

PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA EKSPEDISI JNE DI KOTA PEKANBARU

Yenni Wati¹, Efrita Sofiyanti², Afvan Aquino³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : watizega1321@gmail.com

diterima: 22/12/2025; direvisi: 18/1/2026; diterbitkan: 28/2/2026

Abstract: This study aims to determine how customer satisfaction of JNE company in Pekanbaru City is influenced by punctuality of delivery, cost, and ease of delivery. The results of the synchronous test (F test) show that the factors of ease of delivery and cost have a significant and positive impact on customer satisfaction of JNE company. According to the calculation of the confidence coefficient (R² test), the customer satisfaction variable (Y) of 79.6% is obtained from the factors of the online tracking system (X₁), punctuality of delivery (X₂) and cost (X₃). In addition, other factors not discussed in this study contribute 20.6% of the Balanced R Square value.

Keywords: *Online Tracking System, Timeliness of Delivery, Price, Customer Satisfaction, JNE Expedition in Pekanbaru City.*

PENDAHULUAN

Dunia saat ini mengalami transformasi digital, yang dikenal sebagai Revolusi Teknologi 4.0. Penggunaan digitalisasi sebagai strategi pemasaran modern di Indonesia akan membuka peluang pemasaran baru. Pada dasarnya, pemasaran maju adalah jenis pemasaran yang menggunakan media komputer dan web. Ini dilakukan dengan mengidentifikasi profil, perilaku, nilai produk, dan kesetiaan target pelanggan atau pelanggan melalui penggunaan media sosial, surat elektronik, informasi premis, perangkat portable dan nirkabel, dan situs web (Hamdani & Swastika, 2021:2). Bisnis harus membuat kebijakan baru yang berfokus pada teknik pemasaran online dengan perantara e-commerce saat memasukkan teknologi ke dalam operasionalnya. E-commerce adalah jenis bisnis di mana produsen, penyedia layanan, pelanggan, dan pedagang terlibat melalui internet (Barkatullah, 2017: 234).

Jumlah transaksi e-commerce yang meningkat disebabkan oleh kemudahan berbelanja tanpa harus pergi ke pusat perbelanjaan, dan dampak ini

menghasilkan kecenderungan yang terus meningkat untuk berbelanja online.

Bisnis logistik dan pengiriman dapat diuntungkan oleh peningkatan belanja online. Dengan posisi barang sebanyak 35,8 juta, distribusi komoditas meningkat sebesar 70% selama masa pengiriman. Selain itu, Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa transaksi elektronik diproyeksikan dapat menebus sebesar Rp 395 triliun pada tahun 2021, peningkatan dari Rp 266,3 triliun pada tahun 2020. Menurut Indra Buana (dikutip dari bisnis.com, 2021), peningkatan belanja melalui internet. Hal ini disebabkan oleh proses yang lebih cepat dan muda, yang memungkinkan pihak ketiga (pengelola platform belanja online) untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kemajuan teknologi dan peningkatan mobilitas, masalah ekspedisi semakin kompleks. Tidak hanya masyarakat umum tetapi juga bisnis, seperti bisnis e-commerce yang terus berkembang di Indonesia, memanfaatkan jasa pengiriman barang. Merek besar seperti Pos Indonesia, J&T, dan JNE mendominasi industri jasa pengiriman barang di Indonesia, dan

persaingan antar ekspedisi semakin ketat, dengan munculnya banyak perusahaan yang bersaing untuk strategi pemasaran dan pelayanan terbaik.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Nurmansyah (2020) manajemen adalah suatu proses pengoptimalan kontribusi dari penggunaan sumber daya manusia, material serta keuangan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Suwatno dan Priansa (2018:16) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia baik sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan dari organisasi yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan peraturan-peraturan yang ada.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Simamora dalam Desilia Purnama Dewi dan Harjoyo (2019:3) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengembangan, penilaian dan pengelolaan setiap individu anggota organisasi yang ada maupun kelompok pekerja.

Dessler dalam Nurmansyah(2018:4) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses penilaian, pelatihan dan kompensasi dalam memperhatikan hubungan kerja sesamakaryawannya.

Kinerja

Nurmansyah (2021) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam pekerjaannya sebagai hasil kerja atau prestasi kerja dan suatu proses pekerjaan yang sedang berlangsung.

Rival dan Basri dalam Bintoro dan Daryanto (2017:106) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilanseseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan suatu tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu sesuai dengan yang disepakati bersama-sama.

Bono dan Judge dalam Meithiana Indrasari (2017:55) menyatakan ada tujuh kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu : Kualitas, Produktifitas, Ketepatan waktu, Kemandirian, Tanggung jawab.

Disiplin Kerja

Nurmansyah (2018) menyatakan bahwa disiplin adalah suatu sikap atau perilaku seorang karyawan yang sesuai dengan peraturan atau standar yang sudah ada didalam suatu organisasi.

Hasibuan dalam Umi Farida dan Sri Hartono (2016:42) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah suatu bentuk kesadaran dan kesediaan seorang karyawan untuk menaati peraturan serta norma-norma yang ada disuatu perusahaan tertentu.

Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu datang ke tempat kerja.
2. Ketepatan jam pulang ke rumah.
3. Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.
4. Penggunaan seragam kerja yang telah ditentukan.
5. Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas.
6. Melaksanakan tugas-tugas kerja sampai selesai.

Lingkungan Kerja

Nurmansyah (2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala yang ada disekitar para karyawan yang biasanya dapat mempengaruhi kerja dirinya dalam

menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya.

Reksohadiprojo dan Gutosudarmo dalam Mahmudah Enny (2019:56) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan disuatu tempat kerja yang perlu diatur agar tidak mengganggu pekerjaan para pekerja.

Nurmansyah (2018:205) menyatakan indikator lingkungan kerja yang adalah sebagai berikut : Penerangan, Kebersihan, Jaminan keamanan, Kebisingan, Ukuran ruangan kerja

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dinamakan metode kuantitatif karena data dalam penelitian ini menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan spss versi 23. Dalam penelitian ini, ada pun jumlah populasi pegawai Kantor Kecamatan Tualang Perawang Kab. Siak Provinsi Riau yaitu 32 orang, dan tektik pengambilan sampel yaitu teknik sampling jenuh (metode sensus) yang merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Sd. Error	Beta	
1	(Constant)	4.185	1.671		.018
	Disiplin Kerja_X1	.074	.093	.085	.004
	Lingkungan Kerja_X2	.694	.093	.804	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai_Y

Sumber : Data Diolah Peneliti (SPSS Versi 23), 2023

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$\text{Kinerja Pegawai} = 4.185 + 0.074X_1 + 0.694X_2$$

Dari persamaan regresi diatas, dapat dijelaskan bahwa konstanta (α) sebesar

4.185 artinya apabila semua variabel independen disiplin kerja dan lingkungan kerjadianggap konstan (bernilai nol), maka kinerja pegawai akan bernilai sebesar 4.185.

Koefisien disiplin kerja (X_1) sebesar 0.074 artinya apabila disiplin kerja mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka kinerja pegawai akan naik sebesar 0.074 satuan.

Koefisien lingkungan kerja (X_2) sebesar 0.694 artinya apabila lingkungan kerja mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka kinerja pegawai akan naik sebesar 0.694 satuan.

Uji Parsial (uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai probability t lebih kecil dari 0,05 maka ha diterima dan menolak H_0 , sedangkan jika nilai *probability* t lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan menolak H_1 . Berikut adalah tabel hasil uji statistik t:

Tabel 4 Hasil Uji Statistic T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Sd. Error	Beta	
1	(Constant)	4.185	1.671		.018
	Disiplin Kerja_X1	.074	.093	.085	.004
	Lingkungan Kerja_X2	.694	.093	.804	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai_Y

Sumber: Data Diolah Peneliti(SPSSVersi23), 2023

Hipotesis 1 yang diuji dalam penelitianini adalah :

H_0 : Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

H_1 : Disiplin kerja berpengaruhsignifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari tabel 5.13 dapat dilihat bahwa t hitung (5,792) > t tabel (2,042) dan signifikan (0,004) < α (0,05). Hasil pengujian hipotesis 1 menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tualang Perawang Kab. Siak Provinsi Riau.

Hipotesis 2 yang diuji dalam penelitian ini adalah :

H0 : Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

H2 : Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari tabel 5.13 dapat dilihat bahwa t hitung (7,453) > t tabel (2,042) dan signifikan (0,000) < α (0,05). Hasil pengujian hipotesis 2 menyatakan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tualang Perawang Kab. Siak Provinsi Riau.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5 Hasil uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118,709	2	59,355	33,744	,000 ^b
	Residual	51,010	29	1,759		
	Total	169,719	31			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai_Y

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja_X2, Disiplin Kerja_X1

Sumber: Data Diolah Peneliti (SPSS Versi23), 2023.

Nilai F hitung sebesar 33,744 dengan taraf signifikansi 0,000. Berdasarkan rumus $n - k$ dan $k - 1$, didapat F tabel sebesar 3,330. Dengan demikian F hitung > F tabel (33,744 > 3,330) , dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,836 ^a	,699	,679	1,326	1,195

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai_Y

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja_X2, Disiplin Kerja_X1

Sumber: Data Diolah Peneliti (SPSS Versi23), 2023

Pada tabel 6 dapat diketahui bahwa besarnya R² yaitu 0,699 atau 69,9% yang menunjukkan kontribusi dari variabel independen yang terdiri atas disiplin kerja dan lingkungan kerja dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kinerja pegawai. Jadi, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 69,9% sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi variabel lain diluar model regresi, seperti beban kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan sebagainya.

Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan pengaruh secara simultan antara variabel independen yang terdiri dari disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama – sama terhadap kinerja pegawai. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan (r) sebesar 0,836 atau 83,6% yang menunjukkan pengaruh antara variabel tersebut secara bersama – sama terhadap kinerja pegawai memiliki hubungan yang kuat.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda, dapat diketahui bahwa Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana nilai t hitungnya lebih besar dari t tabel yaitu t hitung (5,792) > t tabel (2,042) dan signifikan (0,004) < α (0,05). Artinya turunya kinerja pegawai dapat disebabkan kurang disiplinnya pegawai, seperti sering datang terlambat ke kantor, keluar dijam kerja dan sebagainya. Sehingga perlunya perhatian pimpinan terhadap bawahannya, agar pegawai tidak berani melanggar aturan yang ada di instansi, karena semakin tinggi disiplin suatu pegawai yang bekerja di instansi maka dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini tentu mempengaruhi kinerja instansi semakin baik

dan sasaran kerja yang ditetapkan instansi juga tercapai.

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana nilai t hitungnya lebih besar dari t tabel yaitu t hitung (7,453) > t tabel (2,042) dan signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$. Suatu kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik atau wajar jika pegawai yang berada di dalamnya dapat melakukan semua aktivitasnya dengan baik, kokoh, aman dan nyaman.

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana nilai F hitungnya lebih besar dari F tabel yaitu F hitung (33,744) > F tabel (3,330) dan signifikan $(0,000) < \alpha (0,05)$. Kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam batas waktu tertentu.

Kinerja merupakan kegiatan dari pimpinan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan perusahaan dengan menciptakan pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai dan bagaimana hal itu dapat dicapai, serta bagaimana mengatur orang-orang dengan cara yang dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya suatu tujuan yang diinginkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti disiplin kerja belum sepenuhnya dijalankan dengan baik oleh pegawai sehingga mempengaruhi turunnya kinerja pegawai.

Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Artinya lingkungan kerja pada kantor camat belum sudah nyaman, seperti terdengar suara bising dari kendaraan yang melintas,

adanya penerangan ruangan yang kurang terang dan sebagainya.

Disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Artinya disiplin kerja dan lingkungan kerja saling berkaitan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Apabila disiplin kerja sudah diterapkan dengan baik dan suasana atau lingkungan kerja yang nyaman, maka akan meningkatkan kinerja pegawai.

Saran

Untuk meningkatkan disiplin kerja disarankan kepada pimpinan agar memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan, agar pegawai merasa takut untuk melanggar. Sehingga pegawai akan menjadi disiplin, baik datang tepat waktu maupun menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu pengerjaan yang sudah ditentukan.

Disarankan pada pihak kantor Kecamatan Tualang Perawang Kab. Siak Provinsi Riau untuk memperhatikan lingkungan kerja, dengan tujuan agar pegawai merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Adapun yang dapat dilakukan adalah menggantinya peralatan atau perlengkapan kantor yang rusak, memperkerjakan pegawai kebersihan lebih dari satu orang agar dapat membersihkan lingkungan instansi baik didalam maupun di luar.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai maka pihak instansi khususnya pimpinan selalu memberikan masukan mengenai disiplin kerja dan memperhatikan lingkungan kerja, agar senantiasa pegawai akan disiplin dan merasa nyaman seama bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro dan Daryanto, 2017, *Manajemen Penelitian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta, GAVA MEDIA.
- Dewi, Delisia Purnama dan Harjojo, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan, Unpam Press.

- Enny, Mahmudah, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya, UBHARA Manajemen Press.
- Farida, Umi dan Sri Haryono, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo, Umpo Press.
- Ghozali, Imam, 2016, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana, 2017, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta, Indonesia Pustaka.
- Irawan, Doni, Gatot Kusjono dan Suprianto, 2021, *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Serpong. Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA), Vol. 1 No. 3, November 2021, Hal. 176-185, p –ISSN : 2775-6025 / e – ISSN : 2775- 9296.
- Kawiana, I Gede Putu, 2020, *Manajemen Sumber Daya Manusia “MSDM” Perusahaan*. Bali, UNHI Press.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Nurmansyah, 2018, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru, Unilak Press.
- Nurmansyah, 2020, *Pengantar Manajemen Modern*. Bandung, ALFABETA.
- Nurmansyah, 2021, *Perilaku Organisasi*. Pekanbaru, Unilak Press.
- Pratama, Angga dan Rahmi Andini Syamsuddin, 2021, *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Setu Tahun 2021*. Vol. 6 No. 1, ISSN : 2541-6995 / E ISSN : 2580-5517.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sunarno, 2021, *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Bekasi Barat*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 3 No. 2 – Juni 2021.
- Supomo, R dan Eti Nurhayati, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, YRAMAWIDYA.
- Sutrisno, Edy, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana, PRENADAMEDIA GROUP.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa, 2018, *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung, Alfabeta.