

## Analisis Perbandingan *Service Quality* Antara Jasa Pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat

Handika<sup>1</sup> Dian Prihardini Wibawa<sup>2</sup> H. Sumar<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bangka Belitung,  
Bangka, Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [handika02091999@gmail.com](mailto:handika02091999@gmail.com)<sup>1</sup> [dianpw.mustafa@gmail.com](mailto:dianpw.mustafa@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang, Kabupaten Bangka Barat. Variabel penelitian ini meliputi, *availability*, *responsiveness*, *reliability*, *completeness* dan *professionalism*. Pendekatan penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji beda rata-rata independent sampel t-test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *availability*, *responsiveness*, *reliability*, *completeness* dan *professionalism* memperoleh nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat perbedaan *Service Quality* dari kelima variabel pada Jasa Pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat.

**Kata Kunci:** *Service Quality*, J&T Express, JNE Express



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Pada era revolusi 4.0 saat ini persaingan bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia semakin meningkat, sejalan dengan banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis yang bergerak dalam bidang yang sama. Untuk menghadapi persaingan, setiap perusahaan harus mampu mengimbangi bahkan harus bisa melampaui setiap persaingan dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, tingkat perkembangan ekonomi di dunia khususnya di Indonesia semakin pesat. Hal ini tak terlepas dari perkembangan dari berbagai industri dan teknologi yang mendorong perekonomian negara ke arah ekonomi digital. Pada era ekonomi digital saat ini, segala aspek kegiatan masyarakat tak terlepas dari kemajuan teknologi yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan primer maupun sekundernya, apalagi ditambah dengan banyaknya perusahaan penyedia *platform* pembelian *online* yang bisa di instal melalui internet. Meningkatnya penggunaan internet ini memunculkan kebiasaan baru seperti kebiasaan berbelanja online, baik itu melalui *e-commerce* maupun media social (Shaumi, F. Z., & Cahyadi, E. R. 2022). Pasar *e-commerce* disebut menjadi penyebab utama berkembangnya pasar jasa kurir di Indonesia bahkan pangsa pasar *e-commerce* Indonesia merupakan salah satu yang paling besar di Asia.

Jasa pengiriman merupakan salah satu bagian dari kebutuhan konsumen dalam berbelanja via online, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko *online* atau *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang. Beberapa tahun terakhir ini nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia terus mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Meningkatnya minat masyarakat dalam berbelanja *online* akan sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap jasa pengiriman, karena jasa pengiriman memiliki peran penting sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk mengirimkan barang ke konsumen akhir. Volume pengiriman rata-

rata nasional sepanjang semester pertama 2021 oleh jasa pengiriman telah tumbuh sekitar 30 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun 2020 (Kompas.com 2021).

Munculnya penyediaan jasa pengiriman barang memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan arus pengiriman barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya, baik dari dalam suatu wilayah maupun sampai ke luar wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman adalah sebagai sarana transportasi barang yang dikirim dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran penting jasa pengiriman sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam menyediakan akses transportasi baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Pada bisnis jasa pengiriman barang, produsen dan konsumen harus berinteraksi dengan efektif untuk menciptakan nilai superior selama melakukan pembelian jasa. Secara garis besar manusia ingin memenuhi kebutuhannya dengan baik melalui barang maupun jasa (Kotler & Armstrong, 2013). Jasa akan bermanfaat jika didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan karena menunjukkan bahwa perusahaan memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan (Supranto, 2021)

Perusahaan jasa yang bergerak dalam industri kurir di Indonesia sangatlah beragam antara lain TIKI, Pos Indonesia, Si Cepat, JNE, J&T, Ninja Express, Lion parcel dan lain-lainnya. Banyaknya perusahaan-perusahaan kurir memanfaatkan pasar yang ada di Indonesia sehingga diantara mereka berlomba-lomba menunjukkan keunggulannya masing-masing dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan adanya kondisi persaingan yang ketat, Setiap perusahaan telah memiliki keunggulan yang tergolong prima dalam hal pelayanan bahkan dimanfaatkan sebagai ciri khas pelayanan yang *ekspres* (cepat) dan menetapkan pelacakan pada setiap pengiriman (*track and trace*) dengan tiga keunggulan masing-masing yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dari banyaknya jasa kurir yang ada di Indonesia tersebut penelitian ini akan berfokus pada perusahaan jasa pengiriman JNE dan J&T. Keberadaan dua jasa pengiriman ini cukup dikenal oleh kalangan masyarakat Kepulauan Bangka Belitung khususnya di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat. Ketatnya persaingan bisnis kedua jasa pengiriman ini dapat dilihat dari begitu banyaknya kantor cabang yang telah dibuka di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan yang ketat di antara keduanya baik JNE dan J&T dapat dikatakan dominan dalam pasar Indonesia titik salah satunya yaitu didasari pada peringkat *Top Brand Awards* di mana penghargaan ini diperoleh oleh merek yang memiliki performa yang luar biasa titik melalui survei secara langsung terhadap pelanggan, *Top Brand Index* kemudian dijadikan sebagai acuan untuk penilaian *Top Brand Award*. Dengan menggunakan tiga kriteria yang terdiri dari *top of market share*, *top of mind share*, *top of commitment share* perolehan indeks tersebut dapat dijadikan rujukan apakah suatu merek yang diedarkan di pasar memiliki reputasi dan penjualan yang baik. Berikut merupakan peringkat berdasarkan *Top Brand Award* dalam kategori jasa kurir:

Tabel 1. Peringkat Berdasarkan *Top Brand Award* Dalam Kategori Jasa Pengiriman Barang

MEREK	<i>Top Brand Award</i>		
	2020	2021	2022
JNE	27,30%	33,40%	39,30%
J&T	21,30%	28,00%	23,10%
TIKI	10,80%	11,20%	11,10%
Pos Indonesia	7,70%	8,50%	8,50%

Sumber: <https://www.topbrand-award.com>, diakses pada 15 januari 2023

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa JNE yang sudah berdiri sejak 1990 selalu berhasil mempertahankan posisi pertama dalam *Top Brand Award*. Namun dilihat dari perkembangan dari perolehan *Top Brand Index* pada tahun 2020 sampai 2022 JNE terus

mengalami peningkatan dari 27,30% menjadi 39,30% saja. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja JNE berdasarkan survei *Top Brand Index* terus meningkat. Di sisi lain J&T merupakan pesaing baru yang muncul pada tahun 2015, namun performanya meningkat pada tahun 2021 dan mengalami sedikit penurunan pada 2022. J&T menjadi salah satu Rival itu kuat bagi JNE serta jasa pengiriman lainnya. Sebab dalam kurungan waktu 2 tahun terakhir, J&T mampu menstabil performa kinerja terbukti j&t mampu bersaing di posisi kedua dalam rangking *Top Brand Index* berdasarkan *Top Brand Index* bahkan pada tahun 2021, J&T pun resmi menyandang gelar perusahaan *Start Up Unicorn* kelima di Indonesia. Meskipun menjadi jasa pengiriman terbaik berdasarkan *Top Brand Award* JNE dan J&T tidak luput dari keluhan pelanggan. Diantaranya seperti sejumlah pelanggan JNE dan J&T memberikan keluhan mengenai keterlambatan paket secara langsung maupun di media sosial seperti Twitter, FB dan lainnya. Hal ini didukung dari temuan Shaumi menemukan bahwa melalui akun JNE dan J&T langsung, terdapat keluhan dari pengguna mengenai keterlambatan paket, kesalahan alamat kurir dan dalam mengantar paket, paket tertahan di gudang dan lain sebagainya (Shaumi, F. Z., & Cahyadi, E. R, 2022)

Berdasarkan wawancara dengan pengguna jasa pengiriman J&T dan JNE wawasannya, mereka sering mengalami keterlambatan paket yang dipesan melalui aplikasi belanja *online* yang awal mulanya akan sampai sesuai tanggal yang terlampir pada aplikasi menjadi sedikit terlambat atau bahkan terjadi *overload* (keterlambatan). Tidak hanya keterlambatan barang yang diratakan akan tetapi pengemasan barang sedikit rusak, salah antar alamat dan bahkan pelanggan pernah mengalami mengambil paketnya sendiri di salah satu jasa kirim. Dari prasurvey wawancara langsung ke 10 pengguna jasa J&T maupun JNE *Express 7* diantaranya sering menggunakan J&T dibandingkan JNE alasannya karena jasa pengiriman J&T dalam segi pengiriman lebih cepat dibandingkan JNE dan proses pengiriman paket melalui J&T banyak dirasakan lebih efektif digunakan. Kedua perusahaan yang terbilang dominan ini tentunya memiliki perhatian yang sangat besar dalam mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat meraih keunggulan bersaing. Kualitas pelayanan menjadi sebuah keharusan yang perlu dilaksanakan perusahaan supaya dapat bertahan dan tetap memperoleh kepercayaan konsumen ( Chandra, et al., 2020). Oleh karenanya dengan adanya pendirian ini akan dikaji perihal mengukur *Service Quality* yang dimiliki oleh JNE dan J&T serta membandingkan kedua perusahaan tersebut agar dapat melalui referensi terbaik berdasarkan dari penilaian para konsumen. Adanya pengukuran kualitas tersebut agar perusahaan dapat mengetahui apa yang sebenarnya yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan titik pengukuran kualitas layanan antara JNE dan J&T akan ditentukan melalui dimensi kualitas dan bidang jasa pengiriman logistik antara lain *availability*(ketersediaan), *responsiveness*(daya tanggap), *reliability* (keadalan), *completeness* (kelengkapan) dan *professionalism* (profesionalisme). Berdasarkan Uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi “Analisis Perbandingan Service Quality Antara Jasa Pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat”.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Penelitian kuantitatif ini pada dasarnya bertujuan untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan perbedaan dari setiap variabel penelitian. Tempat penelitian ini dilakukan di sekitaran wilayah Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat. Masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman JNE dan J&T dijadikan sebagai objek penelitian. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 11 Desember 2022 sampai dengan selesai. Adapun populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan yang bertempat tinggal di Kecamatan Tempilang

Kabupaten Bangka Barat. Sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang diambil secara acak baik dari pengguna j&t maupun JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat. Terdapat lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *availability*, *responsiveness*, *reliability*, *completeness* dan *professionalism*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung		r tabel	Keterangan
		JNE	J&T		
Ketersediaan ( <i>availability</i> )	X1.1	0,779	0,686	0,197	Valid
	X1.2	0,802	0,791	0,197	Valid
	X1.3	0,839	0,758	0,197	Valid
	X1.4	0,770	0,720	0,197	Valid
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	X2.1	0,703	0,697	0,197	Valid
	X2.2	0,655	0,709	0,197	Valid
	X2.3	0,690	0,737	0,197	Valid
	X2.4	0,719	0,698	0,197	Valid
	X2.5	0,660	0,661	0,197	Valid
Keandalan ( <i>reliability</i> )	X3.1	0,711	0,724	0,197	Valid
	X3.2	0,871	0,718	0,197	Valid
	X3.3	0,776	0,804	0,197	Valid
	X3.4	0,819	0,789	0,197	Valid
Kelengkapan ( <i>completeness</i> )	X4.1	0,761	0,717	0,197	Valid
	X4.2	0,783	0,769	0,197	Valid
	X4.3	0,776	0,727	0,197	Valid
	X4.4	0,692	0,634	0,197	Valid
	X4.5	0,640	0,710	0,197	Valid
Profesionalisme ( <i>professionalism</i> )	X5.1	0,759	0,749	0,197	Valid
	X5.2	0,717	0,813	0,197	Valid
	X5.3	0,843	0,825	0,197	Valid
	X5.4	0,717	0,829	0,197	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2024

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,197. Berdasarkan Tabel 2. dari hasil uji validitas JNE dan J&T dapat disimpulkan bahwa 22 instrument pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena r hitung  $\geq$  r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 dua arah yakni 0,197. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,197

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Cronbach Alpha		Keterangan
	JNE	J&T	
Ketersediaan ( <i>Availability</i> )	0,814	0,793	Reliabel
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,772	0,778	Reliabel
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,813	0,801	Reliabel
Kelengkapan ( <i>Compeleteness</i> )	0,788	0,781	Reliabel
Profesionalisme ( <i>Professionalism</i> )	0,801	0,816	Reliabel

Sumber: Data spss diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari Tabel 3. hasil uji JNE dan J&T menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hasil cronbach alpha  $\geq$  0,60, maka dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel (ketersediaan, daya tanggap, kehandalan, kelengkapan

dan profesionalisme) kuesioner adalah reliabel. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang dapat dipercaya dan layak digunakan.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

Jasa Pengiriman	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
JNE Express	.088	100	.054	.950	100	.001
J&T Express	.083	100	.085	.987	100	.456

Sumber: Data spss diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil Tabel 4, *output* SPSS diperoleh nilai Sig-2 *tailed kolmogorov-smirnov* untuk *Service Quality* jasa pengiriman Express dan J&T Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat semuanya di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal.

**Tabel 5. Hasil Independent Simple t-test**

Variabel	Jasa Pengiriman	t-test for Equality of Means			
		Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
<i>Availability</i>	JNE Express	198	0,000	-2,29000	0,29205
	J&T Express				
<i>Responsiveness</i>	JNE Express	198	0,000	-2,27000	0,31975
	J&T Express				
<i>Reliability</i>	JNE Express	198	0,000	-2,14000	0,30551
	J&T Express				
<i>Completeness</i>	JNE Express	198	0,000	-2,04000	0,33157
	J&T Express				
<i>Professionalism</i>	JNE Express	198	0,000	-1,59000	0,28788
	J&T Express				

Sumber: Data spss diolah peneliti, 2024

### Uji Hipotesis:

#### Variabel *Availability*

H1: Terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *availability*.

H0: Tidak terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *availability*.

Pengambilan keputusan:

Apabila signifikansi atau Sig 2 *tailed* memiliki besaran lebih dari 0,05 maka H0 diterima dan jika besaran signifikansi atau Sig 2 *tailed* kurang dari 0,05 maka H0 ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil tabel output Uji independent sampel T-Test diketahui nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga sebagaimana dalam pengambilan keputusan disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian bahwa pada variabel *availability* terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *availability*.

#### Variabel *Responsiveness*

H2: Terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Responsiveness*.



H0: Tidak terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Responsiveness*.

Pengambilan keputusan:

Apabila signifikansi atau Sig 2 tailed memiliki besaran lebih dari 0,05 maka H0 diterima dan jika besaran signifikansi atau Sig 2 tailed kurang dari 0,05 maka H0 ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil tabel output Uji independent sampel T-Test diketahui nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga sebagaimana dalam pengambilan keputusan disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Dengan demikian bahwa pada variabel *Responsiveness* terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Responsiveness*.

### **Variabel Reliability**

H3: Terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *reliability*.

H0: Tidak terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *reliability*.

Pengambilan keputusan:

Apabila signifikansi atau Sig 2 tailed memiliki besaran lebih dari 0,05 maka H0 diterima dan jika besaran signifikansi atau Sig 2 tailed kurang dari 0,05 maka H0 ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil tabel output Uji independent sampel T-Test diketahui nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga sebagaimana dalam pengambilan keputusan disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima. Dengan demikian bahwa pada variabel *reliability* terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *reliability*.

### **Variabel Completeness**

H4: Terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Completeness*.

H0: Tidak terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Completeness*.

Pengambilan keputusan:

Apabila signifikansi atau Sig 2 tailed memiliki besaran lebih dari 0,05 maka H0 diterima dan jika besaran signifikansi atau Sig 2 tailed kurang dari 0,05 maka H0 ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil tabel output Uji independent sampel T-Test diketahui nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga sebagaimana dalam pengambilan keputusan disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima. Dengan demikian bahwa pada variabel *Completeness* terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Completeness*.

### **Variabel *Professionalism***

H5: Terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Professionalism*.

H0: Tidak terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Professionalism*.

Pengambilan keputusan:

Apabila signifikansi atau Sig 2 tailed memiliki besaran lebih dari 0,05 maka H0 diterima dan jika besaran signifikansi atau Sig 2 tailed kurang dari 0,05 maka H0 ditolak.

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil tabel output Uji independent sampel T-Test diketahui nilai sig.(2-tailed) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga sebagaimana dalam pengambilan keputusan disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H5 diterima. Dengan demikian bahwa pada variabel *Professionalism* terdapat perbedaan *Service Quality* antara JNE dan J&T di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat dari segi variabel *Professionalism*.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya perbedaan atau tidak adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di kecamatan tempilang kabupaten bangka barat. variabel penelitian ini meliputi *availability, responsiveness, reliability, completeness dan professionalism*.

### **Ketersediaan (*Availability*)**

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel ketersediaan (*availability*) dengan indikator meliputi, bantuan layanan jadwal informasi melalui telepon, bantuan layanan informasi melalui karyawan, bantuan layanan informasi melalui cabang perusahaan, bantuan permasalahan layanan pengiriman melalui karyawan. berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji beda rata-rata *Independent Sampel T-Test* Peneliti menemukan adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat, responden merasakan *Service Quality* dari segi *availability* yang diberikan jasa pengiriman J&T Express lebih baik dari JNE Express. Dapat dibuktikan dengan hasil nilai rata-rata penilaian responden, untuk jasa pengiriman J&T sebesar 4,04 dan JNE sebesar 3,45. Hal ini disebabkan oleh *Service Quality* yang diberikan pada indikator bantuan layanan informasi melalui telepon masih kurang diperhatikan pada jasa pengiriman JNE yang mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,41, dan jasa dalam hal pengantaran paket, pelanggan masih sering mengambil paket ke kantor cabang. sehingga dalam hal ini pada jasa pengiriman JNE harus bisa memahami dan memperhatikan keinginan dan harapan konsumen dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik. Menurut Tjiptono dan Sunyoto, (2014) bahwa dalam industri pelayanan jasa kualitas didefinisikan sebagai produk atau jasa yang disajikan dengan ukuran dan penyampaian yang disesuaikan dengan keinginan dan harapan konsumen. Dari pemaparan di atas penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farida Esti Dinnantara (2021) dengan judul Analisis perbandingan kualitas pelayanan pada jasa kurir JNE dan J&T di kota Yogyakarta hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari variabel ketersediaan antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator meliputi kecepatan karyawan dalam merespon permasalahan secara langsung, keakuratan informasi layanan yang didapat melalui telepon, kecepatan dalam merespon permasalahan melalui telepon, ketepatan informasi layanan yang didapat melalui karyawan secara langsung, ketepatan pemecahan masalah yang didapat melalui telepon. berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji beda rata-rata *Independent Sampel T-Test* Peneliti menemukan adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat, responden merasakan *Service Quality* dari segi *responsiveness* yang diberikan jasa pengiriman J&T Express lebih baik dari JNE Express. Dapat dibuktikan dengan hasil nilai rata-rata penilaian responden, untuk jasa pengiriman J&T sebesar 4,14 dan JNE sebesar 3,63. Hal ini disebabkan oleh *Service Quality* yang diberikan pada indikator ketepatan informasi layanan yang didapat melalui karyawan secara langsung masih belum sepenuhnya tepat pada jasa pengiriman JNE yang mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,61 sehingga dalam hal ini karyawan jasa pengiriman JNE harus bisa mengevaluasi dan lebih tanggap dalam memberikan informasi layanan kepada konsumen. Dari pemaparan di atas penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nungraheni dan Suyanto (2021) dengan judul Analisis komparatif kualitas pelayanan pada jasa kurir JNE Express dan J&T Express di Indonesia hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari variabel daya tanggap antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel keandalan (*reliability*) dengan indikator meliputi kecepatan karyawan dalam pelayanan, karyawan mempunyai catatan bebas dari kesalahan, karyawan menangani masalah dengan segera, karyawan selalu menepati janji. berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji beda rata-rata *Independent Sampel T-Test* Peneliti menemukan adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat, responden merasakan *Service Quality* dari segi *reliability* yang diberikan jasa pengiriman J&T Express lebih baik dari JNE Express. Dapat dibuktikan dengan hasil nilai rata-rata penilaian responden, untuk jasa pengiriman J&T sebesar 4,11 dan JNE sebesar 3,59. Pada jasa pengiriman JNE pada indikator karyawan mempunyai catatan bebas dari kesalahan mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,52. Artinya bahwa konsumen masih merasakan adanya kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh karyawan. Dalam hal ini jasa pengiriman JNE harus meminimalisir terjadinya kesalahan agar konsumen tetap loyal dalam menggunakan jasa pengiriman JNE. Dari pemaparan di atas penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nasution, dkk. (2020) dengan judul Analisis komparatif tingkat dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada jasa pengiriman JNE Express dan J&T Express di Surabaya) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari variabel keandalan antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express.

### **Kelengkapan (*completeness*)**

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel kelengkapan (*completeness*) dengan indikator meliputi, kecepatan waktu pengiriman, kecocokan jumlah barang yang dikirim, kecocokan jenis barang yang dikirim, kemampuan karyawan dalam menjaga paket barang, tidak ada kerusakan paket yang dikirim. berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji beda rata-rata *Independent Sampel T-Test* Peneliti menemukan adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di



Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat, responden merasakan *Service Quality* dari segi *completeness* yang diberikan jasa pengiriman J&T Express lebih baik dari JNE Express. Dapat dibuktikan dengan hasil nilai rata-rata penilaian responden, untuk jasa pengiriman J&T sebesar 4,26 dan JNE sebesar 3,85. Pada jasa pengiriman JNE pada indikator Kecepatan waktu pengiriman mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,82. Hal ini sesuai dengan permasalahan yang dirasakan konsumen bahwa pada hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti kepada beberapa responden, masih adanya keterlambatan pengiriman paket sehingga beberapa pengguna jasa JNE sekarang lebih memilih menggunakan jasa pengiriman J&T, karena waktu pengiriman paket lebih cepat dibandingkan dengan JNE, sehingga dalam hal ini jasa pengiriman JNE harus bisa mengevaluasi permasalahan kecepatan waktu pengiriman paket. Dari pemaparan di atas penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh prasetyo, dkk (2017) dengan judul Analisis perbandingan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express. hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari variabel kelengkapan antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express.

### **Profesionalisme (*professionalism*)**

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel profesionalisme (*professionalism*) dengan indikator meliputi, karyawan selalu mendengar keluhan konsumen, karyawan yang ramah dan sopan, karyawan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, karyawan dapat memberi saran dan pertimbangan tentang barang yang dikirim. berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji beda rata-rata *Independent Sampel T-Test* Peneliti menemukan adanya perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat, responden merasakan *Service Quality* dari segi *professionalism* yang diberikan jasa pengiriman J&T Express lebih baik dari JNE Express. Dapat dibuktikan dengan hasil nilai rata-rata penilaian responden, untuk jasa pengiriman J&T sebesar 4,15 dan JNE sebesar 3,74. Pada jasa pengiriman JNE pada indikator, karyawan dapat memberi saran dan pertimbangan tentang barang yang dikirim mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,82. Hal ini bisa terjadi karena sikap karyawan jasa pengiriman JNE yang belum sepenuhnya profesional dalam memberi saran terhadap barang yang dikirim walaupun dalam kategorinya pelayanan yang diberikan sudah baik tetapi jasa pengiriman J&T masih menjadi pilihan utama konsumen. Dari pemaparan di atas penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadhila (2023) dengan judul perbandingan tingkat kepuasan pelanggan J&T Express dan JNE Express di Jakarta Selatan: studi komparatif. hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari variabel *Profesionalisme* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

1. Pada dimensi ketersediaan (*availability*) terdapat perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat.
2. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdapat perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat.
3. Pada dimensi keandalan (*reliability*) terdapat perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat.

4. Pada dimensi kelengkapan (*completeness*) terdapat perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat.
5. Pada dimensi profesionalisme (*professionalism*) terdapat perbedaan *Service Quality* antara jasa pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariani, D. A. (2014). Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif Dalam Manajemen Kualitas). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dinnantara, F. E. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Bbkurir Jne Dan J&T Di Kota Yogyakarta.
- Fadhila, FS (2023). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan J&T Express Dan Jne Express Di Jakarta Selatan: Studi Komparatif (Disertasi doktoral, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Fadilah, N. (2020). Pengertian, Konsep, dan Strategi Pemasaran Syari'ah. *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 1(2), 194-211.
- Hasan, S., Awalia, S., Sihombing, N., Hakim, I., & Juliana, J. (2022). Pemasaran Jasa.
- Heizer & Render. (2016). *Opration Management*, Edisi 7. New Jersey : Prantice-hall.
- Kompas.com. (2020). Jasa Logistic Ekspres Tumbuh 30 Persen.
- Kotler, P. (2014). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Pemasaran jasa perspektif edisi 7. Jakarta: Erlangga,4.
- Lubis, FS, Rahima, AP, Umam, MIH, & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri* , 17 (1), 25-31.
- Nugraheni, N., & Suyanto, A. M. A. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Jne Express Dan J&T Express Di Indonesia. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(1), 12-23.
- Prasetyo, F. A. (2017). Analisis Perbandingan Service Quality Antara Jne Dan J&T Ekpress. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Pratama, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) PT. Pelabuhan Wapnor Biak (Doctoral dissertation, IISIP YAPIS Biak).
- Putra, P. (2023). Manajemen Pemasaran. Purbalingga : CV. Eureka Media Aksara
- Shaumi, F. Z., & Cahyadi, E. R. (2022). Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Logistik Pada JNE dan J&T Express di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 939-939.
- Sunyoto, D. (2014). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, konsep, strategi, dan kasus.
- Supranto J. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, F. (2021). *Servis Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Edisi Kedua.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia