

PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Roma Seharti S. Sumbayak¹, Abdurrozzaq Hasibuan²
romasehartysumbayak@gmail.com¹, rozzaq@uisu.ac.id²
Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

ABSTRAK

Manajemen logistik adalah tata kelola fungsi manajemen rantai pasokan untuk membantu organisasi merencanakan, mengelola, dan menerapkan proses dalam memindahkan dan menyimpan barang. Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh sistem pelacakan online, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner Sampel yang diteliti berjumlah 30 responden. Hasil dari penelitian ini yaitu sistem pelacakan online, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu, Keamanan.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi yang berkembang pesat tentunya memberikan peluang baru di dunia pemasaran dengan memanfaatkan digitalisasi yaitu bisnis e-commerce sebagai jalan baru untuk memasarkan produk dan jasa. Pada dasarnya digital marketing merupakan kegiatan pemasaran yang menggunakan media digital dengan akses internet dan memanfaatkan media berupa website, social media, e-mail, database, mobile/wireless dan tv digital guna meningkatkan target konsumen serta dapat mengetahui profil, perilaku, nilai produk, dan loyalitas para pelanggan atau target konsumen untuk mencapai tujuan pemasaran (Hamdani & Swastika, 2021).

Pertumbuhan e-commerce tersebut memberikan efek domino terhadap bisnis lain seperti jasa pengiriman barang atau logistik. Perkembangan bisnis yang bergerak di industri pengiriman barang semakin meningkat. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman yang dapat dipercaya dengan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepentingan konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen (Tjiptono, 2012).

Menurut Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia), rata-rata volume pengiriman nasional pada semester pertama tahun 2021 meningkat sekitar 30% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Seperti yang kita tahu selama pandemi COVID-19 pada bulan Maret 2020, logistik adalah salah satu industri utama yang diperbolehkan untuk terus beroperasi, karena logistik merupakan hal yang mendasar bagi kebutuhan masyarakat selama pandemi. Industri jasa pengiriman barang Indonesia didominasi oleh beberapa brand besar antara lain Pos Indonesia, JNE, TIKI, J&T, dan berbagai perusahaan jasa pengiriman lainnya.

Secara umum menurut kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang akibat dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap

ekspektasi mereka. Salah satu Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa pengiriman diantaranya adalah faktor ketepatan waktu. Terkadang barang pesanan/kiriman kita sudah dalam perjalanan kerap kali tidak berjalan lancar mengakibatkan pesanan/kiriman terlambat sampai ke alamat tujuan. Oleh karena itu melalui artikel ini kita akan membahas pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif yang mana dalam mendapatkan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

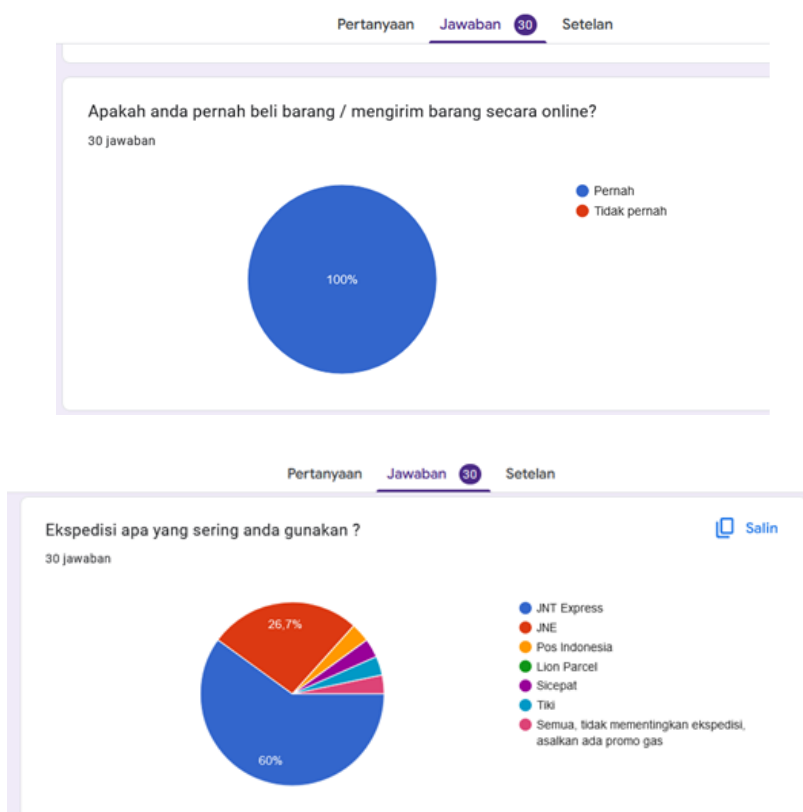
1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden yang sesuai dengan kriteria.

2. Data Sekunder

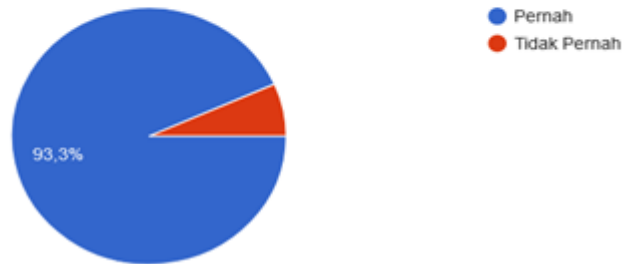
Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk melengkapi data primer yaitu meliputi sumber-sumber bacaan serta sejarah.

Hasil Survey Melalui Kuesioner



Untuk mengetahui paket anda sudah berada dimana, apakah anda pernah melacak paket anda dengan secara online?

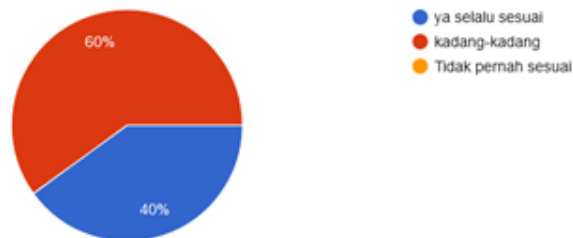
30 jawaban



Apakah informasi tentang paket anda di sistem pelacakan online yang anda gunakan selalu sesuai dengan ketepatan waktu pengiriman barang?

[Salin](#)

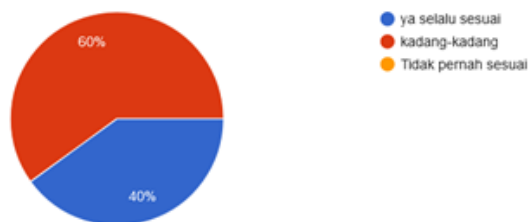
30 jawaban



Apakah informasi tentang paket anda di sistem pelacakan online yang anda gunakan selalu sesuai dengan ketepatan waktu pengiriman barang?

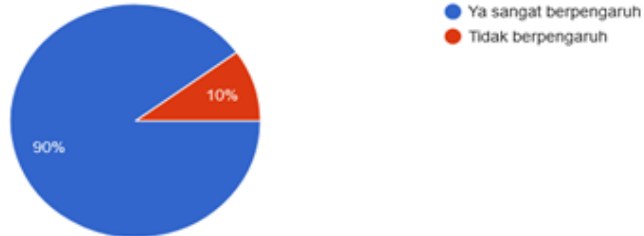
[Salin](#)

30 jawaban



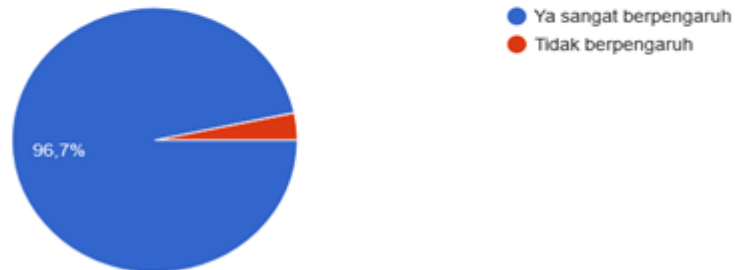
Apakah sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan anda sebagai pelanggan?

30 jawaban



Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan anda sebagai pelanggan?

30 jawaban



Tabel Hasil Survey Melalui Kuesioner

Kuesioner	Responden (30 orang)		
	ya	tidak	kadang-kadang
Apakah anda pernah beli/mengirim barang secara online?	100%	-	-
Untuk mengetahui paket anda sudah berada dimana, apakah anda pernah melacak paket anda secara online ?	93.3%	6.7%	-
Apakah informasi tentang paket anda di sistem pelacakan online yang anda gunakan sesuai dengan ketepatan waktu pengiriman barang?	40%	-	60%
Apakah sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan anda sebagai pelanggan?	90%	10%	-
Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan anda sebagai pelanggan?	96.7%	3.3%	-

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, semakin baik kualitas sistem pelacakan online maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan yang akan dicapai. Pengiriman yang tepat waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan disebabkan karena ketika pelanggan ingin melakukan pengiriman barang atau dokumen menggunakan jasa pengiriman barang, ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor penting. Ketepatan waktu pengiriman bisa diartikan memegang peranan penting, karena pelanggan tentunya mengharapkan paket yang dikirimkan diterima tepat waktu seperti dengan janji penyedia layanan dan kebalikannya. Oleh karena itu untuk menghindari keterlambatan waktu pengiriman suatu paket/barang sangat dibutuhkan system manajemen logistik terhadap pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman barang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Intan Eviani¹, Yusup Rachmat Hidayat².” Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi)”.*Jurnal Manajemen Logistik* Vol.1, No1 ,Januari 2021, pp. 11-19, <http://ojs.stiami.ac.id>.
- Isnaini Aulia Lutha,Nurhajati, Budi Wahono.” Pengaruh Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang)”. e – *Jurnal Riset Manajemen* Vol. 13. No. 01,2023, <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>
- Stefanny Aprilia Pohan.” Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim J&T Di Kota Medan”. S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area,2023
- Muchammad Maslikhan.” Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Utama Malang)”. S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang,2022.
- Biteship,”*Manajemen Logistik: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Manfaat, dan Komponennya*”.Internet: <https://biteship.com/blog/manajemen-logistik-pengertian-fungsi-tujuan-manfaat-dan-komponennya/>, Mei.16, 2023.