

ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN KINERJA LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T)

Deryl Kresna Nirwaseta*, Mohammad Mukhsin

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

*Korespondensi: 5551200167@untira.ac.id

Dikirim: 7 November 2023, Direvisi: 22 November 2023, Dipublikasikan: 3 Desember 2023

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara sistem informasi dan kinerja logistik dengan kepuasan pelanggan. Objek studi penelitian ini adalah perusahaan logistik J&T yang memiliki jaringan yang luas di Indonesia dan telah menggunakan sistem informasi terkini berupa aplikasi berbasis web. Populasi penelitian ini adalah pelanggan layanan logistik J&T di Cilegon, dan sampel pada penelitian ini sebanyak 95 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, kinerja logistik J&T berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kinerja Logistik; Sistem Informasi; Kepuasan Pelanggan; Jasa Logistik

Abstract

This research investigates the relationship between information systems, logistics performance, and customer satisfaction. The object of this research study is the J&T logistics company, which has an extensive network in Indonesia and uses the latest information system as a web-based application. The population of this study was J&T logistics service customers in Cilegon, and the sample was 95 people. The data used is primary data processed using the SPSS application. The research results show that the information system does not affect customer satisfaction. However, J&T's logistics performance has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Logistics Performance; Information Systems; Customer Satisfaction; Logistics Services

A. PENDAHULUAN

Manajemen logistik adalah pendekatan yang bertujuan untuk mencapai efisiensi operasional melalui integrasi aktifitas pengadaan, pemindahan, dan penyimpanan bahan dengan tujuan mencapai efisiensi operasional (Heizer & Render, 2011). Terdapat empat fungsi utama dalam sistem logistik, salah satunya adalah sistem informasi, Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok komponen yang berkaitan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian (Harahap, 2021). Perkembangan sistem informasi ini penting bagi pelaku logistik, untuk dapat mengelola persediaan barang dan memberikan kemudahan untuk mengakses informasi logistik dengan akurat seperti informasi persediaan barang, status pengiriman, pemesanan, dan pelaporan keluhan Sistem informasi yang lengkap akan mendorong kinerja perusahaan logistik agar semakin lancar dan akurat, hingga proses dari status pengiriman dan status kendaraan dapat dipantau melalui sistem informasi perusahaan (Hidayat, 2016).

Menurut laporan Supply Chain Indonesia, pertumbuhan sektor e-commerce dan peningkatan kemampuan masyarakat dalam hal daya beli untuk kebutuhan rumah

tangga, telah memberikan dorongan kepada industri transportasi logistik dan pelayaran. Asosiasi e-Commerce Indonesia (idEA) memperkirakan bahwa nilai transaksi bisnis e-commerce pada tahun 2023 akan mencapai Rp 700 triliun. Prediksi dari Bank Indonesia juga menyebutkan bahwa transaksi e-commerce diharapkan meningkat sebesar 13% pada tahun yang sama. Hal ini berpotensi mendorong performa perusahaan logistik untuk terus berkembang dan menjangkau lebih banyak area ataupun meningkatkan layanan mereka, tentunya sejalan dengan peningkatan penggunaan jasa logistik yang terjadi kinerja logistik perusahaan pun perlu diperhatikan agar dapat memberikan layanan dengan efisien dan memuaskan pengguna jasa dengan baik.

Penelitian terdahulu telah meneliti tentang pengaruh dari kepuasan dengan Layanan logistik yang diteliti oleh (Widianti et al., 2020) yang meneliti tentang kepuasan pemilik toko online dengan layanan logistik perusahaan JNE dan J&T Express, dimana ditemukan bahwa kedua perusahaan memiliki perbedaan yang signifikan. Berdasarkan pemilik toko online, kedua perusahaan ini memiliki kekurangan dalam merespon dan memberikan garansi untuk barang yang hilang dan rusak, dan kurang baiknya respon dan kritik yang diberikan pemilik toko online dari pihak JNE dan J&T. Dengan kesimpulan bahwa kualitas JNE lebih baik dari J&T karena J&T masih perlu meningkatkan kualitas layanannya terutama pada penanganan paket.

Penulis mengamati bahwa pengembangan dan utilitasi sistem informasi bagi perusahaan J&T ini masih kurang memuaskan dimana terdapat banyak kasus seperti status pengiriman barang yang hilang atau tidak terlacak, terjadinya kesalahan pengiriman barang, lambatnya pengiriman barang, penyimpanan pergudangan yang kurang terorganisir, dan kurang baiknya pelayanan perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai berita tentang keluhan konsumen terhadap jasa ekspedisi dan logistik yang dialami pelanggan berupa kurang cepat tanggapnya perusahaan dalam menangani masalah tersebut, hingga diperlukannya pembenahan pada sistem informasi perusahaan agar keluhan-keluhan pelanggan dapat tersalurkan dengan baik.

Dalam dunia penyediaan jasa ini, kepuasan pengguna jasa merupakan hal krusial yang perlu diperhatikan perusahaan, (Indrasari, 2019) menjelaskan bahwa keputusan untuk menggunakan jasa atau membeli produk oleh konsumen dapat terjadi apabila konsumen sudah mendapatkan layanan dari pemberian jasa dan setelah itu konsumen merasakan adanya kepuasan dan ketidakpuasan, dikemukakan juga bahwa terdapat 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Terdapat penelitian terdahulu dari (Rismara et al., 2021) yang meneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Unsur Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam penelitiannya ditemukan bahwa elemen-elemen logistik berpengaruh (secara parsial) terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat juga penelitian oleh (Uvet, 2020) yang meneliti tentang bagaimana pengaruh layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan, dimana hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Timeliness, Order Condition, Personnel Contact Quality, Operational Information Sharing dan persepsi Kepuasan Pelanggan pada jasa logistik.

Penelitian ini akan berfokus pada perusahaan penyedia jasa logistik J&T yang berada di area kota Cilegon. Hal ini dilakukan karena dua faktor, pertama bahwa terdapat tingginya tingkat ketidakpuasan pengguna jasa J&T di Cilegon yang dapat diketahui melalui review-review toko cabang J&T di Google dan kedua dikarenakan faktor lokasi yang berdekatan dengan lokasi penulis yang akan membantu dalam proses pengamatan dan pencarian data penelitian. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan

untuk meneliti apakah kinerja logistik dan sistem informasi milik J&T berpengaruh terhadap pengguna jasa logistiknya, penelitian ini dapat berguna sebagai masukan untuk pihak manajemen J&T terutama pada cabangnya yang ada di kota Cilegon.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Logistik adalah bagian dari proses supply chain. Kalau berbicara tentang manajemen tentunya terkait dengan tiga fungsi utamanya yaitu planning, implementation, dan control. Secara definisi, manajemen logistik adalah perencanaan, implementasi, dan pengendalian aliran barang dari sumber menuju titik tujuan secara efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhan konsumen. (Kartika et al., 2021) Manajemen logistik juga dijelaskan sebagai suatu pendekatan yang mengupayakan efisiensi operasi melalui integrasi aktifitas pengadaan, pemindahan, dan penyimpanan bahan yang bertujuan untuk mencapai efisiensi operasi. (Heizer & Render, 2011). Berdasarkan laporan yang dilakukan (Jean-François Arvis et al., 2018) Mengukur kinerja logistik di suatu negara dianalisis dan dihitung menggunakan indeks LPI (Logistic Performance Index) yang melihat 6 aspek utama dari aktivitas logistik, yaitu efisiensi proses kepabeanan, kualitas infrastruktur, kemudahan pengiriman barang, kualitas layanan logistik, pelacakan dan penelusuran pengiriman, serta ketepatan waktu pengiriman berdasarkan jadwal atau estimasi waktu pengiriman.

Sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian. Komponen-komponen yang terdapat dalam sistem informasi mencakup perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), prosedur, jaringan komputer dan komunikasi data, individu-individu yang terlibat, serta basis data (Harahap, 2021). Pada sistem informasi yang berkaitan dengan logistik, hal-hal yang diteliti adalah pengelolaan data dan informasi logistik, analisa kebutuhan barang, data distribusi, data persediaan, dan keakuratan data distribusi. Sistem informasi logistik ini dapat membantu pengelola bisnis mengelola logistik dan barang dengan menentukan kapan perusahaan akan melakukan pengiriman persediaan. Sistem ini memudahkan pendaftaran logistik tujuan dan pemberian informasi barang tersebut (Hidayat, 2016). Sehingga indeks penelitian pada variabel sistem informasi ini merupakan Software, data dan informasi logistik, data distribusi, basis data, dan prosedur.

Setiap bisnis memiliki aspirasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Selain menjadi faktor penting dalam menjaga kelangsungan perusahaan, pemenuhan kebutuhan konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang merasa puas dengan suatu produk atau layanan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk atau layanan tersebut jika mereka memiliki kebutuhan yang sama di masa depan (Indrasari, 2019). Menurut Mowen dan Minor dalam (Sudaryono, 2016), kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai sikap menyeluruh yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian korelasional yang akan meneliti derajat hubungan antara variabel-variabel. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa J&T Cilegon yang kerap menggunakan jasanya, dan pelanggan yang pernah menggunakan

sistem informasinya baik dalam bentuk aplikasi maupun web base, dengan taraf signifikan yang digunakan untuk penelitian ini adalah 10%, sampel yang diambil terdapat 95 orang yang didapatkan dari rumus slovin. Metode pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini berupa data primer yang dilakukan dengan pemberian kuesioner kepada responden, dan skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala Likert. Setelah data terkumpulkan selanjutnya akan dilakukan uji validitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda yang dibantu dengan menggunakan alat statistik SPSS

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah data yang diperoleh menggunakan kuesioner merupakan data yang valid atau tidak. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, dapat ditentukan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang mewakili variabel X_1 (Sistem Informasi) adalah valid, lalu untuk uji validitas variabel X_2 (Kinerja Logistik) pernyataan dalam kuesioner adalah valid juga, lalu untuk validitas kuesioner variabel Y (Kepuasan Pelanggan) adalah valid. Dan berdasarkan uji Realibilitas semua variabel dinyatakan reliabel

Tabel 1. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.424	.412	.89463

a. Predictors: (Constant), totalX2, totalX1

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji Koefisien determinasi, ditemukan bahwa dilai R^2 sebesar 65,2%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi sistem informasi dan kinerja logistik terhadap kepuasan pelanggan sebesar 65,2% dan sisanya 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil analisis regresi berganda diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.425	1.414		5.961	.000
	totalX1	.075	.086	.077	.875	.384
	totalX2	.439	.063	.615	7.013	.000

a. Dependent Variable: totalY

Hasil analisis regresi berganda diatas menguji hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil dari regresi linear berganda yang menghasilkan:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 8,425 + 0,075 X_1 + 0,439 X_2$$

Berdasarkan hasil koefisien regresi tersebut ditemukan bahwa Sistem Informasi (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dan Kinerja Logistik (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan merujuk pada nilai t

hitung, terbukti bahwa Sistem Informasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kinerja Logistik (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu seperti oleh (Uvet, 2020), (Deshpande & Pendem, 2022), dan (Pramudita et al., 2022).

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada J&T Cilegon, sistem informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, kinerja logistik J&T berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kontribusi dari variabel sistem informasi dan kinerja logistik terhadap kepuasan pelanggan di J&T Cilegon juga cukup besar, sebesar 65,2%.

Sebagai saran penulis untuk J&T Cilegon, perlu diperhatikan dan ditingkatkan kinerja logistik mereka. Faktor-faktor seperti efisiensi kualitas infrastruktur, kemudahan pengiriman barang, kualitas layanan logistik, pelacakan dan penelusuran pengiriman, serta ketepatan waktu pengiriman perlu mendapatkan perhatian khusus. Kinerja logistik yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Deshpande, V., & Pendem, P. K. (2022). Logistics Performance, Ratings, and Its Impact on Customer Purchasing Behavior and Sales in E-Commerce Platforms. <https://doi.org/10.1287/Msom.2021.1045>.
- Harahap, N. M. (2021). "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen." <https://doi.org/10.31219/osf.io/mdjsu>
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management Manajemen Operasi buku 2 edisi 9*. Salemba Empat.
- Hidayat, R. (2016). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LOGISTIK. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 707–724. <https://doi.org/10.25077/josi.v13.n2.p707-724.2014>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. UNITOMO PRESS.
- Jean-François Arvis, Lauri Ojala, Christina Wiederer, Ben Shepherd, Anasuya Raj, Karlygash Dairabayeva, & Tuomas Kiiski. (2018). *Trade Logistics in the Global Economy*. <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/628a4f9d-7faa-54bf-97b0-f6080c6d46cd/content>
- Kartika, W., Dharmayanti, I., Munandar, H. N., Eko Pratomo, Fatma, E., Ahmadi, B., Wiyono, A. S., Hayati, D., Ananda, N., Yuniarti, T. S. T. J., Rini, W., & Hardiman, H. D. (2021). *SEKILAS MANAJEMEN LOGISTIK* (J. Astuti & A. Rapi (eds.)). Penerbit Insania. http://repository.poltekapp.ac.id/id/eprint/2224/1/Isi_Buku_Sekilas_Manajemen_Logistik.pdf

- Pramudita, A. S., Hilman, T., & Nasution, S. R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS: J&T EXPRESS DP PADANGSIDIMPUAN). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12(1).
- Rismara, R. G., Harimurti, C., & Purnaya, I. N. (2021). PENGARUH ELEMEN LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS 3 TOKO BANGUNAN DI KELURAHAN HARAPAN JAYA, KECAMATAN BEKASI UTARA). In *Jurnal Manajemen Logistik* (Vol. 1). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran : Teori & Implementasi* (F. Sigil (ed.); 1st ed.). Andi.
- Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.31387/OSCM0400248>
- Widianti, K. R., Cahyadi, E. R., & Setiawan, A. (2020). The Effect of Online Shop Owner Satisfaction on Logistic Services (Comparative Study of JNE and J&T Express). *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 6(2), 196–196. <https://doi.org/10.17358/IJBE.6.2.196>