

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENGIRIMAN DAN *PHYSICAL EVIDENCE* ANTARA JASA PENGIRIMAN LOGISTIK POS INDONESIA DAN JNT (STUDI KASUS PENGGUNA JASA PENGIRIMAN POS INDONESIA DAN JNT DI TANJUNGPINANG)**

Poltak Sandi Darwin Josua Manalu<sup>1</sup>, Roni Kurniawan<sup>2</sup>, Lia Suprihartini<sup>3</sup>

rambemanalu1818@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract**

*The research aimed to finding out of the service quality, shipping rates and physical evidence between logistics Indonesian Pos and JNT. This research is categorized as a quantitative study because it uses a questionnaire as a research instrument which is the primary data in this study. The population in this research were users of Indonesian postal logistics services and JNT in Tanjungpinang. The sampling technique used was random sampling using an Ordinal scale. The sample used in this research amounted to 100 respondents. The collected data was tested and analyzed using the IBM SPSS Statistic 25 program. The data analysis method used in this research is validity test, reliability test, normality test and paired sample test. Based on the results of this study, it is known that the service quality, shipping rates and physical evidence between the Indonesian postal logistics services and JNT dont have a significant difference.*

*Keywords: Service Quality, Shipping Rates, Physical Evidence.*

**I. Pendahuluan**

Permasalahan yang saat ini yang terjadi adalah bagaimana perusahaan jasa pengiriman logistik tersebut banyak mendapatkan keluhan seperti kualitas pelayanan yang diberikan karyawan perusahaan jasa masih sering ditemui kurang ramah, tarif pengiriman yang sedikit lebih mahal dibandingkan beberapa kota-kota lainnya, dan kurangnya fasilitas pendukung untuk pengguna jasa seperti ruang tunggu, lahan parkir, alat tulis dan lain-lain. Dengan goeografis Provinsi Kepri yang terdiri dari pulau-pulau bagaimana dapat menjangkau dengan memaksimalkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan juga tarif pengiriman tiap perusahaan jasa pengiriman logistik tersebut apakah telah sesuai untuk menjangkau daerah berbasis kepulauan dan bagaimana pelayanan jasa pengiriman logistik ke wilayah kepulauan telah memenuhi kepuasan pelanggan pengguna jasa.

Kualitas Pelayanan yang diberikan penyedia jasa juga sangat penting dalam menumbuhkan loyalitas dan kenyamanan konsumen terhadap perusahaan penyedia jasa itu sendiri. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan pastinya memberikan kesan yang kurang baik kepada konsumen pengguna jasa. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan pada layanan jasa pengiriman logistik ini masih banyaknya buruk dalam segi pelayanan, seperti pegawai yang kurang ramah, lambat dalam pelayanan, kurang cepat dalam menangani keluhan konsumen, masih seringnya barang sampai tidak tepat waktu dan sebagainya.

*Physical Evidence* atau bukti fisik dalam suatu perusahaan jasa juga berdampak kepada nyamannya konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa pengiriman itu sendiri. Fasilitas yang mendukung pastinya juga dapat menjadikan kesan yang baik yang dirasakan konsumen dalam

penggunaan jasa pengiriman tersebut. Namun fasilitas yang kurang ataupun buruk justru dapat menjadi penghambat atau salah satu faktor yang menyebabkan konsumen tidak memilih menggunakan jasa pengiriman tersebut, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, interior ruangan yang kurang rapi atau berantakan, kurang tersedianya fasilitas umum seperti toilet, lahan parkir, atau ruang tempat yang sempit menjadi beberapa permasalahan selanjutnya yang sering ditemui dalam perusahaan jasa pengiriman logistik (dalam Sari dan Medyani, 2018).

Begitu juga dengan tarif pengiriman, dapat dilihat perbedaan Pos Indonesia dan JNT asal pengiriman Kota Tanjungpinang untuk tujuan Jakarta, Surabaya, Pekanbaru dan Medan lebih jelasnya dalam tabel berikut ini

**Harga Pengiriman Per 1 Kg Tahun 2020**

No	Kota Tujuan	JNT	Pos Indonesia
1	Jakarta	39.000/kg	31.000/kg
2	Surabaya	46.000/kg	38.500/kg
3	Pekanbaru	50.000/kg	44.500/kg
4	Medan	60.000/kg	50.500/kg

Tabel tersebut diketahui bahwa dilihat dari perbedaan tarif pengiriman secara keseluruhan bahwa tarif yang di tawarkan oleh Pos Indonesia lebih murah daripada JNT.

Tarif merupakan unsur yang sangat sensitif bagi konsumen pengguna jasa pengiriman, penetapan tarif menjadi hal yang sangat penting untuk bisa memperoleh pelanggan. Kesalahan dalam penetapan tarif bisa berakibat fatal bagi perusahaan. memang dengan tarif yang tinggi perusahaan bisa meraih keuntungan lebih besar akan tetapi bagi pelanggan, tarif yang terlalu mahal malah bisa menjadi sebuah ketakutan. Masyarakat pada umumnya menyukai produk dengan tarif yang rendah. Perusahaan juga harus menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas yang akan diterima oleh pelanggan, sehingga pelanggan tidak merasa keberatan dengan uang yang telah dikeluarkan untuk membeli produk atau jasanya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul yaitu “ **Perbandingan Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman, dan Physical Evidence antara jasa pengiriman logistik Pos Indonesia dan Jet & Tony** “ ( **Studi Kasus Pengguna jasa Pos Indonesia dan J&T di Tanjungpinang** ).

## II. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan program SPSS sebagai alat untuk menguji data. Adapun data yang digunakan adalah data primer, dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan Uji Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Paired Sample T-test

## III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan kepada konsumen pengguna jasa pengiriman logistik Pos Indonesia dan JNT di Tanjungpinang dengan membandingkan variabel Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman, dan *Physical Evidence*.

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2015), analisis statistik digunakan untuk menggambarkan secara statistik dari variabel yang ada dalam penelitian ini, dilihat dari maksimum, mean dan standar deviasi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman dan *Physical Evidence*. Dengan penyebaran kuesioner dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan.

**Hasil Statistik Deskriptif  
Descriptive Statistics**

	N Statistic	Minimu m Statistic	Maximu m Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic
Kualitas_Pelayana n	100	11	25	20.18	.303	3.026
Tarif_Pengiriman	100	8	20	15.92	.288	2.877
Physical_Evidence	100	10	25	20.43	.336	3.355
Valid N (listwise)	100					

**Descriptive Statistics**

	N Statistic	Minimu m Statistic	Maximu m Statistic	Mean Statistic	Std. Error	Std. Deviation Statistic
Kualitas_Pelayana n	100	10	25	20.45	.336	3.356
Tarif_Pengiriman	100	8	20	16.19	.290	2.905
Physical_Evidence	100	10	25	19.84	.385	3.853
Valid N (listwise)	100					

**Hasil Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Berikut merupakan hasil/output dari pengolahan uji validitas setiap variable yang telah diolah melalui SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Pos Indonesia		JNT	
		Nilai r hitung	Kriteria	Nilai r hitung	Kriteria
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,738	Valid	0,828	Valid
	X1.2	0,807	Valid	0,807	Valid
	X1.3	0,858	Valid	0,845	Valid
	X1.4	0,869	Valid	0,861	Valid
	X1.5	0,800	Valid	0,834	Valid
Tarif Pengiriman	X2.1	0,825	Valid	0,887	Valid
	X2.2	0,907	Valid	0,905	Valid
	X2.3	0,820	Valid	0,867	Valid
	X2.4	0,826	Valid	0,880	Valid
Physical Evidence	X3.1	0,825	Valid	0,844	Valid
	X3.2	0,855	Valid	0,797	Valid
	X3.3	0,757	Valid	0,912	Valid
	X3.4	0,893	Valid	0,907	Valid
	X3.5	0,861	Valid	0,894	Valid

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan memperoleh nilai r hitung semua diatas r tabel ( $df = n-2$ );  $100-2 = 98$ , maka dapat disimpulkan semua indikator memenuhi kriteria

valid. Begitu juga dengan nilai r untuk indikator tarif pengiriman, dan physical evidence memperoleh nilai r hitung semuanya diatas r tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dengan  $r_{tabel}$  0,1654, maka dapat disimpulkan semua indikator valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini diukur menggunakan teknik Cronbach's Alpha yaitu jika nilai Croncach's Alpha  $> 0,6$ , maka indikator yang terdapat pada suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal. Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas setiap variabel yang telah diolah melalui SPSS.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cut off	Pos Indonesia		JNT	
		Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,60	0,873	Reliabel	0,887	Reliabel
Tarif Pengiriman	0,60	0,866	Reliabel	0,904	Reliabel
Physical Evidence	0,60	0,893	Reliabel	0,920	Reliabel

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan pos Indonesia memperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,873 dan kualitas pelayanan JNT sebesar 0,887; variable tarif pengiriman pos Indonesia sebesar 0,866 dan tarif pengiriman JNT sebesar 0,904; variable physical evidence sebesar 0,893 dan physical evidence JNT sebesar 0,920; dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa pernyataan pada kuesioner ini bersifat reliabel atau handal karena mempunyai nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, uji Kolmogorov Smirnov, yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melihat angka profitabilitas signifikan :

- Jika (Asymp. Sig)  $< 0,05$  maka distribusi data tidak normal
- Jika (Asymp. Sig)  $> 0,05$  maka distribusi data normal

	Pos Indonesia			JNT		
	Kualitas Pelayanan	Tarif Pengiriman	Physical Evidence	Kualitas Pelayanan	Tarif Pengiriman	Physical Evidence
Test Statistic	0,104	0,151	0,139	0,122	0,144	0,127
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,010	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil test statistic lebih besar dari 0,05 dan Asymp. Sig. (2tailed) kurang dari 0,05. Dengan demikian, data pada penelitian ini berdistribusi normal.

### Hasil Uji Paired Sample T-test

Paired sample t-test digunakan untuk menguji perbedaan dua sampel yang berpasangan. Paired sample t-test digunakan apabila berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak  $H_0$  pada uji paired sample t-test adalah sebagai berikut :

- Jika probabilitas (Asymp.Sig)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Jika probabilitas (Asymp.Sig)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Hasil Uji Beda Kualitas Pelayanan  
Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pos_Indonesia	20.18	100	3.026	.303
	JNT	20.45	100	3.356	.336

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk nilai rata-rata kualitas pelayanan Pos Indonesia 20,18 dengan standar deviasi sebesar 3,026 dan nilai rata-rata kualitas pelayanan JNT sebesar 20,45 dengan standar deviasi sebesar 3,356.

		Paired Difference					t	df	Sig.(2-tailed)
		Mean	Std. Error Mean	Std. Error Mean	95% Confidence Interval Of The Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Kualitas Pelayanan Pos Indonesia dan JNT	-0,279	3,266	0,327	-0,918	0,378	-0,827	99	0,410

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 yaitu 0,410 artinya terdapat perbedaan yang tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pos Indonesia dan JNT memiliki kualitas pelayanan yang tidak jauh berbeda.

**Hasil Uji Beda Tarif Pengiriman  
Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pos_Indonesia	15.92	100	2.877	.288
	JNT	16.19	100	2.905	.290

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk nilai rata-rata tarif pengiriman Pos Indonesia sebesar 15,92 dengan standar deviasi 2,877 dan nilai rata-rata tarif pengiriman JNT sebesar 16,19 dengan standar deviasi sebesar 2,905

		Paired Difference					t	df	Sig.(2-tailed)
		Mean	Std. Error Mean	Std. Error Mean	95% Confidence Interval Of The Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Tarif Pengiriman Pos Indonesia dan JNT	-0,270	2,643	0,264	-0,794	0,254	-1,021	99	0,310

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 yaitu 0,310 artinya terdapat perbedaan yang tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pos Indonesia dan JNT memiliki tarif pengiriman yang tidak jauh berbeda.

**Hasil Uji Beda *Physical Evidence*  
Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pos_Indonesia	20.43	100	3.355	.336
	JNT	19.84	100	3.853	.385

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata *physical evidence* pos indonesia sebesar 20,43 dengan standar deviasi sebesar 3,355 dan nilai rata-rata *physical evidence* JNT sebesar 19,84 dengan standar deviasi 3,853.

		Paired Difference					t	df	Sig.(2-tailed)
		Mean	Std. Error Mean	Std. Error Mean	95% Confidence Interval Of The Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Physical Evidence Pos Indonesia dan JNT	0,590	3,479	0,348	-0,100	1,280	1,696	99	0,093

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05 yaitu 0,093 artinya terdapat perbedaan yang tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pos Indonesia dan JNT memiliki *physical evidence* atau bukti fisik yang tidak jauh berbeda.

**Pembahasan Hipotesis**

Berdasarkan hasil penelitian tentang perbandingan kualitas pelayanan, tarif pengiriman dan *physical evidence* pada pengguna jasa pengiriman di tanjungpinang, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam pembahasan hipotesis sebagai berikut :

**Perbandingan Kualitas Pelayanan Pos Indonesia dan JNT**

Dari hasil penelitian uji beda yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa perbedaan yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan dari Pos Indonesia dan JNT dimana hasil yang didapat sebesar 0,410 yang artinya nilai signifikan lebih dari 0,05 (5%) dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Pos Indonesia dan JNT memiliki kualitas pelayanan yang tidak berbeda meskipun JNT memiliki rata-rata tertinggi tetapi keduanya tetap memiliki kualitas pelayanan yang setara, dalam arti bahwa keduanya memiliki pelayanan yang ramah kepada semua pengguna jasa, cepat dalam menyelesaikan masalah, dan pelayanan yang sepenuh hati.

**Perbandingan Tarif Pengiriman Pos Indonesia dan JNT**

Dari hasil uji beda yang sudah dilakukan bahwa terdapat perbedaan yang tidak signifikan pada tarif pengiriman dari Pos Indonesia dan JNT, dimana hasil signifikan yang didapat sebesar 0,310 yang artinya nilai signifikan lebih besar dari 0,05 (5%) jadi tarif pengiriman yang diberikan Pos Indonesia dan JNT tidak jauh berbeda, walaupun tarif pengiriman yang diberikan oleh Pos Indonesia sedikit lebih murah. Sepeti tarif per kilo yang diberikan Pos Indonesia Rp. 31.000/kg dengan Rp. 39.000/kg yang di berikan JNT. Semakin maksimal penentuan tarif yang di berikan Pos Indonesia dan JNT akan membuat pengguna jasa semakin merasa puas.

**Perbandingan *Physical Evidence* Pos Indonesia dan JNT**

Dari hasil uji beda yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara *physical evidence* atau bukti fisik dan Pos Indonesia dan JNT dimana hasil yang terdapat sebesar 0,093 yang artinya nilai signifikan lebih besar dari 0,05 (5%), dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* atau bukti fisik dari Pos Indonesia tidak jauh berbeda dengan JNT. Seperti tersediannya perlengkapan pendukung kepada pengguna jasa seperti alat tulis,

ruang tunggu dan lain-lain. Pos Indonesia dan JNT harus semakin meningkatkan dan memaksimalkan *physical evidence* yang diberikan.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan Pos Indonesia dan JNT
2. Terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara Tarif Pengiriman Pos Indonesia dan JNT
3. Terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara *Physical Evidence* Pos Indonesia dan JNT

#### V. Daftar Pustaka

- Amilia, S., & Nst, M. A. (2017). *Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa*.
- Armahadyani. (2018). *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kedai Makan Pa'Mur Karawang*. Karawang.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express*.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Malang: Erlangga
- Prasetyo, F. A. (2017). *Analisis Perbandingan Service Quality Antara JNE dan J&T Express*.
- Pratama, R. S. (2017). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Rususun, A. R., Tumbel, A., & Mandagie, Y. (2019). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek dan Grab pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin UNSRAT*.
- Sari, I. P., & Medyani, T. E. (2018). *Harga dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (MIx Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kalitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warbung, F., Moniharopan, S., & Soegoto, A. S. (2019). *Perbandingan Kualitas Pelayanan antara*