

PENGARUH VARIABEL LAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMILIHAN JASA LAYANAN LOGISTIK

**Ocky Soelistyo Pribadi, Bambang Istiyanto, Ida Ayu Masyuni, I Putu Adi Suryasa, Anggun Prima
Gilang Rupaka*, Dynes Rizky Navianti**

Manajemen Logistik, Politeknik Transportasi Darat Bali, Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kec. Kerambitan,
Kab. Tabanan –Bali 80582, Indonesia

*gilang@poltradabali.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha yang semakin cepat dan laju pertumbuhan penduduk yang semakin padat, pertumbuhan ekonomi semakin meningkat pula. Hal ini menyebabkan persaingan perusahaan semakin tajam terutama dalam memasarkan produk-produknya baik berupa barang maupun jasa kepada masyarakat atau konsumen. Pemasaran termasuk salah satu kegiatan yang penting bagi perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidupnya dan perkembangannya, serta untuk memperoleh keuntungan besar. Penelitian ini membahas masalah pada hubungan pengaruh layanan terhadap pengambilan keputusan pemilihan jasa layanan logistik di area Kota Denpasar yang meliputi produk, harga, promosi (*branding*), lokasi, proses, karyawan, sarana dan prasarana penunjang logistik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jasa layanan pengantaran kilat, pengemasan barang, harga, dan layanan karyawan adalah variabel yang berpengaruh signifikan pada pemilihan layanan logistik di Kota Denpasar.

Kata kunci: jasa logistic; layanan; pengambilan keputusan

INFLUENCE OF SERVICE VARIABLES ON DECISION MAKING ON THE SELECTION OF LOGISTIC SERVICES

ABSTRACT

The development of the business world is getting faster and the population is getting denser, the economic growth is also increasing. This causes the company's competition to be sharper, especially in marketing its products in the form of goods and services to the public or consumers. Marketing is one of the important activities for the company in order to maintain its survival and development, as well as to obtain large profits. This study limits the problem to the relationship between the influence of services on decision making in choosing logistics services in the Denpasar City area which includes product, price, promotion (branding), location, process, employees, logistics support facilities and infrastructure. The results of this study indicate that express delivery services, packaging of goods, prices, and employee services are variables that have a significant effect on the selection of logistics services in Denpasar City.

Keywords: decision making; logistic services; services

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin cepat dan penduduk yang semakin padat, pertumbuhan ekonomi semakin meningkat pula. Hal ini menyebabkan persaingan perusahaan semakin tajam terutama dalam memasarkan produk-produknya baik berupa barang maupun jasa kepada masyarakat atau konsumen. Pemasaran termasuk salah satu kegiatan yang penting bagi perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidupnya dan perkembangannya, serta untuk memperoleh keuntungan besar.

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis.

Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengiriman. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan.

Perubahan pola perilaku dan kebutuhan konsumen mengikuti perkembangan teknologi dan arus informasi menjadikan lebih bertingkah laku praktis. Konsumen membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam pemenuhan kebutuhan. *E-commerce* adalah jawaban atas kecepatan dan ketepatan pemenuhan kebutuhan konsumen yang menawarkan keunggulan kompetitifnya yakni lebih hemat waktu, dan praktis.

METODE

Pengumpulan data dilakukan dengan studi penyebaran kuesioner (Suharsimi Arikunto, 2010), kepada masyarakat untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat dalam pemilihan jasa layanan logistic di Kota Denpasar. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2013) didapat jumlah sampel yang harus didapatkan agar dapat mewakili populasi Kota Denpasar adalah sebanyak 400 sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Sampel

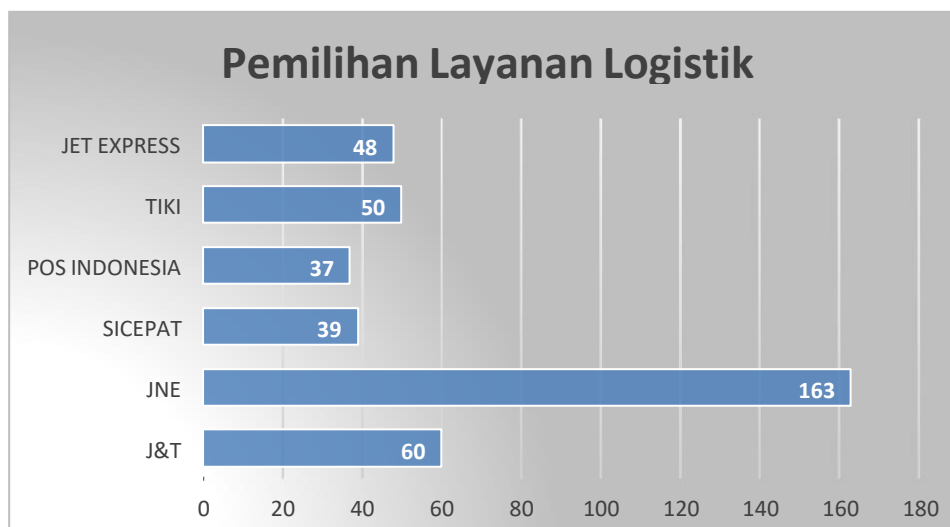
Data yang diperlukan untuk penelitian ini menurut rumus Slovin (Sugiyono, 2013) sebanyak 400 sampel. Penentuan jumlah sampel ditentukan dari jumlah penduduk Kota Denpasar sebanyak 725.314 jiwa. Dari kuesioner yang sudah disebar, didapat data 437 responden yang telah mengisi kuesioner, pertanyaan “Pernahkah anda menggunakan jasa layanan logistik dalam pengiriman/penerimaan barang?”, terdapat 397 responden yang menjawab “Ya” dan 40 responden menjawab “tidak”, ditampilkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Jumlah responden pengguna layanan logistik

Bedasarkan hasil kuesioner, responden memilih layanan logistik dari perusahaan logistik J&T, Jet Express, TIKI, Pos Indonesia, JNE, dan SiCepat didapatkan hasil sebagai berikut: pemilih layanan dari J&T sebanyak 60 responden, Pos Indonesia sebanyak 37 reponden, Jet

Express sebanyak 48 responden, TIKI sebanyak 50 responden, JNE sebanyak 163 responden, dan SiCepat sebanyak 38 responden. Hasil tersebut disajikan dalam gambar di bawah ini:



Gambar 2. Pemilihan Layanan Logistik Masyarakat Kota Denpasar

Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas (Cronbach, 1951) kepada variabel-variabel penelitian yaitu Jasa Layanan Logistik Reguler (X_1), Jasa Layanan Logistik Kilat (X_2), Pengemasan Barang (X_3), Asuransi Produk (X_4), Jaminan barang sampai tepat waktu (X_5), Harga yang bersaing (X_6), Lokasi (X_7), Mekanisme penerimaan barang (X_8), Mekanisme pembayaran (X_9), dan layanan karyawan (X_{10}) didapatkan bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* > r_{tabel} (0,098) dan koefisien alpha (*Cronbach's Alpha*) > 0,60. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang didapat adalah valid dan andal, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

No	Variabel Penelitian	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	Jasa Layanan Pengantaran Kilat	.650	.834
2	Jasa Layanan Pengantaran Reguler	.665	.832
3	Pengemasan Barang	.661	.833
4	Asuransi Barang	.657	.830
5	Jaminan sampai Tepat Waktu	.660	.830
6	Harga	.704	.828
7	Lokasi Layanan Logistik	.641	.835
8	Proses Penerimaan Barang	.689	.832
9	Mekanisme Pembayaran	.618	.836
10	Layanan Karyawan	.656	.833

Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Tabel 2.
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	F	Sig.
1	Regression	65.699	3.891	.000 ^b
	Residual	651.828		
	Total	717.526		

- a. Dependent Variable: Jasa Layanan Logistik (Y)
- b. Predictors: (Constant), Layanan Karyawan (X10), Pengemasan Barang (X3), Jasa Layanan Pengantaran Kilat (X1), Proses Penerimaan Barang (X8), Jaminan sampai Tepat Waktu (X5), Harga (X6), Jasa Layanan Pengantaran Reguler (X2), Lokasi Layanan Logistik (X7), Mekanisme Pembayaran (X9), Asuransi Barang (X4)

Uji F menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2013). Berdasarkan Uji F dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti terdapat pengaruh dari variabel-variabel penelitian terhadap pemilihan layanan logistik di Kota Denpasar secara keseluruhan. Jika dilihat dari F_{Hitung} sebesar $3,848 >$ dari F_{tabel} (1,328) dapat disimpulkan juga bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel-variabel penelitian terhadap Pemilihan Layanan Logistik di Kota Denpasar.

Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan di tiap-tiap variabel penelitian (Sugiyono, 2013) terhadap pemilihan layanan logistik. Hasil dari analisis statistik regresi linier ditampilkan pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3.
 Hasil Uji T pada Tiap Variabel

	Model	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)		5.709	.000
	Jasa Layanan Pengantaran Kilat (X1)	-.172	-2.960	.003*
	Jasa Layanan Pengantaran Reguler (X2)	-.032	-.467	.641
	Pengemasan Barang (X3)	.136	2.083	.038*
	Asuransi Barang (X4)	.083	1.182	.238
	Jaminan sampai Tepat Waktu (X5)	-.122	-1.943	.053
	Harga (X6)	.219	3.143	.002*
	Lokasi Layanan Logistik (X7)	.054	.786	.433
	Proses Penerimaan Barang (X8)	.046	.670	.503
	Mekanisme Pembayaran (X9)	-.106	-1.515	.130
	Layanan Karyawan (X10)	-.124	-2.053	.041*

a. Dependent Variable: Jasa Layanan Logistik (Y)

Berdasarkan hasil Uji T pada Tabel 4.6 di atas X_1 , X_3 , X_6 , dan X_{10} memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa yang memberikan pengaruh signifikan terhadap pemilihan layanan logistik adalah Jasa Layanan Pengantaran Kilat, Pengemasan Barang, Harga yang bersaing, dan Layanan karyawan.

SIMPULAN

Hasil kuesioner dari sebanyak 397 responden yang menjawab “pernah menggunakan jasa layanan logistik” menunjukkan sebanyak 163 responden (41,06%) memilih JNE, 60 responden (15,11%) memilih J&T, 39 responden (9,82%) memilih SiCepat, 37 responden (9,32%) memilih Pos Indonesia, 50 responden (12,59%) memilih TIKI, dan 48 responden (12,09%) memilih JET Express sebagai pilihan layanan logistik yang dipilih.

Hasil Uji Statistik dengan Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Jasa Layanan Logistik Reguler (X_1), Jasa Layanan Logistik Kilat (X_2), Pengemasan Barang (X_3), Asuransi Produk (X_4), Jaminan barang sampai tepat waktu (X_5), Harga yang bersaing (X_6), Lokasi (X_7), Mekanisme penerimaan barang (X_8), Mekanisme pembayaran (X_9), dan layanan karyawan (X_{10}) memiliki pengaruh secara simultan terhadap pemilihan layanan logistik di Kota Denpasar. Hasil uji statistik dengan Uji Regresi secara parsial (Uji T) menunjukkan Jasa Layanan Pengantaran Kilat, Pengemasan Barang, Harga yang bersaing, dan Layanan karyawan adalah variable yang berpengaruh signifikan pada pemilihan layanan logistik di Kota Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghani, R., Gianpalolo; Laporte, Gilbert; Musmanno. (2004). *Introduction to Logistics Systems Planning and Control*. West Sussex: John Willey & Sons.
- Ballou, R. H. (2002). *Business Logistics Management (4th Edition)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Van Klose, L. N., Andreas; Speranza, M Garcia; and Wassenhove. (2002). *Quantitative Approaches to Distribution Logistics and Supply Chain Management*. Berlin: Springer.
- Cormen C., Thomas H; Leiserson, Charles E; Rivest, Ronald L; Stein. (2009). *Introduction to Algorithms (3rd Edition)*. London: The MIT Press.
- Musser, D. R. (2003). "Algorithm Concepts," *Strategy*, no. May, pp. 1–11.
- Abtahi, F., I. Fasel, (2011). "Deep belief nets as function approximators for reinforcement learning," *AAAI Work. - Tech. Rep.*, vol. WS-11-15, no. June, pp. 2–7, doi: 10.3389/conf.fncom.2011.52.00029.
- Knuth, D. R. (1997). "Fundamental Algorithms 3rd," in *The Art of Computer Programming 2nd*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Cronbach, Lee J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika* 16(3):297–334. doi: 10.1007/BF02310555.
- Santosa. (2018). *Statistika hospitalitas/ Drs. Santosa, M.M.*. Yogyakarta:: Penerbit Deepublish Azwar, S. 2015. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surhone, L. M., M. T. Timpledon, dan S. F. Marseken. (2010). *Pearson Product-Moment Correlation Coefficient: Francis Galton, Karl Pearson, Standard Seviation, Sample, Standard Score, Numerical Stability, Line, Angle, Euclidean Vector, Null Hypothesis, Student's T-Distribution, Confidence Interval*. Betascript Publishing.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka
- Cipta Sutrisno, Hadi. 1991. *Metodologi research*. Yogyakarta: Andi Offset

Yamin Sofyan, Kurniawan Heri. (2009). *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.