari perusahaan BUMN maupun swasta. Top Brand Index merupakan penghargaan yang diberikan terhadap merek-merek terbaik pilihan konsumen.

Pemilihan oleh konsumen ini dilakukan lewat survei dari Frontier Consulting Group disebelas kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Semarang, Bandung, Medan, Surabaya, Pekanbaru, Makassar, Denpasar, Balikpapan, Samarinda, Palembang. Merek tersebut harus terpilih oleh konsumen lewat hasil survei dengan melihat tiga parameter yaitu top of mind share, top of market share dan top of commitment share.

**Tabel. 1**  
**TOP BRAND INDEX Jasa Kurir Di Indonesia**

<i>Brand</i>	<i>Top Brand Index</i>			
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pos Indonesia	8.4%	11.6%	5.4%	7.7%
Jne	49.4%	45.0%	26.4%	27.3%
Tiki	34.7%	13.6%	12.6%	10.8%
J&T	-	13.9%	20.3%	21.7%
Dhl	1.3%	3.5%	3.8%	4.1%

Sumber: <https://topbrand-award.com>

Berdasarkan data pada tabel 1 jasa pengiriman barang pada tahun 2017 JNE berada pada peringkat teratas dengan persentase Top Brand Index sebesar 49.4%, sedangkan ditahun 2017 J&T belum terdaftar pada Top Brand Index jasa kurir. Pada tahun 2018 JNE dengan persentase Top Brand Index sebesar 45.0%, sedangkan J&T dengan persentase Top Brand Index sebesar 13,9%. Pada tahun 2019 JNE mengalami penurunan dengan persentase Top Brand Index sebesar 26.4%, sedangkan J&T berada di peringkat kedua dengan persentase Top Brand Index sebesar 20,3%. Pada tahun 2020 JNE tetap berada pada peringkat pertama dengan persentase Top Brand Index sebesar 27.3%, sedangkan J&T berada di peringkat kedua dengan persentase Top Brand Index sebesar 21.3%.

Menurut saudari Murni selaku penjual online shop di Desa Sabajior, sistem pembayaran pada JNE masih kurang, sehingga saudari Murni lebih memilih expedisi pengiriman barang dengan J&T. Saudari Murni lebih memilih expedisi pengiriman barang dengan J&T, karena expedisi pengiriman dengan J&T memiliki sistem pembayaran barang yang dilakukan pada saat barang yang dipesan tiba ditempat tujuan yang dikenal dengan sistem COD (Cash On

Delivery).

Berdasarkan data pada tabel 1 jasa pengiriman barang pada tahun 2017 JNE berada pada peringkat teratas dengan persentase Top Brand Index sebesar 49.4%, sedangkan ditahun 2017 J&T belum terdaftar pada Top Brand Index jasa kurir. Pada tahun 2018 JNE dengan persentase Top Brand Index sebesar 45.0%, sedangkan J&T dengan persentase Top Brand Index sebesar 13,9%. Pada tahun 2019 JNE mengalami penurunan dengan persentase Top Brand Index sebesar 26.4%, sedangkan J&T berada di peringkat kedua dengan persentase Top Brand Index sebesar 20,3%. Pada tahun 2020 JNE tetap berada pada peringkat pertama dengan persentase Top Brand Index sebesar 27.3%, sedangkan J&T berada di peringkat kedua dengan persentase Top Brand Index sebesar 21.3%.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut terdapat beberapa masalah mengenai tingkat kepuasan pelanggan JNE dengan J&T di Desa Sabajior Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, yaitu JNE amanah dalam penyaluran barang/paket kepada pelanggan akan tetapi JNE belum memiliki sistem COD (Cash On Delivery). Sedangkan J&T kurang amanah dalam penyaluran barang/paket kepada penerima, akan tetapi J&T sudah memiliki sistem COD (Cash On Delivery) sehingga memudahkan seseorang dalam berbelanja online.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pelanggan menggunakan jasa JNE dan J&T dengan judul “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE Dan J&T Di Desa Sabajior Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.”

## METODE PENELITIAN (METHOD)

Jenis penelitian adalah kuantitatif deskriptif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang menggunakan skala likert dan wawancara. Berikut tabel skala likert:

**Tabel. 2**  
**Skala Likert**

Keterangan	Skor Pernyataan	
	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian antara lain:

Uji validitas, jika nilai signifikan  $< 0,1$  maka butir pertanyaan valid, sebaliknya jika nilai signifikan  $> 0,1$  maka butir pertanyaan tidak valid. Berdasarkan nilai *pearson correlation*, jika nilai *pearson correlation*  $> r_{tabel}$  maka soal valid, sebaliknya jika *pearson correlation*  $< r_{tabel}$  maka soal tidak valid.

Uji realibilitas, instrumen kuesioner dinyatakan andal bila memiliki nilai *alpha cronbach*  $> 0,6$ .

Nilai normalitas, Jika nilai sig  $> 0,10$ . Maka  $H_0$  ditolak, jika nilai sig  $< 0,10$ . Maka  $H_0$  diterima. Nilai homogenitas, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama (Priyanto, 2008). Pengujian independent *T-test* menggunakan bantuan *Software Statistical Product Service Section* (SPSS versi 23).

### HASIL PENELITIAN (RESULTS)

Hasil dari uji validitas variabel kepuasan pelanggan JNE pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 3**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan JNE**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,512	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai df (N-2/57-2=55). Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,220$	Valid
Pernyataan 2	0,539		Valid
Pernyataan 3	0,565		Valid
Pernyataan 4	0,586		Valid
Pernyataan 5	0,643		Valid
Pernyataan 6	0,719		Valid
Pernyataan 7	0,536		Valid
Pernyataan 8	0,554		Valid
Pernyataan 9	0,431		Valid

Dari data di atas dapat terlihat jika item pernyataan 1 hingga pernyataan 9 memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sehingga kesembilan item angket kepuasan pelanggan JNE dinyatakan valid.

Hasil dari uji validitas variabel kepuasan pelanggan J&T pelayanan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 4**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan J&T**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,624	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai df (N-2/57-2=55). Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,220$	Valid
Pernyataan 2	0,493		Valid
Pernyataan 3	0,743		Valid
Pernyataan 4	0,813		Valid
Pernyataan 5	0,770		Valid
Pernyataan 6	0,766		Valid
Pernyataan 7	0,686		Valid
Pernyataan 8	0,593		Valid
Pernyataan 9	0,646		Valid

Dari data di atas dapat terlihat jika item pernyataan 1 hingga pernyataan 9 memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sehingga kesembilan item angket kepuasan pelanggan J&T dinyatakan valid.

Hasil dari uji reliabilitas variabel kepuasan pelanggan JNE dan J&T pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan JNE dan J&T**  
Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
JNE	.737	9
JNT	.856	9

Dari data tabel di atas dapat disimpulkan jika variabel kepuasan pelanggan JNE dan J&T adalah reliabel.

**Tabel. 6**  
**Hasil Uji Normalitas**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Tingkat Kepuasan JNE	Tingkat Kepuasan J&T
N		57	57
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	32.72	34.98
	Std. Deviation	4.447	5.034
Most Extreme Differences	Absolute	.075	.099
	Positive	.075	.099
	Negative	-.069	-.084
Test Statistic		.075	.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Data penelitian ini terdistribusi normal dengan menggunakan uji one sample kolmogrov smirnov.

**Tabel. 7**  
**Hasil Uji Perbedaan Kepuasan Pelanggan (T test)**  
Test of Homogeneity of Variances

KP JNT dan JNE

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.395	13	41	.203

Data atau kelompok dalam penelitian memiliki varians yang sama atau homogen berdasarkan nilai signifikansi nya.

**Tabel. 8**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Tingkat Kepuasan JNE	32.72	57	4.447	.589
Tingkat Kepuasan J&T	34.98	57	5.034	.667

**Tabel. 9**  
**Hasil Uji Perbedaan Kepuasan Pelanggan (T test)**

		Paired Samples Test							
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Tingkat Kepuasan JNE - Tingkat Kepuasan J&T	-2.263	6.553	.868	-4.002	-.524	-2.607	56	.012

Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T.

## PEMBAHASAN (DISCUSSION)

Hasil dari penelitian ini, sebagaimana yang telah dicantumkan diatas diawali dengan menguji normalitas data secara statistik yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik One Sample kolmogorov-smirnov dan disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal, hal ini dapat dilihat sig > 0,05 maka nilai signifikan dari tabel di atas adalah 0,200 > 0,005 yang artinya dapat disimpulkan data penelitian ini terdistribusi normal.

Uji statistik deskriptif dilakukan sebagai landasan peneliti dalam melihat perbedaan rata-rata antara kedua variabel sebelum dilakukannya uji T test. Berdasarkan hasil uji T test nilai lebih besar dari 0,05 (0,721 > 0,05) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T. Sedangkan untuk melihat perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan JNE dengan tingkat kepuasan J&T dapat diketahui jika nilai signifikansi sebesar 0,012, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai lebih besar dari 0,05 (0,012 < 0,05) artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T. Dapat disimpulkan jika hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh M. Nur Nasution yang mengatakan bahwa “Konsumen adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu. Kepuasan harus diberikan kepada pelanggan, pembeli atau pengguna suatu produk agar pelanggan terus ingin memakai produk tersebut. Hasil perbandingan antara harapan dan ekspektasi terhadap produk menimbulkan rasa senang atau kecewa pelanggan terhadap produk itu sendiri adalah

wujud dari kepuasan pelanggan” (Nasution, 2010).

Hal ini juga di didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alinda Hatikaraini yang mengatakan bahwa “Terdapat perbedaan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket” begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina Mutia yang mengatakan di dalam penelitiannya bahwa “Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan.

## CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

### Kesimpulan (Conclusions)

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian ini jika nilai signifikansi sebesar 0,721, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai lebih besar dari 0,05 ( $0,721 > 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T. Sedangkan jika dilihat dari tingkat perbedaannya menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,012, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai lebih besar dari 0,05 ( $0,012 < 0,05$ ) artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan JNE dengan kepuasan pelanggan J&T. Dilihat dari hasil kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa kecenderungan rata-rata (mean) kepuasan pelanggan yang terbesar adalah pada pelanggan J&T dengan nilai mean 34,98. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan JNE hanya sebesar 32,72.

### Saran (Recommendations)

Bagi peneliti selanjutnya untuk diupayakan meningkatkan wawasan dan kajian literature yang lebih baik sehingga dengan penelitian yang selanjutnya menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi

## DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Adiwarman A. Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013.
- Asy-Syifa'. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Semarang: Raja Publishing, 2011.
- Departemen agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Maktabah Al-fatih Rasyid Media, 2016.
- Duwi Priyanto. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: MediaKom, 2008.
- Dwi Suwikyono. *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Hanna Ester Novia Dan Endang Sutrisna. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi Pt. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)." *Dalam Jurnal FISIP Universitas Riau*, 2 Oktober 2017.
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Idri. *Hadis Ekonomi (Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi)*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*. Jakarta: Kencana, 2017.

M. Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana, 2017.

Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Murni. (Penjual Online Shop Di Desa Sabajior). 24 Februari 2020.

Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*. Jakarta: Kencana, 2017.

Rezki Amanah. (Penjual Online Shop Di Desa Sabajior). 24 Februari 2020.

Siregar. Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual SPSS Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Suwikyono, Dwi. *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013

www.bisniskurir.com, 20 Januari 2020.