

## ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PENGIRIMAN J&T EXPRESS DAN JNE DI WILAYAH DKI JAKARTA

### PENULIS

Oktavia Dita Anggraeni

### ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis perbedaan kualitas pengiriman antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 100 orang responden pengguna layanan J&T Express dan JNE yang berada di wilayah DKI Jakarta. Teknik analisa data yang digunakan meliputi Uji Mann Whitney U-Test dan Analisis Diskriminan. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, hasil Uji Mann Whitney U-Test pada indikator Mudah Digunakan dengan hasil Asym p.Sig 0.007 dan hasil dari analisis diskriminan sebesar sig 0.007, sedangkan pada analisis diskriminan indikator Kondisi Barang Baik dengan hasil sebesar sig 0.002, maka dinyatakan terdapat perbedaan signifikan pada kualitas pengiriman di antara J&T Express dan JNE.

### Kata Kunci

Kualitas Pengiriman, J&T Express, JNE

### ABSTRACT

*This research analyzes the differences in delivery quality between J&T Express and JNE in the DKI Jakarta area. The method applied in this research adopt a descriptive quantitative with a sample of 100 respondents who are users of J&T Express and JNE services in the DKI Jakarta area Jakarta. The data analysis techniques used include the Mann-Whitney U-Test and Discriminant Analysis. Based on the results of the hypothesis testing conducted, the results of the Mann-Whitney U-Test on the "Ease of Use" indicator yielded Asym p.Sig 0.007 and the results of the discriminant analysis at sig 0.007, while in the discriminant analysis of the "Good Condition of Goods" indicator with a result of sig 0.002, it was concluded that there is a significant difference in delivery quality between J&T Express and JNE.*

### Keywords

Delivery Quality, J&T Express, JNE

### AFILIASI

Prodi, Fakultas  
Nama Institusi  
Alamat Institusi

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957  
Jl. M. Kahfi II No.33, Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta

### KORESPONDENSI

Penulis  
Email

Oktavia Dita Anggraeni  
[Oktadandia@gmail.com](mailto:Oktadandia@gmail.com)

### LICENSE



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

## PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi serta komunikasi berdampak pada aktivitas perdagangan yang semakin memudahkan penggunaannya, hasil dari adanya kemajuan teknologi terciptalah sistem belanja *online* melalui situs *e-commerce*. Bersama adanya *e-commerce* segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang dan jasa dapat dilakukan melalui media daring (Raharja dan Yuliana, 2022). Keberadaan *e-commerce* membuat masyarakat mulai beralih perilaku aktivitas ekonominya dengan lebih menyukai berbelanja secara online.

Bertambahnya antusiasme masyarakat dalam berbelanja *online* akan selaras dengan meningkatnya kebutuhan terhadap jasa pengiriman, sebab jasa pengiriman menyimpan fungsi krusial yaitu sebagai penghubung antara penjual dan pembeli guna mengirimkan barang ke konsumen akhir. Pada saat pandemi *Covid-19*, jasa pengiriman barang dan logistik telah mengalami peningkatan. Menurut Asosiasi Logistik Indonesia (2021), pengiriman barang saat pandemi mengalami peningkatan arus pengiriman barang hingga 40% yang sebagian besar disebabkan oleh pembelian barang-barang konsumsi dan prospek bisnis di sektor pengiriman jasa barang akan semakin tumbuh seiring berkembangnya *e-commerce* di Indonesia yang akan membuat persaingan menjadi lebih kompetitif (Industri Logistik Tumbuh 40% Selama Pandemi Covid-19 - Industri Katadata.co.id).

Terdapat beberapa perusahaan yang beroperasi dalam bidang logistik untuk menduduki perusahaan jasa pengiriman terbaik di Indonesia, yaitu Pos Indonesia, JNE, J&T Express, SiCepat Ekspres, TIKI, Anteraja, dan sebagainya. Diantara banyaknya perusahaan jasa pengiriman tersebut, terlihat dua perusahaan jasa pengiriman terluas dan ternama yaitu J&T Express dan JNE. Gambaran persaingan antara perusahaan jasa pengiriman di Indonesia dapat ditunjukkan oleh Top Brand Index perusahaan jasa pengiriman yang dimulai pada tahun 2020 hingga 2024 dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1. Top Brand Index Jasa Kurir 2020-2024**

Brand	2020	2021	2022	2023	2024
JNE	27.30%	28.00%	39.30%	29.10%	11.50%
J&T	21.30%	33.40%	23.10%	33.30%	50.90%
Tiki	10.80%	11.20%	11.10%	10.60%	10.20%
Pos Indonesia	7.70%	8.50%	8.50%	7.30%	9.40%

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

Pada tabel 1 menunjukkan indikasi selama tahun 2020 hingga 2024 J&T Express dan JNE mencerminkan perusahaan jasa pengiriman terbaik di Indonesia dan bersaing secara ketat selama lima tahun berturut-turut. Walaupun menempati posisi perusahaan jasa pengiriman terbaik berdasarkan Top Brand Award, J&T Express dan JNE tak ketinggalan dari keluhan pelanggan. Mengacu pada data yang didapatkan melalui akun Twitter atau X milik J&T Express (J&T Express Indonesia (@jntexpressid) / X) dan JNE (JNE Customer Care (@JNECare) / X, terdapat keluhan-keluhan pelanggan seperti paket mengalami keterlambatan, pengiriman barang yang salah tujuan, paket yang tidak bergerak di *warehouse*, *packing* barang rusak dan mendapatkan respons yang kurang memuaskan dari *call center*. Keluhan-keluhan tersebut memiliki dampak yang buruk bagi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan yang membuat perusahaan kalah dalam persaingan.

Supaya mampu berkompetisi menjadi perusahaan jasa pengiriman terbaik, J&T Express dan JNE perlu meningkatkan kualitas pengiriman yang diberikan kepada pelanggan walaupun sudah menjadi dua perusahaan terbaik. Perusahaan jasa pengiriman diperlukan meraih tingkat kualitas pengiriman yang dapat menjadi pilihan utama konsumen guna bisa mempertahankan diri di tengah banyaknya kompetisi perusahaan jasa pengiriman barang. Hal ini juga berguna untuk mempertahankan perusahaan dalam jangka panjang.

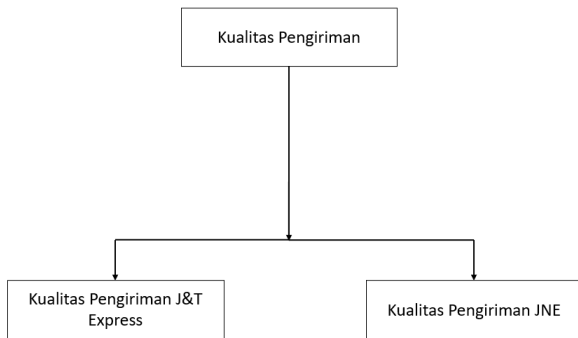
Menurut Indisari (2019) kualitas pengiriman adalah keadaan intens yang berkaitan dengan produk dan layanan yang menyesuaikan atau mengungguli ekspektasi pelanggan, dengan fokus pada keandalan, kecepatan, dan komunikasi yang optimal selama proses pengiriman. Kualitas pengiriman mengacu pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan menanggapi layanan yang telah dihadirkan oleh perusahaan jasa pengiriman (Abdullahi dan Osman, 2023). Menurut (Cheng et al., 2021) dimensi dalam kualitas Layanan pengiriman yaitu:

- 1) *Reliability*
- 2) *Assurance*
- 3) *Security*
- 4) *Maintaning Quality*
- 5) *System Operation*
- 6) *Traceability*

Sedangkan menurut (Wu et al., 2024) dimensi dalam kualitas layanan pengiriman yaitu:

- 1) *Perceived Service Value*

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis Penelitian

H1: Diduga terdapat perbedaan pada kualitas pengiriman J&T Express dan JNE di DKI Jakarta.

### METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020) Metode penelitian kuantitatif adalah metode positivistik, scientific dan metode discovery dipergunakan untuk mengkaji pada populasi atau sampel tertentu, perolehan data melibatkan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, sebagai upaya untuk mengevaluasi hipotesis yang telah ditentukan.

Dalam pengkajian ini, mempergunakan teknik pengumpulan data yakni studi pustaka dan kuesioner. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang didapatkan pada jurnal, buku, artikel penelitian terdahulu serta literatur terkait yang selaras dengan penelitian yang diusahakan dan kuesioner yaitu teknik pengumpulan data melalui memberikan pertanyaan kepada responden untuk ditanggapi.

Penelitian ini melibatkan *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2020) *Simple Random Sampling* digunakan dengan sistem mengamankan anggota sampel dari populasi dengan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan 100 responden pengguna J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui media sosial.

Penelitian ini melibatkan skala *Semantic Differential* untuk mengukur variabel-variabelnya dan data yang diukur adalah data interval. Dengan skala *Semantic Differential* dapat dilakukan penilaian persepsi pelanggan

mulai dari skala 1 (satu) dari yang paling negatif sampai dengan skala 7 (tujuh) yang paling positif.

Seusai data dikemas, pasca itu data diolah dengan melibatkan software SPSS dengan teknik analisis yang terdiri atas Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Perbandingan menggunakan *Mann-Whitney U*, dan analisis diskriminan.

Variabel yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pengiriman. Menurut Sugiyono (2020) Variabel penelitian adalah seluruh suatu kondisi yang berwujud segala hal yang telah diperjelas oleh peneliti untuk diselidiki sehingga dicapai informasi tentang hal tersebut, kemudian dapat diambil intisarinya. Dengan melibatkan variabel, maka penelitian dapat dengan mudah memperoleh dan memahami permasalahan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2020) Uji validitas merupakan uji keabsahan data dalam penelitian. Validitas melambangkan derajat kepresisian antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat diperlihatkan oleh peneliti. Dengan alasan itu data yang valid adalah data yang selaras antar data yang dimiliki oleh peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas Item Pernyataan J&T Express

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
T1	0.304	0.195	VALID
T2	0.493		VALID
T3	0.480		VALID
T4	0.443		VALID
T5	0.486		VALID
T6	0.576		VALID
T7	0.574		VALID
T8	0.458		VALID
T9	0.529		VALID
T10	0.622	0.195	VALID
T11	0.629		VALID
T12	0.443		VALID
T13	0.530		VALID
T14	0.528		VALID
T15	0.462		VALID
T16	0.482		VALID
T17	0.615		VALID
T18	0.575		VALID
T19	0.637		VALID
T20	0.548		VALID
T21	0.788		VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

**Tabel 3. Uji Validitas Item Pernyataan JNE**

Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
E1	0.393	0.195	VALID
E2	0.672		VALID
E3	0.463		VALID
E4	0.572		VALID
E5	0.525		VALID
E6	0.538		VALID
E7	0.487		VALID
E8	0.483		VALID
E9	0.524		VALID
E10	0.570		VALID
E11	0.412		VALID
E12	0.522		VALID
E13	0.545		VALID
E14	0.582		VALID
E15	0.604		VALID
E16	0.518		VALID
E17	0.578		VALID
E18	0.624		VALID
E19	0.510		VALID
E20	0.524		VALID
E21	0.687		VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Didasarkan data pada tabel mampu dinyatakan bahwa semua indikator diungkapkan valid karena r-hitung > r-tabel yang artinya mencapai syarat validitas.

**Uji Reliabilitas**

Merujuk pada Ghozali (2018) Reliabilitas ialah alat ukur untuk mengevaluasi suatu kuesioner yang melambangkan indikator. Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel manakala jawaban dari pernyataan tersebut persisten atau terkendali secara periodik.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Ket.
Kualitas Pengiriman J&T Express	0.875	0.06	Reliabel
Kualitas Pengiriman JNE	0.879	0.06	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Didasarkan data pada tabel mampu dinyatakan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel karena Cronbach Alpha > 0.06 yang artinya mencapai syarat reliabilitas.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas diadopsi untuk menelaah apakah pola data berdistribusi normal atau tidak. Menurut Gunawan (2020:53) data yang berdistribusi normal dapat diidentifikasi sebagai data yang asalnya dari populasi yang berdistribusi normal, sebagai hasil dari sampel yang dikumpulkan dapat mencerminkan

populasi. Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Disebutkan bahwa residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05.

**Tabel 5. Uji Normalitas**

Variabel	Asymp.Sig	Standar Normalitas	Ket.
Kualitas Pengiriman J&T Express	0.000	0.05	Tidak berdistribusi normal
Kualitas Pengiriman JNE	0.000	0.05	Tidak berdistribusi normal

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Didasarkan data pada tabel dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig pada data kedua perusahaan jasa pengiriman sebesar 0.000. Aspek ini dapat disimpulkan bahwa data kedua jasa perusahaan jasa pengiriman tersebut tidak berdistribusi normal.

**Uji Mann-Whitney U**

Menurut Pallant (2020) Uji *Mann-Whitney U* diadopsi untuk membandingkan perbedaan antara dua kelompok. Uji ini merupakan alternatif non-parametrik dari *Independent Samples t-test*.

**Tabel 6. Uji Mann-Whitney U (data terlampir)**

Didasarkan hasil uji *Mann-Whitney U* mengungkapkan bahwa indikator Mudah Digunakan dalam dimensi *System Operation* memiliki perbedaan signifikan di antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta dengan hasil *Asym p.Sig* 0.007. Sementara itu, indikator lain pada dimensi lainnya tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan yang dapat ditunjukkan dengan nilai *Asym p.Sig* > 0.05.

**Analisis Diskriminan**

Menurut Dharma et al. (2020) Model Analisis Diskriminan menunjukkan karakteristik dengan sifat khas yaitu data variabel dependen yang semestinya berbentuk kategori, sedangkan data independen justru berupa data non kategori.

**Tabel 7. Group Statistics (data terlampir)**

Berdasarkan hasil *Group Statistics*, terlihat bahwa baik J&T Express maupun JNE memiliki skor rata-rata (*mean*) yang relatif serupa dalam berbagai aspek kualitas pengiriman. Secara keseluruhan, total skor gabungan kedua perusahaan cenderung stabil. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat perbedaan kecil dalam beberapa dimensi, kedua

layanan pengiriman dipersepsikan cukup setara oleh pelanggan.

**Tabel 8. Test of Equality of Group Means**  
(data terlampir)

Didasarkan hasil *Tests of Equality of Group Means*, dapat dirumuskan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara J&T Express dan JNE pada sebagian besar dimensi kualitas layanan pengiriman yang diukur. Namun, terdapat satu pengecualian pada indikator Mudah Digunakan dalam dimensi *System Operation* dengan Sig.0,007 yang menunjukkan perbedaan signifikansi antara kedua perusahaan.

**Tabel 9. Variable Entered/Removed**

Steps	Entered	Sig
1	Mudah Digunakan	.007
2	Kondisi Barang Baik	.002

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Analisis *stepwise discriminant* menunjukkan bahwa indikator Mudah Digunakan menjadi indikator pertama yang signifikan (Sig = 0.007) dalam membedakan kualitas pengiriman antara J&T Express dan JNE, diikuti oleh Kondisi Barang Baik (Sig = 0.002) pada langkah kedua.

**Tabel 10. Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function	
	1	
Kondisi barang baik	-.480	
Mudah digunakan	.740	
(Constant)	-1.461	

Unstandardized coefficients

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Analisis *Canonical Discriminant Function Coefficients* mengidentifikasi bahwa indikator Mudah Digunakan dan indikator Kondisi Barang Baik merupakan indikator kunci yang membentuk fungsi diskriminan untuk membedakan kualitas layanan J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan kontribusi relatif masing-masing indikator dalam memisahkan kedua kelompok, di mana indikator Mudah Digunakan cenderung memiliki bobot lebih besar dibandingkan indikator Kondisi Barang Baik.

**Tabel 11. Hasil Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda			
	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.937	12.859	2	.002

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Didasarkan uji fungsi diskriminan dengan *Wilks' Lambda* sebesar 0.937 dan nilai *Chi-square* 12.859 (signifikansi 0.002) mengkonfirmasi bahwa fungsi diskriminan yang terdiri dari Mudah Digunakan dan Kondisi Barang Baik secara signifikan dalam membedakan kualitas pengiriman antara J&T Express dan JNE. Nilai signifikansi (p=0.002) yang tidak memenuhi standar minimum nilai 0.05 menunjukkan bahwa model diskriminan ini sangat mampu memisahkan kedua kelompok perusahaan.

**Tabel 12. Hasil Eigenvalues**

Eigenvalues				
Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	.067 <sup>a</sup>	100.0	100.0	.251

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Didasarkan uji analisis *eigenvalues* memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 0,067, yang mampu menjelaskan 100% total varians data. Selain itu, nilai korelasi kanonik sebesar 0,251 mengindikasikan kekuatan hubungan antara variabel prediktor dan kelompok yang dibentuk. Karena persentase kumulatif varians telah mencapai 100%, dapat disimpulkan bahwa fungsi diskriminan pertama ini telah mencakup seluruh keragaman data yang dapat dijelaskan.

**Tabel 13. Standarized Canonical Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function	
	1	
Kondisi barang baik	-.714	
Mudah digunakan	1.014	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Indikator Kondisi barang baik memiliki nilai negatif sebesar -0,714, yang berarti semakin tinggi nilai pada indikator ini, semakin rendah skor fungsi diskriminannya. Sebaliknya, indikator Mudah Digunakan memiliki nilai positif sebesar 1,014, menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai pada indikator ini, semakin tinggi pula skor fungsi diskriminannya. Dengan demikian, indikator Mudah Digunakan memberikan pengaruh yang lebih besar dalam membedakan kelompok dibandingkan indikator Kondisi Barang Baik.

**Tabel 14. Hasil Structure Matrix**

Structure Matrix	
	Function
	1
Mudah digunakan	.748

Structure Matrix	
Kondisi barang baik	.338
Akurasi Data <sup>a</sup>	.285
Desain visual <sup>a</sup>	.188
Packaging barang tidak rusak <sup>a</sup>	.188
Kepercayaan <sup>a</sup>	.163
Transaksi Aman <sup>a</sup>	.158
Info Jasa Akurat <sup>a</sup>	.146
Harga <sup>a</sup>	.130
Penanganan Andal <sup>a</sup>	.093
Pelacakan real time <sup>a</sup>	.093
Karyawan Informatif <sup>a</sup>	.078
Kesopanan Karyawan <sup>a</sup>	.077
Manfaat <sup>a</sup>	.048
Informasi lengkap <sup>a</sup>	.046
Harapan <sup>a</sup>	.046
Jasa Sesuai Janji <sup>a</sup>	.037
Kenyamanan <sup>a</sup>	.031
Kerahasiaan Data <sup>a</sup>	.022
Karyawan Dapat Dipercaya <sup>a</sup>	.015
Ketepatan Waktu <sup>a</sup>	.009

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Tabel *Structure Matrix* menunjukkan hubungan antara masing-masing indikator dengan fungsi diskriminan yang terbentuk. Indikator dengan nilai tertinggi adalah Mudah Digunakan dengan nilai 0,748, yang berarti indikator ini paling berkontribusi dalam membedakan kelompok yang dianalisis. Sementara itu, indikator lainnya memiliki nilai yang lebih rendah, menunjukkan kontribusi yang lebih kecil dalam fungsi diskriminan.

**Tabel 15. Hasil Classification Results**  
(data terlampir)

Didasarkan hasil *Classification Results*, model diskriminan berhasil membedakan karakteristik antara J&T Express dan JNE. Pada kelompok J&T Express, sebanyak 68 responden yang diklasifikasikan memilih J&T Express, sementara pada JNE tercatat terdapat 32 responden yang terklasifikasi. Sedangkan pada kelompok JNE, sebanyak 51 responden diklasifikasikan memilih J&T Express, sementara pada JNE tercatat terdapat 49 responden klasifikasi yang sesuai.

**Analisis Perbedaan Dimensi Reliability**

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji *Mann-Whitney U-Test* dengan nilai *Asymp. Sig.* > 0.05 dan hasil analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa tidak

terdapat perbedaan yang signifikan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Hal tersebut dikarenakan keduanya perusahaan konsisten mencatatkan performa yang baik dalam pengiriman tepat waktu sesuai estimasi yang dijanjikan kepada pelanggan. Kesalahan dalam proses pengiriman, seperti ketidakcocokan alamat tujuan atau nomor penerima jarang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan pengiriman J&T Express dan JNE telah memenuhi indikator *reliable delivery*, komitmen perusahaan dalam melakukan layanan pengiriman yang telah dijanjikan kepada pelanggan merupakan elemen penting yang harus dicapai untuk mendapatkan kualitas pengiriman yang baik yang dapat dirasakan oleh pelanggan (Wu et al., 2024). Penelitian ini seiring dengan temuan penelitian yang dijalankan oleh Shaumi dan Cahyadi (2022) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan di dimensi *reliability* pada kualitas layanan pengiriman dari perusahaan J&T Express dan JNE.

**Analisis Perbedaan Dimensi Assurance**

Hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji *Mann-Whitney U-Test* dengan nilai *Asymp. Sig.* > 0.05 dan hasil analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Hal tersebut dikarenakan bahwa J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta telah memenuhi indikator yang setara. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua jasa logistik tersebut telah mencapai standar pelayanan yang serupa dalam tingkat keamanan, kepercayaan, dan profesionalisme, sehingga pelanggan tidak merasakan perbedaan yang mencolok antara keduanya. Hal ini menunjukkan bahwa baik J&T maupun JNE telah berhasil membangun citra perusahaan yang dapat dipercaya oleh pelanggan, serta memberikan rasa aman dan keyakinan saat menggunakan layanan mereka. Penelitian ini seiring dengan hasil temuan yang dijalankan oleh Prasetyo (2017) yang memaparkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada kualitas layanan pengiriman dari perusahaan J&T Express dan JNE. Hal ini menunjukkan bahwa kedua perusahaan telah memiliki standar pelayanan yang setara.

**Analisis Perbedaan Dimensi Security**

Hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji *Mann-Whitney U-Test* dengan nilai *Asymp. Sig.* >

0.05 dan hasil analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Hal tersebut dikarenakan bahwa J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta telah menerapkan standar keamanan data yang setara. Hal ini ditegaskan oleh temuan Musvaida et al. (2021) yang membuktikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap keamanan data dan transaksi yang telah dilakukan oleh J&T Express dan JNE telah mengadopsi teknologi enkripsi dan sertifikasi ISO 27001 menunjukkan bahwa kedua perusahaan memiliki komitmen setara dalam menjaga keamanan informasi pelanggan.

### **Analisis Perbedaan Dimensi *Maintaining Quality***

Hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi *Maintaining Quality* khususnya pada indikator Kondisi Barang Baik antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Dalam penelitian ini JNE lebih unggul dengan nilai *mean* sebesar 5.39 dibandingkan dengan J&T Express yang memiliki nilai *mean* sebesar 5.26, dalam hal ini JNE lebih unggul menjaga kondisi paket tetap baik selama pengiriman melalui SOP penanganan paket yang ketat. Selain itu, JNE memberikan saran kepada pelanggan tentang asuransi pengiriman untuk mengantisipasi jika terjadi kerusakan barang saat pengiriman. Hal ini didukung oleh penelitian Rizki et al., (2020) yang menemukan bahwa terdapat perbedaan dalam penanganan kondisi paket antara J&T Express dan JNE.

### **Analisis Perbedaan Dimensi *System Operation***

Hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji *Mann-Whitney U-Test* dengan nilai *Asymp. Sig.* > 0.05 dan hasil analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada dimensi *System Operation* terutama pada indikator Mudah Digunakan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Hal ini mengindikasikan bahwa kedua perusahaan jasa pengiriman ini berbeda dalam kualitas sistem operasi yang berbasis website atau aplikasi. J&T Express lebih unggul dengan

nilai mean sebesar 5.74 dibandingkan dengan JNE yang memiliki nilai mean sebesar 5,21. Hal ini mengindikasikan bahwa J&T Express memiliki kualitas sistem yang lebih baik, terutama dalam hal kemudahan penggunaan platform digitalnya. Hal ini didukung oleh penelitian Anggraeni et al. (2022) yang menyatakan bahwa J&T Express unggul dalam aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction*, dengan nilai mencapai 86,6% yang artinya pelanggan mudah dalam mengakses website dari J&T Express sedangkan *website* JNE mengalami kesenjangan kualitas pada aspek informasi yang mengindikasikan perlunya peningkatan detail informasi dan tampilan website (Juhanda dan Sari, 2024). Selain itu terdapat permasalahan pada *usability* dikarenakan bahasa yang tidak persisten dan visualisasi yang sulit dipahami saat digunakan menjadi kelemahan untuk JNE (Kurniawan et al., 2019). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa J&T Express lebih unggul pada indikator Mudah Digunakan, yang menandakan bahwa terdapat perbedaan di antara kedua perusahaan.

### **Analisis Perbedaan Dimensi *Traceability***

Hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji *Mann-Whitney U-Test* dengan nilai *Asymp. Sig.* > 0.05 dan hasil analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya perbedaan signifikan dalam dimensi *Traceability* antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta mengindikasikan bahwa kedua perusahaan telah mencapai tingkat kualitas yang setara dalam hal kemampuan pelacakan pengiriman secara *real-time*. Kedua perusahaan menyediakan fitur *real-time tracking* yang terintegrasi dengan baik melalui aplikasi *mobile* dan *website*, memungkinkan pelanggan untuk memantau pergerakan paket secara akurat dari awal hingga sampai di tujuan. Teknologi *GPS* yang digunakan oleh kedua perusahaan, bersama dengan pembaruan data yang cepat, memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan selalu tepat dan terpercaya. Hal ini didukung oleh penelitian Rizki et al., (2020) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan pada keakuratan pelacakan pengiriman pada kedua perusahaan.

## Analisis Perbedaan Dimensi Perceived Service Value

Hasil dari uji hipotesis dapat diketahui dari uji *Mann-Whitney U-Test* dengan nilai *Asymp. Sig.* > 0.05 dan hasil analisis diskriminan, maka dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya perbedaan signifikan dalam dimensi Perceived Service Value antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta mengindikasikan bahwa kedua perusahaan dianggap memberikan nilai layanan yang setara oleh para pengguna. Temuan ini didukung oleh penelitian Putri dan Handayani (2023) yang menyatakan bahwa pelanggan JNE merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang diberikan dan penelitian Viana dan Munarsih (2024) yang menyatakan bahwa pelanggan J&T Express merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang diberikan. Selain itu, didukung oleh penelitian Prasetyo (2017) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap tingkat akurasi (ketepatan dalam memproses pesanan) yang hampir sama, tidak jauh berbeda dan kedua perusahaan jasa pengiriman ini setara dalam cara penanganan masalah pengiriman yang dihadapi oleh pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pengiriman antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil dari analisis diskriminan dengan *Sig.*002 menunjukkan terdapat perbedaan signifikan dalam indikator Kondisi Barang Baik pada dimensi Maintaining Quality antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil dari uji Mann-Whitney U-Test dengan nilai *Sig.*007 dan analisis diskriminan dengan nilai *Sig.*002 menunjukkan adanya perbedaan signifikan pada indikator Mudah Digunakan antara J&T Express dan JNE di wilayah DKI Jakarta mengindikasikan bahwa kedua perusahaan jasa pengiriman ini berbeda dalam kualitas sistem operasi yang berbasis website atau aplikasi.

## REFERENSI

- Abdullahi, A. M., & Osman, A. I. (2023). Service Quality Delivery of Benadir Local Government in Somalia. *International Journal of Professional Business Review*, 8(6), e02308. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.2308>
- Anggraeni, S., Harum, F. C., Ramadhan, G. F., & Sugiyarto, I. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Website J&T Dengan Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 8(1), 260–271. <https://doi.org/10.37012/jtik.v8i1.825>
- Cheng, C.-C., Chang, Y.-Y., & Chen, C.-T. (2021). Construction of a service quality scale for the online food delivery industry. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102938. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102938>
- Dharma, S., Jadmiko, P., & Azliyanti, E. (2020). Aplikasi SPSS dalam analisis multivariates (Cetakan pertama). LPPM Universitas Bung Hatta.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 . Universitas Diponegoro : Semarang.
- Gunawan, C. (2020). Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengelola Data dan Penelitian (Pertama). CV. Budi Utama.
- Indisari, M. (2019). Pemasaran & kepuasan pelanggan (Cetakan pertama). Surabaya: Unitomo Press.
- Juhanda, H., & Sari, P. K. (2024). Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Menggunakan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Menurut Persepsi Online Seller Analysis Of Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Website's Quality Using Webqual And Importance Performance Analysis (Ipa) Approachment Perceived By Online Seller. <https://Openlibrarypublications.Telkomuniversity.Ac.Id/Index.php/management/article/view/32>
- Katadata.co.id. 8 Juli 2021. Industri Logistik Tumbuh 40% Selama Pandemi Covid-19. Diakses pada 25 Oktober 2024, dari <https://katadata.co.id/berita/industri/60e6bc288f45c/industri-logistik-tumbuh-40-selama-pandemi-covid>



Kurniawan, R. D. B., Wijoyo, S. H., & Wardani, N. H. (2019). Evaluasi Usability Aplikasi MY JNE Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Heuristic Evaluation (Vol. 3, Issue 6). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Musvaida, A. H., Sunaryo, H., & Rizal, M. (2021). Pengaruh Kepercayaan,Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express (Studi Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang). [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)

Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003117452>

Prasetyo, F. A. (2017). ANALISIS PERBANDINGAN SERVICE QUALITY ANTARA JNE DAN J&T EKPRESS. <https://www.neliti.com/publications/131948/analisis-perbandingan-service-quality-antara-jne-dan-jt-ekpress>

Putri, A. T., & Handayani, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi JNE. Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran, 1(02), 44–53. <https://doi.org/10.59422/lmp.v1i02.64>

Raharja, M. F., & Evi Yuliana, M. (2022). Teknologi Informasi Sebagai Sarana Komunikasi Penjual Kepada Pembeli Di Platform E-Commerce. Jurnal Ekonomi, Teknologi Dan Bisnis (JETBIS), 1(3), 131–134. <https://doi.org/10.57185/jetbis.v1i3.17>

Rizki, K., Cahyadi, E. R., & Slamet, A. S. (2020a). The Effect of Online Shop Owner Satisfaction on Logistic Services (Comparative Study of JNE and J&T Express). Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship. <https://doi.org/10.17358/ijbe.6.2.196>

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. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.939>

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. ALFABETA, CV.

Top Brand Award. Top Brand Index Jasa Kurir 2020-2023. Diakses pada 14 Oktober 2024 dari [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com).

Viana, H. F. N., & Munarsih. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Duta Mas Jakarta Barat. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 08(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/jp kpk.v8i1.42890>

Wu, M., Gao, J., Hayat, N., Long, S., Yang, Q., & Mamun, A. A. (2024). Modelling the significance of food delivery service quality on customer satisfaction and reuse intention. PLoS ONE, 19(2 February). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0293914>

**LAMPIRAN**

**Tabel 6. Uji Mann Whitney U**

Indikator	Objek Penelitian	Asym p.Sig	Hasil Uji Mann Whitney
Jasa Sesuai Janji	J&T Express dan JNE	0.107	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Penanganan Andal		0.138	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Info Jasa Akurat		0.463	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Ketepatan Waktu		0.246	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Akurasi Data		0.999	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Karyawan Dapat Dipercaya		0.459	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Transaksi Aman		0.416	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Kesopanan Karyawan		0.224	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Karyawan Informatif		0.675	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Kerahasiaan Data		0.822	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan
Kondisi Barang Baik		0.332	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Packaging barang tidak rusak		0.164	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Desain visual		0.385	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Informasi lengkap		0.840	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Mudah digunakan		0.007	H <sub>1</sub> diterima, artinya ada perbedaan signifikan.

Indikator	Objek Penelitian	Asym p.Sig	Hasil Uji Mann Whitney
Pelacakan real time		0.910	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Kenyamanan		0.998	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Kepercayaan		0.913	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Harga		0.623	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Harapan		0.278	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.
Manfaat		0.563	H <sub>1</sub> ditolak, artinya tidak ada perbedaan signifikan.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

**Tabel 7. Group Statistics**

Perusahaan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
Kualitas Pengiriman J&T Express	Jasa Sesuai Janji	5.47	1.344	100	100.000
	Penanganan Andal	5.33	1.364	100	100.000
	Info Jasa Akurat	5.24	1.498	100	100.000
	Ketepatan Waktu	5.41	1.450	100	100.000
	Akurasi Data	5.06	1.619	100	100.000
	Karyawan Dapat Dipercaya	5.37	1.600	100	100.000
	Transaksi Aman	5.35	1.507	100	100.000
	Kesopanan Karyawan	5.47	1.560	100	100.000
	Karyawan Informatif	5.25	1.466	100	100.000
	Kerahasiaan Data	5.47	1.446	100	100.000
	Kondisi barang baik	5.26	1.587	100	100.000
	Packaging barang tidak rusak	5.09	1.615	100	100.000
	Desain visual	5.05	1.513	100	100.000
	Informasi lengkap	5.24	1.518	100	100.000
	Mudah digunakan	5.74	1.236	100	100.000
	Pelacakan real time	5.36	1.453	100	100.000
	Kenyamanan	5.49	1.487	100	100.000
	Kepercayaan	5.29	1.513	100	100.000
	Harga	5.39	1.530	100	100.000
Harapan	5.53	1.337	100	100.000	
Manfaat	5.26	1.474	100	100.000	
Kualitas Pengiriman JNE	Jasa Sesuai Janji	5.71	1.343	100	100.000
	Penanganan Andal	5.00	1.531	100	100.000
	Info Jasa Akurat	5.44	1.305	100	100.000
	Ketepatan Waktu	5.23	1.399	100	100.000
	Akurasi Data	5.08	1.574	100	100.000
	Karyawan Dapat Dipercaya	5.30	1.439	100	100.000
	Transaksi Aman	5.20	1.511	100	100.000
	Kesopanan Karyawan	5.76	1.288	100	100.000
	Karyawan Informatif	5.34	1.416	100	100.000
	Kerahasiaan Data	5.39	1.543	100	100.000
	Kondisi barang baik	5.52	1.382	100	100.000
	Packaging barang tidak rusak	4.82	1.566	100	100.000
	Desain visual	5.22	1.454	100	100.000
	Informasi lengkap	5.25	1.351	100	100.000
	Mudah digunakan	5.21	1.493	100	100.000
	Pelacakan real time	5.42	1.365	100	100.000
	Kenyamanan	5.54	1.374	100	100.000
	Kepercayaan	5.30	1.453	100	100.000
	Harga	5.54	1.381	100	100.000
Harapan	5.42	1.216	100	100.000	
Manfaat	5.36	1.514	100	100.000	

Perusahaan	Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
			Unweighted	Weighted
Jasa Sesuai Janji	5.59	1.346	200	200.000
Penanganan Andal	5.17	1.455	200	200.000
Info Jasa Akurat	5.34	1.405	200	200.000
Ketepatan Waktu	5.32	1.424	200	200.000
Akurasi Data	5.07	1.593	200	200.000
Karyawan Dapat Dipercaya	5.34	1.518	200	200.000
Transaksi Aman	5.28	1.507	200	200.000
Kesopanan Karyawan	5.62	1.434	200	200.000
Karyawan Informatif	5.30	1.438	200	200.000
Kerahasiaan Data	5.43	1.492	200	200.000
Kondisi barang baik	5.39	1.490	200	200.000
Packaging barang tidak rusak	4.96	1.592	200	200.000
Desain visual	5.14	1.482	200	200.000
Informasi lengkap	5.25	1.434	200	200.000
Mudah digunakan	5.48	1.393	200	200.000
Pelacakan real time	5.39	1.406	200	200.000
Kenyamanan	5.52	1.428	200	200.000
Kepercayaan	5.30	1.479	200	200.000
Harga	5.47	1.456	200	200.000
Harapan	5.48	1.276	200	200.000
Manfaat	5.31	1.492	200	200.000

Total

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

**Tabel 8. Test of Equality of Group Means**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Jasa Sesuai Janji	.992	1.595	1	198	.208
Penanganan Andal	.987	2.591	1	198	.109
Info Jasa Akurat	.995	1.013	1	198	.315
Ketepatan Waktu	.996	.798	1	198	.373
Akurasi Data	1.000	.008	1	198	.930
Karyawan Dapat Dipercaya	.999	.106	1	198	.745
Transaksi Aman	.998	.494	1	198	.483
Kesopanan Karyawan	.990	2.055	1	198	.153
Karyawan Informatif	.999	.195	1	198	.659
Kerahasiaan Data	.999	.143	1	198	.706
Kondisi barang baik	.992	1.527	1	198	.218
Packaging barang tidak rusak	.993	1.441	1	198	.231
Desain visual	.997	.656	1	198	.419
Informasi lengkap	1.000	.002	1	198	.961
Mudah digunakan	.964	7.479	1	198	.007
Pelacakan real time	1.000	.091	1	198	.764
Kenyamanan	1.000	.061	1	198	.805
Kepercayaan	1.000	.002	1	198	.962
Harga	.997	.530	1	198	.468
Harapan	.998	.371	1	198	.543
Manfaat	.999	.224	1	198	.637

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

**Tabel 15. Hasil Classification Results**

Classification Results <sup>a,c</sup>					
		Perusahaan	Predicted Group Membership		Total
			Kualitas Pengiriman J&T Express	Kualitas Pengiriman JNE	
Original	Count	Kualitas Pengiriman J&T Express	69	31	100
		Kualitas Pengiriman JNE	51	49	100
	%	Kualitas Pengiriman J&T Express	69.0	31.0	100.0
		Kualitas Pengiriman JNE	51.0	49.0	100.0
Cross-validated <sup>b</sup>	Count	Kualitas Pengiriman J&T Express	68	32	100
		Kualitas Pengiriman JNE	51	49	100
	%	Kualitas Pengiriman J&T Express	68.0	32.0	100.0
		Kualitas Pengiriman JNE	51.0	49.0	100.0

a. 59.0% of original grouped cases correctly classified.

b. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

c. 58.5% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS