

Analisis Respons Masyarakat Terkait Kelalaian Yang Terjadi Saat Menggunakan Jasa Ekspedisi

¹Raihanna Azhar, ²Ryas Zulvan

^{1,2}Universitas Pembangunan Veteran Yogyakarta
Contact: Hannaazhar01@gmail.com

ABSTRACT

Shipping service is a service that serve package shipping. As more people get comfortable with shopping via online (online shopping) rather than offline, the demand of this service skyrocketed as time goes by. This still does not cover the fact that there are still many problem with the shipping process. The problems are such as the delivery time is more late than the estimated time, the package being damaged, and the package is lost on delivery. With this, consumer satisfaction should be a number one measure of the sustainability of a shipping company. Knowing this, an analysis of public response about the problems of using shipping service is needed. The method used in this research is using quantitative research method and using table containing percentage of public satisfaction level of shipping service. From the research result, the satisfacton level of using shipping service is not bad, even though there are still some factors that decreases the public's rating of the shipping service. Shipping service is a service that serve package shipping. As more people get comfortable with shopping via online (online shopping) rather than offline, the demand of this service skyrocketed as time goes by. This still does not cover the fact that there are still many problem with the shipping process. The problems are such as the delivery time is more late than the estimated time, the package being damaged, and the package is lost on delivery. With this, consumer satisfaction should be a number one measure of the sustainability of a shipping company. Knowing this, an analysis of public response about the problems of using shipping service is needed. The method used in this research is using quantitative research method and using table containing percentage of public satisfaction level of shipping service. From the research result, the satisfacton level of using shipping service is not bad, even though there are still some factors that decreases the public's rating of the shipping service.

Keywords: Constraint, Expedition, Satisfaction, Shipping.

ABSTRAK

Jasa ekspedisi adalah jasa yang menyediakan layanan pengiriman barang. Kebutuhan masyarakat akan jasa tersebut semakin meningkat seiring dengan kebiasaan masyarakat dalam berbelanja online (online shopping). Meskipun begitu pada kenyataannya masih ada beberapa kendala dalam proses pengirimannya. Kendala yang berupa keterlambatan waktu pengiriman, rusaknya barang, hingga hilangnya barang konsumen. Dengan demikian, kepuasan pelanggan seharusnya menjadi tolak ukur utama dalam keberlangsungan suatu perusahaan ekspedisi. Untuk itu, diperlukan suatu analisis terhadap respon masyarakat terkait dengan kendala-kendala yang terjadi dalam menggunakan jasa ekspedisi. Dalam analisis ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan tabel yang berisi data persentase tingkatan kepuasan masyarakat terhadap jasa ekspedisi. Dari hasil penelitian tersebut didapati kepuasan dari pelayanan jasa ekspedisi bukanlah hal yang amat sangat buruk, meskipun terdapat beberapa faktor yang menyebabkan turunnya penilaian masyarakat terhadap pelayanan jasa ekspedisi.

Kata Kunci: Ekspedisi, Kendala, Kepuasan, Pengiriman.

Pendahuluan

Dilihat dari banyaknya aktivitas berbelanja *online (Online Shopping)*, dan pengiriman barang yang menjadi sebuah kegiatan yang cukup sering dilakukan oleh masyarakat di Indonesia. Tentunya keberadaan jasa pengiriman atau bidang jasa ekspedisi memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan tersebut. Sehingga industri ekspedisi memegang peran terbesar dalam proses pengiriman dan pengantaran dari penjual kepada pembeli, ataupun pengirim kepada penerima. Suatu layanan jasa memiliki sifat tertentu seperti tidak memiliki wujud (*intangibility*), berubah-ubah (*variability*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), mudah lenyap (*perishability*).

Ekspedisi sendiri mengacu kepada bidang penyedia jasa pelayanan, pengangkutan, serta pengiriman barang yang dapat berupa dokumen, produk makanan, pakaian, barang besar seperti motor, mobil dan sejenisnya, serta meliputi beberapa jenis barang lainnya. Jasa ekspedisi memiliki pelayanan pengiriman barang melalui media darat, laut, serta udara. Ekspedisi tentunya memiliki ketentuan dan syarat dalam pengiriman barang. Dilansir dari *website* resmi Pos Indonesia yang berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 2009 tentang Pos: Pasal 32, menuliskan secara tegas bahwa dilarang menggunakan layanan pengiriman yang membahayakan kiriman lainnya, lingkungan, barang terlarang, serta keselamatan orang. Beberapa barang yang disebutkan secara tegas antara lain, narkotika, barang mudah meledak, barang mudah terbakar, barang mudah rusak yang berpotensi mencemari lingkungan, serta barang yang melanggar kesusilaan. Setiap perusahaan ekspedisi tentunya memiliki berbagai jenis pelayanan yang berbeda, antara lain pelayanan satu hari, dua hingga tiga hari, ataupun pelayanan pengiriman dibawah 7 jam dengan ketentuan pengiriman dalam kota. Ekspedisi juga meliputi kegiatan ekspor dan impor, beberapa jasa ekspedisi yang melayani kegiatan tersebut antara lain Air Freight Cargo, Sea Freight Cargo, serta penyedia layanan jasa warehousing. Kegiatan ekspor dan impor ini tidak secara langsung melibatkan kurir, tetapi melalui beberapa tahapan pengecekan badan legal negara yaitu Bea Cukai dalam dan juga luar negeri sebelum memasuki kawasan Indonesia.

Terkait dengan ekspedisi, terdapat beberapa kasus kelalaian yang dilakukan oleh pihak ekspedisi maupun segelintir oknum kurir kian menjadi perbincangan masyarakat. Sering menjadi perbincangan masyarakat secara langsung maupun melalui *platform* media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, dan media lainnya. Kasus yang paling sering menjadi perbincangan dimulai dari kehilangan paket sebelum diterima hingga pencurian atau pembobolan paket. Paket yang umumnya menjadi sasaran pembobolan adalah paket dengan nilai tukar tinggi, contohnya seperti barang-barang penggemar idola Korea berbentuk kartu foto, lampu penggemar, album lagu, dan barang sejenisnya. Alasan yang menjadi pendukung kerusakan, kecacatan, ataupun kehilangan tidak dapat dipungkiri bisa saja berasal dari sistem yang tidak berjalan dengan baik ataupun kelalaian yang dilakukan manusia atau biasa disebut *Human Error*.

Kasus kelalaian dan kecerobohan ekspedisi dapat berupa paket hilang, paket rusak dikarenakan proses pengiriman yang tidak kondusif, paket dicuri atau dirusak dengan unsur kesengajaan, serta kasus serupa lainnya. Kasus yang paling sering terjadi adalah paket yang

tidak kunjung diterima, seperti kasus yang terjadi pada 1 Februari 2019, terdapat paket yang berisikan dompet dan krim wajah yang dikirim menggunakan layanan ekspedisi JNE Yes agen Bintaro Jaya sektor IX dengan nomor resi 540300019688918 dari Tangerang menuju Surabaya hilang dan tidak terdeteksi keberadaannya. Pengirim melakukan pelaporan ke *customer service* terkait barang yang dianggap hilang karena melebihi estimasi barang sampai kepada jasa ekspedisi terkait. Pihak ekspedisi memberikan respon terkait keluhan *customer*, dan meminta untuk melakukan pelaporan lebih lanjut ke agen dimana melakukan *input* barang. Pihak ekspedisi membutuhkan beberapa waktu untuk memberikan konfirmasi bahwa barang dinyatakan hilang dan meminta kepada *customer* untuk melakukan *claim* barang hilang yang berupa ganti rugi sebesar sepuluh kali lipat biaya ongkos kirim, sebelas hari setelah itu *customer* diminta kembali untuk mengirimkan nomor rekening terkait ganti rugi dan dimohon untuk menunggu kabar selanjutnya mengenai proses penanganan yang akan dilakukan. Proses yang dirasa tergolong rumit membuat *customer* sedikit kesulitan untuk mendapat tanggung jawab terkait barang yang dinyatakan hilang. Setelah menunggu info lebih lanjut terkait barang yang dikonfirmasi hilang tersebut, *customer* tetap tidak mendapatkan respons ataupun ganti rugi, sehingga *customer* merasa pelayanan ekspedisi terkait mengecewakan dan kurang responsif dalam melakukan *problem solving*. Pada kasus ini customer merasa dirugikan dua kali lipat, hal yang pertama adalah kehilangan barang, dan hal yang kedua adalah rugi waktu untuk menunggu bagaimana penyelesaian dan tanggung jawab yang akan di dapatkan dari ekspedisi terkait. (News.detik.com).

Dapat dilihat dari jurnal yang sebelumnya sudah pernah dibuat mengenai studi bagaimana tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap kerusakan barang pelanggan yang menjadi sumber referensi untuk makalah ini. Salah satu nya adalah yakni makalah milik Dewa Kadek Kevin Patria dan I Gede Putra Ariana mahasiswa Universitas Udayana Bali dengan judul "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi pada Ninja Xpress)" hasil penelitian menemukan bahwa kegiatan pengiriman dilakukan secara sadar oleh kedua belah pihak, pihak pengangkut, dan pihak pengirim, disertai dengan dana yang menjadi biaya pengiriman dan didukung oleh bukti transaksi berupa kertas dan nomor resi. Hal selanjutnya yang dapat dilakukan untuk meminta pertanggung jawaban terkait kehilangan barang konsumen yang disebabkan kesalahan internal ekspedisi Ninja Xpress adalah melakukan pelaporan melalui surat elektronik sebagai langkah awal, ataupun mendatangi secara langsung kantor Ninja Xpress untuk meminta pertanggung jawaban yang disertai dengan bukti konkret bahwa telat terjadi kerusakan, kehilangan, ataupun kecacatan pada barang yang telah dikirimkan melalui jasa pengiriman ekspedisi Ninja Xpress. (Kamaruddin & Surajiman, 2022)

Dilihat dari permasalahan yang ada, selanjutnya adalah bagaimana *response* dan *feedback* masyarakat terkait kemampuan penyedia layanan ekspedisi yang tentunya berasal dari berbagai perusahaan yang berbeda terkait sistem pelayanan, penanganan masalah, durasi yang dibutuhkan dalam merespons keluhan pelanggan, ketepatan estimasi, kebijakan keamanan dan keutuhan barang, bentuk tanggung jawab jika terjadi sebuah masalah yang berasal dari pihak internal ekspedisi serta bagaimana kepuasan pelanggan dalam memakai jasa yang disediakan.

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap bidang pelayanan jasa ekspedisi terkait kendala atas kelalaian yang terjadi terhadap barang, berupa paket hilang saat perjalanan ataupun rusak saat diterima oleh pelanggan. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan jasa ekspedisi dalam mengirimkan barang dan mengetahui hal-hal yang perlu dilakukan dan ditingkatkan dalam upaya membuat masyarakat lebih puas dan percaya terhadap pelayanan jasa ekspedisi.

Penelitian ini berfungsi sebagai referensi dalam mengumpulkan pendapat masyarakat sehingga dapat dipelajari, menyebarkan tingkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan jasa ekspedisi dan pandangan masyarakat kepada perusahaan terkait, serta *feedback* mengenai kelalaian jasa ekspedisi terhadap paket yang hilang, rusak ataupun tidak ada pertanggung jawabannya, serta dapat membantu masyarakat untuk menangani dan melakukan klaim asuransi terhadap ekspedisi dengan prosedur yang baik dan benar.

Metode Penelitian

Metode ditulis menggunakan Dalam jurnal penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2012) pendekatan kuantitatif merupakan upaya pendeskripsian gejala-gejala alam dan juga sosial menggunakan angka-angka. Pendekatan ini mensyaratkan adanya pengukuran ciri-ciri tertentu dari gejala yang diamati. Hasil dari penelitian tersebut berupa angka yang diukur sesuai kriteria-kriteria yang telah ditentukan dan menggambarkan kuantitas atau derajat kualitas dari kenyataan. Data-data dari angka tersebut kemudian dikaji dan dicari derajat kuantitas atau kualitasnya sesuai dengan tujuan peneliti. Pendekatan ini dapat juga disebut sebagai metode yang berdasarkan pada positivisme yang berguna untuk meneliti sampel tertentu, mengumpulkan data, menggunakan instrumen penelitian, menganalisis data kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah disampaikan.

Subjek yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna atau pelanggan jasa ekspedisi dan objek yang diteliti yaitu *service* dan cara penanganan kelalaian dari jasa ekspedisi dalam pelayannya dan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang disediakan. Respons masyarakat yang menjadi inti dari data yang akan didapatkan dalam penelitian ini, terkait kepuasan keamanan, ketepatan waktu, keramahan penyedia jasa atau kurir dan ketepatan dalam proses pengantaran atau alamat tujuan. Masyarakat yang menjadi subjek penelitian memiliki keleluasaan dalam memilih jawaban sebagaimana sesuai dengan pengalaman pribadi yang dirasakan dalam penggunaan layanan jasa ekspedisi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner terkait respons masyarakat terhadap kelalaian yang terjadi dalam pelayanan jasa ekspedisi. Data yang disuguhkan dalam penelitian ini berupa angka-angka yang menggambarkan kepuasan konsumen dari jasa ekspedisi terkait pelayanan yang disediakan. Hasil yang akan diperoleh dari data tersebut dapat diketahui bagaimana respon masyarakat terkait kelalaian yang terjadi saat menggunakan jasa ekspedisi.

Hasil dan Pembahasan

Telah dilakukan penelitian melalui *Google Form* sebagai media penelitian dan pemungutan hasil. Didapatkan data status profesi responden berupa bekerja sebanyak 15,5%, Mahasiswa 74,2%, Pelajar 4,1%, dan ibu rumah tangga sebesar 8,2%. Dari hasil penelitian juga didapatkan data terkait umur responden dengan jumlah rentan usia 17 hingga 25 tahun sebanyak 91,8%, 26 tahun hingga 35 tahun 4,1% dan 36 tahun hingga 45 tahun sejumlah 6,1%. Sebanyak 19,4% dari responden menggunakan ekspedisi sebagai pengirim, serta 91,8% sebagai penerima. Didapatkan hasil data ekspedisi yang paling sering digunakan oleh responden yaitu JNT 66,3%, JNE 36,7%, Sicepat 24,5%, Shopee express 19,4%.

Tabel 1. Hasil data analisis kepuasan pelanggan dari pelayanan jasa ekspedisi

Pernyataan	Sangat puas	Puas	Amat sangat tidak puas	Sangat tidak puas	Tidak puas
Ketepatan waktu pengiriman dari ekspedisi yang sering digunakan	15,5%	85,6%	3,1%	1%	3,1%
Keamanan dan ketepatan barang saat diterima dari ekspedisi yang paling sering digunakan	19,6%	80,4%	3,1%	2,1%	3,1%
Ketepatan pengiriman pada alamat tujuan barang oleh kurir	29,9%	68%	2,1%	2,1%	5,2%
Jika pernah terjadi kendala, berapa kepuasanmu terkait penanganan yang dilakukan oleh pihak ekspedisi	42,3%	32%	3,1%	3,1%	24,7%

Melihat data dalam tabel 1 yang didapat dari hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebagian konsumen masih belum merasa puas atau setidaknya merasakan *service* yang sebagaimana harusnya dalam menggunakan jasa ekspedisi, sebagian lainnya sudah merasa cukup puas bahkan sangat puas. Terkait ketepatan waktu pengiriman didapatkan sebesar 85,5% puas, dan 15,5% sangat puas, dilihat dari hal tersebut mengenai ketepatan waktu pengiriman bukanlah alasan utama dalam kendala dan hambatan dari proses pengiriman ekspedisi kepada penerima atau konsumen. Selanjtnya terkait dengan Keamanan dan ketepatan barang saat diterima dari ekspedisi yang paling sering digunakan menunjukan

angka 80,4% puas, 19,6% sangat puas, dan sebesar 8,3% masih menunjukkan ketidakpuasannya. Melihat poin ketepatan pengiriman pada alamat tujuan oleh kurir menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi, terkait dengan pengalaman dalam penanganan kendala sebanyak 24,7% responden masih belum puas dengan hal tersebut.

Berdasarkan semua data yang didapatkan dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan dari *service* jasa layanan ekspedisi bukanlah hal yang amat sangat buruk, tetapi tetap terdapat beberapa aspek dan faktor yang menjadi penyebab menurunnya kualitas layanan yang menyebabkan banyaknya penilaian buruk dan rendah dari konsumen terhadap perusahaan layanan ekspedisi. Beberapa diantaranya faktor penanganan kendala yang tergolong buruk, serta pelayanan yang tidak responsif. Dituliskan oleh beberapa responden dalam harapan terkait jasa ekspedisi antara lain harapan mengenai *live tracking* yaitu agar status barang sesuai dengan konisi dan lokasi dimana barang sedang berada, dan mengharapkan keakuratan nomor resi tercantum, setelah itu banyak responden mengharapkan agar pihak ekspedisi terutama *Customer Service* lebih responsif dan profesional terhadap penanganan kendala yang dikeluhkan oleh konsumen.

Tidak menutup kemungkinan apabila ekspedisi terus melakukan kesalahan dan kelalaian yang sama berulang kali dapat membuat tingkat kepercayaan konsumen menurun, bahkan bisa membuat konsumen beralih dari ekspedisi yang biasa dipakai menjadi mencari jasa pelayanan ekspedisi lain. Akan tetapi apabila ekspedisi berhasil memperhatikan kualitas pelayanan yang baik serta terus meningkatkan kualitas tentunya membuat konsumen akan tetap bertahan sebagai konsumen setia dari jasa pelayanan ekspedisi terkait.

Simpulan

Perkembangan aktivitas masyarakat dalam berbelanja *online* menjadi penunjang utama dalam perkembangan perusahaan jasa ekspedisi. Jasa tersebut merupakan jasa yang menyediakan pelayanan dalam pengiriman barang. Adanya jasa ekspedisi diharapkan dapat menjadi kunci utama untuk memudahkan kegiatan jual beli.

Namun, pada kenyataannya, masih banyak perusahaan jasa ekspedisi yang berlaku ceroboh dan lalai dalam pelayanannya terhadap konsumen. Kecerobohan tersebut dapat berupa keterlambatan waktu pengiriman, rusaknya barang, serta hilangnya barang. Kepuasan pelanggan dapat menjadi patokan atau tolak ukur dalam keberlangsungan suatu perusahaan ekspedisi. Semakin menurun kualitas pelayanan dan kelalaian yang terjadi secara berulang tanpa ada perbaikan yang menunjang merupakan faktor utama sebuah perusahaan ekspedisi kehilangan konsumen, sebaliknya semakin meningkat sebuah pelayanan dan meningkatnya perbaikan disetiap kendala mampu memperhatahkan konsumen serta menarik konsumen baru lainnya. Dapat disimpulkan terkait dengan ketepatan pengiriman, keamanan barang, ketepatan alamat pengiriman oleh kurir sudah tergolong dalam kategori memuaskan yang dilihat dari respons para responden, akan tetapi terkait dengan cara penanganan kendala dan keluhan konsumen yang dilakukan oleh ekspedisi masih belum cukup memuaskan, dan masih membutuhkan beberapa pembaharuan serta perbaikan pada sistemnya.

Daftar Pustaka

Jurnal Online

- Baskara, I., & Sukaatmadja, I. (2016). Pengaruh Online Trust Dan Perceived Enjoyment Terhadap Online Shopping Satisfaction Dan Repurchase Intention Lazada Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(11), 243782.
- Juwitasari, N., Ratna Sediati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>
- Kamaruddin, D. S., & Surajiman, S. (2022). Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri No.295/Pdt.Sus.Bpsk/2020/Pn.Bks, Putusan Pengadilan Tinggi No.011/Bpsk-Bks/2020, Putusan Kasasi No.175K/Pdt.Susbps. *NATIONAL JOURNAL of LAW*, 6(1), 720. <https://doi.org/10.47313/njl.v6i1.1678>
- Kelana, S., Oktaviani, A., & Nurfalah, R. (2021). Metode Analytical Hierarchy Process Dalam Pemilihan Jasa Ekspedisi Pada Masa Pandemi. *SPEED-Sentra Penelitian ...*, 13(4), 49–57.
- Mohammad, N. (2021). Pengaruh Shopping Orientation Dan Online Trust Terhadap Online Shopping Intention Platform Shopee. *Performa*, 6(2), 180–188. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i2.2087>
- Nasruddin, M. (2021). PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI BERKAITAN DENGAN KELALAIAN HILANGNYA BARANG KIRIMAAN. *Begawan Abioso*, 12, 1–14. <https://fh-unkris.com/journal/index.php/abioso>
- Rajendran, S. D., Wahab, S. N., Ling, Y. W., & Yun, L. S. (2018). The impact of logistics services on the e-shoppers' satisfaction. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(5), 461–469.
- Roni, M., & Putro, H. K. (2020). Journal of ShariaThe Effect of Marketplace on Consumer Satisfaction of Shopee Platform in Jember District, Indonesia Economics. *Journal of Sharia Economics*, 3(1), 18–39.
- Sugiyono. (2012). *Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Alfabeta.
- Tarigan, F. A., Hoki, L., & Pina, P. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Perusahaan Ekspedisi Menggunakan Metode Analytic Network Process. *Jurnal Ilmiah Core IT: Community Research ...*, 10(4), 35–43.
- Wulandari, P. F., & Arvianto, A. (2016). Pemilihan Jasa Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4), 7.