

MODERASI SISTEM PELACAKAN ATAS PENGARUH LAYANAN HARI LIBUR DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS

Diansyah¹
Imam Suryono²
Muhammad Indra Laksamana³

Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta^{1,2,3}
diansyah.170845@gmail.com¹
imamsuryono1994@gmail.com²
indralaksamana605@gmail.com³

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui moderasi sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur dan ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan menggunakan jasa J&T Express. Sample yang digunakan adalah 151 dari pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express. Metode analisis yang dipergunakan adalah structural equation modelling dengan menggunakan bantuan software Smart PLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa layanan hari libur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. Ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. Sistem pelacakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. Interaksi sistem pelacakan mampu memperkuat dan signifikan atas pengaruh ketepatan waktu terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express tetapi interaksi sistem pelacakan belum mampu memperkuat (memperlemah) dan tidak signifikan atas layanan hari libur terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express.

Kata kunci : Layanan Hari Libur, Ketepatan Waktu, Sistem Pelacakan, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the moderation of the tracking system for the influence of holiday services and timely delivery on the decision to use J&T Express services. The sample used is 151 from customers who use J&T Express services. The analytical method used is structural equation modeling with the help of Smart PLS software. The results of the study prove that holiday services have a positive and significant effect on the decision to use J&T Express services. The timeliness of delivery has no significant effect on the decision to use J&T Express services. The tracking system has a positive and significant effect on the decision to use J&T Express services. The interaction of the tracking system is able to strengthen and significantly influence the timeliness of the decision to use J&T Express services, but the interaction of the tracking system has not been able to strengthen (weaken) and is not significant for the holiday service on the decision to use J&T Express services.

Keywords : Holiday Services, Punctuality, Tracking Systems, Usage Decisions

PENDAHULUAN

Perusahaan ekspedisi di Indonesia memiliki banyak perusahaan pengiriman barang, karena dengan begitu dapat mempermudah pengiriman barang dan jasa sehingga lebih cepat sampai ke tujuan tertentu, dimana salah satu perusahaan tersebut adalah J&T Express. Perusahaan J&T Ekspres yang memiliki nama resmi PT. Global Jet Express mulai beroperasi pada awal September 2015. J&T Express merupakan salah satu perusahaan logistik dan ekspedisi yang berkembang di Indonesia. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Pluit, Jakarta Utara. Perusahaan ini telah memperluas koneksi jaringan dan dapat mengungguli kompetitor logistik yang sudah ada sejak lama, dengan mengembangkan teknologi dari nol (Ariefana, 2021). Perusahaan J&T Express juga dapat memanfaatkan peluang teknologi digital seperti forum e-commerce, dimana forum ini menyediakan layanan via online, line telepon dan aplikasi JNT Express. Aplikasi JNT Express melayani rata-rata 75 pelanggan per hari, perkiraan waktu pengiriman per lokasi di masing-masing provinsi sekitar 1 hari, sedangkan perkiraan waktu pengiriman di luar sekitar 2-3 hari (Anggi, 2019).

Saat ini jumlah paket yang terkirim setiap hari sekitar 2,5 juta paket pada setiap hari kerja dan dapat meningkat pada waktu-waktu puncak. JNT Express sendiri memiliki lebih dari 2.000 titik pengiriman, sehingga bisa menjangkau wilayah di seluruh Indonesia (Mulyana, 2021). Perusahaan J&T Express sepanjang tahun 2021 mengalami kinerja yang sangat signifikan dibandingkan tahun-tahun selanjutnya dalam hal lalu lintas pengiriman. Namun, tidak menyebutkan angka pastinya. Namun di sisi lain, penilaian keterbatasan akses dan minimnya infrastruktur masih akan menjadi tantangan bagi bisnis logistik di tanah air. Sebab, masih sulit mengakses pedalaman Indonesia (Rohman & Abdul, 2021).

Berdasarkan kajian penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Ichsan & Karim (2021) kualitas pelayanan, ketepatan saat penyampaian berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Mahira et al., (2021), dimana layanan liburan dan keputusan penggunaan yang diteliti menghasilkan apa yang akan terjadi yang sama-sama sangat berpengaruh antara layanan liburan dan keputusan penggunaan. Selanjutnya penelitian dari Sirait & Pohan (2021) juga mendukung penelitiannya sebelumnya yang mengatakan bahwa pelayanan liburan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas yang telah ditelaah, maka kajian-kajian di atas memiliki relevansi yang sama mengenai keputusan penggunaan suatu jasa.

Kajian sebelumnya menunjukkan bahwa J&T Express merupakan perusahaan yang berfokus pada penyediaan barang dan jasa, yang saat ini mengalami kinerja yang signifikan di Indonesia. Kini J&T Express berusaha mengoptimalkan ketertinggalannya dari kompetitor yang sudah lebih dulu bergerak di bisnis jasa ekspedisi. J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang memiliki keunggulan kecepatan proses pengiriman dan ketepatan waktu yang dilakukan perusahaan kepada konsumen. Alasan memilih perusahaan J&T Express untuk melakukan penelitian karena persaingan di dunia ekspedisi semakin menarik dan perusahaan J&T Express merupakan perusahaan jasa pengiriman yang sudah terkenal di kalangan masyarakat Indonesia (Salehuddin, 2022).

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Planned Behavior Theory

Sesuai dengan apa yang selama ini mendasari teori perilaku terencana yang mengandung perspektif keyakinan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan perilaku yang telah ditentukan sebelumnya. Persepsi keyakinan yang terjadi melalui asimilasi berbagai bentuk karakteristik, kualitas dan berbagai atribut informasi tertentu, yang kemudian akan membentuk niat perilaku (Mahira et al., 2021). Niat adalah keputusan tentang perilaku yang diinginkan atau motif untuk melakukan suatu tindakan, dinilai secara sadar atau tidak (Agustina, 2021). Niat inilah yang menjadi dasar awal terbentuknya perilaku seseorang, teori perilaku terencana sangat cocok untuk menggambarkan setiap perilaku yang memerlukan perencanaan (Pratama, 2022).

Pengaruh Layanan Hari Libur Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa

Semua penggunaan layanan J&T Express dengan layanan libur Sangat dapat memberikan citra positif terhadap pelayanan konsumen. Layanan tersebut melalui penggunaan layanan libur yang memiliki keunggulan sehingga dapat ditawarkan kepada konsumen, penggunaan layanan J&T Express beserta layanan liburan dapat membawa citra positif bagi semua konsumen (Salehuddin, 2022). Menurut Muafa (2022) layanan hari libur adalah dengan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dalam memenuhi suatu barang atau jasa dengan adanya layanan di hari libur sangat baik yang dapat diberikan kepada seorang konsumen maka cenderung dapat memberikan citra yang positif bagi konsumen untuk memakai layanan J&T Express dengan layanan di hari libur. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan hari libur memiliki keterkaitan yang positif terhadap keputusan penggunaan. Hal ini tentunya berpotensi untuk memicu keputusan penggunaan. Keterkaitan variabel layanan hari libur terhadap keputusan penggunaan dapat dilihat dari seberapa tersedia pelayanan tersebut dapat digunakan dan beroperasi pada hari libur. Adanya pelayanan hari libur, maka dapat meningkatkan pengguna untuk terus menggunakannya, karena tidak perlu menunggu untuk hari biasa menggunakannya. Dengan layanan hari libur dapat mengatasi kesulitan dalam suatu pelayanan sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan.

Sesuai dengan pernyataan penelitian terdahulu dan argumen diatas, maka di tetapkan hipotesis kesatu yaitu H1 : Layanan hari libur berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Penggunaan

Pada perusahaan ekspedisi, waktu pengiriman sangat berpengaruh terhadap keputusan pemakaian karena waktu pengiriman merupakan lamanya waktu seorang pelanggan melakukan transaksi pemesanan sampai produk sampai ke tangan pelanggan. Melakukan kegiatan impor juga sering dimanfaatkan oleh konsumen untuk mengetahui apakah suatu jasa pengiriman dapat dinilai dengan baik atau tidak (Zulkarnain et al., 2020). Menurut Angelia et al. (2022) lead time adalah waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk dapat memesan suatu produk sampai produk tersebut sampai di tangan pelanggan. Akurasi merupakan landasan awal perusahaan untuk mendapatkan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Estimasi

pengiriman yang baik berupa barang sebagai kriteria pelanggan untuk menilai baik atau tidaknya pelayanan pengiriman. Keakuratan yang disempurnakan dapat berkontribusi pada kepuasan setiap pelanggan: semakin banyak perusahaan mengirimkan barang yang sempurna, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Keputusan pembelian dapat melibatkan upaya untuk menang, yang digambarkan sebagai upaya terkuat dalam proses pembelian awal, yang dilakukan dari tahap metode pengambilan keputusan oleh seseorang untuk mengekstraksi alternatif perilaku yang tepat dari sekian banyak alternatif yang telah tersedia (Kurniawan et al., 2020). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ketepatan waktu memiliki keterkaitan yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa. Keterkaitan variabel ketepatan waktu terhadap keputusan penggunaan dapat dilihat dari seberapa cepat dan tepat ketepatan waktu tersebut dapat digunakan dan sampai di penerima. Semakin cepat dan tepat ketepatan waktu, maka semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk terus menggunakannya, karena tidak perlu mengalami kesulitan dalam proses pengiriman sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan. Hal ini tentunya berpotensi untuk memicu keputusan penggunaan.

Sesuai dengan pernyataan penelitian terdahulu dan argumen diatas, maka di tetapkan hipotesis kedua yaitu H2 : Ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa

Pengaruh Sistem Pelacakan Terhadap Keputusan Penggunaan

Menurut Nurjannah et al. (2021) Web tracking atau yang disebut tracking system merupakan suatu fungsi yang dapat memberikan informasi mengenai pengiriman terbaru dengan nomor resi yang telah disediakan, dan beberapa fitur layanan yang ditawarkan. Menurut Rahayu et al. (2020), layanan di lingkungan elektronik (e-service) termasuk layanan yang menggunakan forum baru dan media baru lainnya, termasuk web. Selain itu, kualitas layanan elektronik menurut Syafitri (2022) menilai secara umum dan menilai supremasi penyediaan layanan elektronik salah satunya di pasar virtual. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem pelacakan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan keputusan penggunaan. Keterkaitan variabel Sistem Pelacakan terhadap keputusan penggunaan dapat dilihat dari seberapa akuratnya terkait informasi pengiriman. Semakin akurat dan tepat dalam pelacakan suatu pengiriman, maka semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk terus menggunakannya, karena tidak perlu mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam proses pengiriman sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan Sistem pelacakan yang tinggi berpotensi untuk memicu keputusan penggunaan.

Sesuai dengan pernyataan penelitian terdahulu dan argumen diatas, maka di tetapkan hipotesis ketiga yaitu H3 : Sistem pelacakan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Moderasi Sistem Pelacakan Atas Pengaruh Layanan Hari Libur Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan

Beberapa perusahaan mengaktifkan layanan hari libur termasuk jasa yang dimana layanannya sibuk beroperasi sepanjang hari saat konsumen memutuskan untuk membeli suatu barang atau jasa dengan menggunakan layanan libur yang memiliki keunggulan sehingga dapat ditawarkan kepada konsumen. Layanan hari

libur yang dimana pelayanannya full sepanjang hari untuk memaksimalkan pelayanan dan tetap melayani pengiriman walaupun tanggal merah. Layanan tersebut agar dapat memaksimalkan banyak pihak yang mempercayai pelayanannya (Pranoto et al., 2022). Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Salehuddin (2022) semua penggunaan layanan jasa dengan layanan libur sangat dapat memberikan citra positif terhadap pelayanan konsumen. Layanan tersebut melalui penggunaan layanan libur yang memiliki keunggulan sehingga dapat ditawarkan kepada konsumen, penggunaan layanan jasa beserta layanan liburan dapat membawa citra positif bagi semua konsumen. Sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur, maka semakin tinggi tingkat keputusan penggunaan jasa. Hal ini sesuai dengan pendapat Nurjannah et al (2021) Web tracking atau yang disebut tracking system merupakan suatu fungsi yang dapat memberikan informasi mengenai pengiriman terbaru dengan nomor resi yang telah disediakan, dan beberapa fitur layanan yang ditawarkan.

Sesuai pernyataan penelitian terdahulu dan argumen diatas, maka di tetapkan hipotesis keempat yaitu H4: Moderasi sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Moderasi Sistem Pelacakan Atas Pengaruh Ketepatan Waktu Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan

Menurut Herdani & Ratnasari (2021) Keputusan konsumsi terhadap tindakan konsumen merupakan tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk dapat menggunakan atau membeli suatu jasa atau produk dengan terlebih dahulu mempertimbangkan beberapa alternatif yang tersedia untuk dapat memuaskan kebutuhannya dan keinginan. Menurut Ichsan & Karim (2021) keputusan konsumen adalah membeli merek yang disukai dari berbagai sumber alternatif, namun ada dua faktor lain yang dapat mempengaruhi pembentukan niat beli dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap terhadap orang lain dan faktor kedua adalah faktor situasional. Oleh karena itu, preferensi dan niat untuk membeli tidak selalu mengarah pada pembelian yang sebenarnya (Zulkarnain et al., 2020) juga menyatakan bahwa keputusan merupakan tahapan dalam proses pengambilan keputusan dimana konsumen benar-benar berpikir untuk melakukan ketepatan waktu pembelian. Dengan demikian keputusan penggunaan berpotensi memiliki peran yang penting. Keputusan penggunaan akan berdampak positif apabila setiap individu memiliki persepsi yang baik dan ketepatan waktu pembelian. Semakin akurat dan tepat dalam system pelacakan suatu pengiriman, maka semakin tinggi konsumen untuk terus menggunakannya. Hal ini karena konsumen tidak mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam proses pengiriman sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa. Sistem pelacakan yang tinggi berpotensi untuk memicu keputusan penggunaan Jasa .

Sesuai pernyataan penelitian terdahulu dan argumen diatas, maka di tetapkan hipotesis kelima yaitu H5 : Moderasi sistem pelacakan atas pengaruh ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi terhadap penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa JNT, sampel penelitian adalah perwakilan dari populasi yang dipilih untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan variabel penelitian. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan metode Hair, dimana jumlah sampel dikisaran 5-10 kali dari jumlah indikator atau dari jumlah pertanyaan yang ada didalam kuisioner (Hair & Alamer, 2022). Berdasarkan penelitian diketahui jumlah indicator 20 sehingga sampel yang digunakan $7 \times 20 = 151$ kemudian dlebihkan menjadi 151 sesuai dengan sampel yang didapat pada periode penelitian.

Variabel dan Indikator Penelitian

Menurut Maulida (2022) layanan hari libur adalah dengan keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dalam memenuhi suatu barang atau jasa dengan adanya layanan di hari libur sangat baik yang dapat diberikan kepada seorang konsumen maka cenderung dapat memberikan citra yang positif bagi konsumen untuk memakai layanan dengan layanan di hari libur. Variabel Layanan Hari Libur diukur dengan lima indikator yaitu, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati (Martini, 2022). Menurut Eviani (2021) Lead time adalah periode dari saat pelanggan memesan produk sampai produk mencapai pelanggan. Akurasi adalah jantung perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Perkiraan waktu sampai barang tiba bagi pelanggan untuk memutuskan apakah layanan pengiriman baik atau tidak. Jika ketepatan waktu dikelola dengan baik, maka akan memberikan kontribusi positif untuk mencapai kepuasan pengguna. Semakin tepat waktu perusahaan dalam mengirimkan barang, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Variabel ketepatan waktu diukur dengan lima indikator yaitu alat angkut yang digunakan, perkiraan barang sampai ke penerima, jarak tempuh (Kurniasih, 2022). Menurut Septiani (2019) Sistem pelacakan merupakan fitur yang dapat digunakan oleh konsumen yang dapat memberikan informasi terkini dengan nomor resi sebagai identitas layanan yang diberikan. Variabel sistem pelacakan diukur dengan delapan indikator, yaitu kinerja keandalan/janji, desain situs web, keamanan privasi layanan pelanggan (Sunaryo, 2019). Menurut Astuti (2021) Penggunaan/pilihan konsumen adalah tindakan konsumen yang menggunakan atau membeli jasa atau barang dengan mempertimbangkan alternatif yang tersedia untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Variabel keputusan penggunaan diukur dengan enam indikator yaitu pilihan produk, pilihan merek, pilihan pengecer, waktu pembelian, jumlah pembelian, metode pembayaran (Widiyanti, 2020).

Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi disertai dengan uji moderasi atau disebut juga dengan analisis jalur dengan metode parsial least square. Tujuannya adalah mengembangkan pemahaman rinci dan mendalam terhadap fenomena. Analisis terhadap data penelitian menggunakan software SmartPLS. Tahapan analisis data dimulai dari data demografi responden, uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dan diakhiri dengan penjelasan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

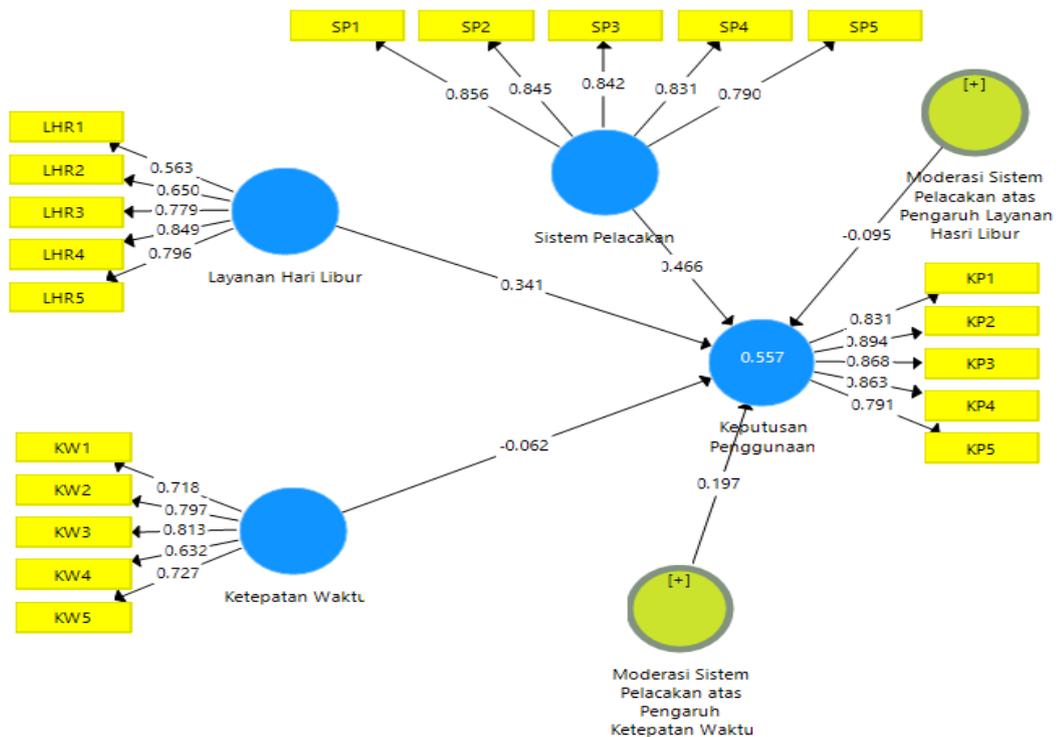
Penelitian ini menggunakan sampel terpilih yakni sebanyak 151 responden dari pengguna jasa JNT dengan responden wanita berjumlah 87 orang (57,6%) dan laki-laki berjumlah 64 orang (42,4%). Usia responden pada penelitian ini berdasarkan 3 kelompok usia yakni < 25 tahun sebanyak 146 orang, usia 25-35 tahun sebanyak 5 orang dan usia > 35 tahun sebanyak 0 orang.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan analisis Partial Least Square (PLS), yang merupakan model persamaan Structural Equation Model (SEM) dengan pendekatan berdasarkan variance atau component based structural equation modeling. Software yang digunakan adalah SmartPLS (Partial Least Square).

Hasil Outer Model

Selanjutnya hasil outer model dapat dilihat gambar berikut ini.



Gambar 1
Hasil Outer Model

Uji model struktural menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk diukur menggunakan kriteria R-Square. Hasil R-Square sebesar 0.557 atau bersifat moderate. Maka dapat dikatakan bahwa kemampuan layanan hari libur, ketepatan waktu dan moderasi sistem pelacakan dalam menjelaskan keputusan penggunaan dengan koefisien determinasi sebesar 0.557. Artinya ada eror sebesar 0,443 atau ada faktor-faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini yang dapat menjelaskan pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dapat dilihat pada table dibawah ini .

Tabel 1
CA, rho-A, RK dan AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Average Variance Extracted (AVE)
LHR	0.789	0.905	0.852	0.540
KW	0.796	0.831	0.857	0.548
SP	0.890	0.892	0.919	0.694
KP	0.903	0.838	0.929	0.722
LHR*KP=>SP	1.000	1.000	1.000	1.000
KW*KP=>SP	1.000	1.000	1.000	1.000

Sumber : Hasil olahan data SmartPLS (2022)

Didalam Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square (PLS)*, yang merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan pendekatan berdasarkan *variance* atau *componentbased structural equation modeling*. Software yang akan digunakan adalah SmartPLS (*Partial Least Square*). Hasil uji validitas yang dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted (AVE)* memiliki hasil lebih besar dari 0,5 artinya uji validitas sudah memenuhi kriteria dan dinyatakan baik. Berarti indikator yang digunakan di dalam penelitian ini adalah valid atau dapat dikatakan telah memenuhi *convergent validity*. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reability* memiliki hasil lebih besar dari 0,7 artinya *uji reliabilitas* dinyatakan *reliable* dan memenuhi kriteria. Uji model struktural atau inner model menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk diukur menggunakan 3 kriteria yaitu *R-Square*, *F-Square*, dan *Estimasi for Path Coefficients*. Hasil *R-Square* bersifat moderate.

R-square adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur untuk menentukan seberapa banyak variable endogen dipengaruhi variable lain. Berdasarkan sajian data diatas, dapat diketahui bahwa nilai *R-square* untuk variable Keputusan Penggunaan adalah 0.557. Perolehan ini menjelaskan bahwa presentase besarnya keputusan penggunaan dapat di jelaskan oleh pengaruh layanan hari libur, ketepatan waktu dan sistem pelacakan sebesar 54,2% dan dapat dilihat dari nilai *R-adjust* karena nilai tersebut lebih dari 33% yaitu sebesar 0.542 atau 54,2% maka konstruk yang dihasilkan termasuk kuat.

Didalam *F-square* terdapat pengaruh antar variable dengan effect Size, nilai *F-square* 0.02 (kecil), 0.15 (sedang), dan nilai 0.35 (besar). Apabila nilai yang dibandingkan kurang dari 0.02 maka bisa diabaikann atau tidak diterima. Berdasarkan table nilai *F-square* diatas yang memiliki efek size besar dengan kriteria > 0.35 adalah pada variable Sistem pelacakan dimana mempunyai nilai $0.233 > 0.35$. dengan begitu dinyatakan Sistem Pelacakan masuk kedalam efek besar.

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui seperti table berikut ini :

Tabel 2
Uji Hipotesis

	Hypothesis	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Decision
H1	LHR terhadap KP	0.341	0.326	0.091	3.726	0.000	Accepted
H2	KW terhadap KP	-0.062	-0.053	0.093	0.668	0.504	Not Accepted
H3	SP terhadap KP	0.466	0.479	0.117	3.998	0.000	Accepted
H4	SP atas LHR terhadap KP	-0.095	-0.091	0.083	1.152	0.250	Not Accepted
H5	SP atas KW terhadap KP	0.197	0.091	0.077	2.565	0.011	Accepted

Hasil olahan data SmartPLS (2022)

Berdasarkan hasil data diatas maka dapat disimpulkan uji hipotesis yang diperoleh yaitu bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, ada tiga variable yang diterima yaitu :

Hipotesis Pertama

Hasil hipotesis pertama diterima karena T Statistik $3.726 > 1,96$ dan P Values $0,00 < 0,05$ yang artinya layanan hari libur berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Koefisien pengaruh yang dihasilkan adalah positif dan signifikan. Artinya layanan hari libur berdampak positif kepada keputusan penggunaan. Semakin baik dan bagus layanan hari libur, maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaan. Semakin rendah layanan hari libur, maka keputusan penggunaan juga akan semakin menurun. Layanan hari libur terdiri dari lima indikator yaitu, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Bukti fisik sebagai indikator layanan hari libur diwujudkan dalam bentuk satu pertanyaan. Pertama, apakah anda bersedia jika dalam menggunakan jasa ekspedisi lain selain J&T Express. Satu bentuk pertanyaan dari bentuk fisik, sebagai bagian dari layanan hari libur, berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kehandalan sebagai indikator dari layanan hari libur diwujudkan dalam bentuk satu pertanyaan. Pertama, menurut anda apakah J&T Express dengan mengadakan libur sangat bagus dan handal bagi anda. Satu bentuk pertanyaan dari kehandalan, sebagai bagian dari Layanan hari libur berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Daya Tanggap sebagai indikator layanan hari libur diwujudkan dalam bentuk satu pertanyaan. Pertama, menurut anda apakah dengan layanan hari libur sangat baik yang dapat membuat anda memakai layanan J&T Express. Satu bentuk pertanyaan dari Daya Tanggap, sebagai bagian dari layanan hari libur, berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Jaminan sebagai indikator layanan hari libur diwujudkan dalam bentuk satu pertanyaan. Pertama, menurut anda menggunakan J&T Express sangat menjamin pada keamanan barang anda saat melakukan pengiriman. Satu bentuk pertanyaan

dari Jaminan, sebagai bagian dari Layanan hari libur, berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Empati sebagai indikator layanan hari libur diwujudkan dalam bentuk satu pertanyaan. Pertama, apakah anda merasa senang jika mengirim barang dengan menggunakan J&T Express. Satu bentuk pertanyaan dari Empati, sebagai bagian dari Layanan hari libur, berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Salehuddin (2022) semua penggunaan layanan J&T Express dengan layanan libur sangat dapat memberikan citra positif terhadap pelayanan konsumen. Layanan tersebut melalui penggunaan layanan libur yang memiliki keunggulan sehingga dapat ditawarkan kepada konsumen, penggunaan layanan J&T Express beserta layanan liburan dapat membawa citra positif bagi semua konsumen.

Hipotesis Kedua

Hasil hipotesis kedua ditolak karena T Statistic $0.668 > 1,96$ dan P Value $0,504 < 0,005$ yang artinya ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Koefisien pengaruh yang dihasilkan adalah negatif. Artinya ketepatan waktu berdampak negatif terhadap keputusan penggunaan. Ketepatan waktu terdiri dari lima indikator yaitu, Transportasi yang di gunakan, Estimasi barang sampai ke penerima, serta Jarak yang ditempuh. Transportasi yang di gunakan sebagai indikator ketepatan waktu diwujudkan dalam bentuk satu pertanyaan. Pertama, apakah setiap anda melakukan pengiriman selalu tepat waktu. Satu bentuk pertanyaan dari Transportasi yang di gunakan sebagai bagian dari Ketepatan waktu, berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan. Estimasi barang sampai ke penerima sebagai indikator ketepatan waktu diwujudkan dalam bentuk dua pertanyaan. Pertama, menurut anda menggunakan jasa J&T Express dalam menerima barang apakah dalam packingan bagus. Kedua, menurut anda apakah J&T Express mengirim barang kepada anda sangat cepat. Dua bentuk pertanyaan dari estimasi barang sampai ke penerima sebagai bagian dari ketepatan waktu, berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan. Jarak yang ditempuh sebagai indikator ketepatan waktu diwujudkan dalam bentuk dua pertanyaan. Pertama, apakah anda pernah malas melakukan pengiriman barang menggunakan J&T Express karena jarak rumah dengan J&T Express jauh. Kedua, apakah jarak J&T Express dengan rumah anda dekat. Dua bentuk pertanyaan dari Jarak yang ditempuh sebagai bagian dari Ketepatan waktu, berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil Penelitian ini tidak sejalan menurut Angelia et al.(2022) lead time adalah waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk dapat memesan suatu produk sampai produk tersebut sampai di tangan pelanggan. Akurasi merupakan landasan awal perusahaan untuk mendapatkan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Estimasi pengiriman yang baik berupa barang sebagai kriteria pelanggan untuk menilai baik atau tidaknya pelayanan pengiriman.

Hipotesis Ketiga

Hasil hipotesis ketiga diterima karena T Statistik $3.998 > 1,96$ dan P Values $000 < 0,05$ yang artinya Sistem pelacakan berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan. Koefisien pengaruh yang dihasilkan adalah positif dan signifikan.

Artinya sistem pelacakan berdampak positif kepada keputusan penggunaan. Semakin baik dan bagus sistem pelacakan, maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaan. Semakin rendah Sistem pelacakan, maka keputusan penggunaan juga akan semakin menurun. Sistem pelacakan terdiri dari delapan indikator yaitu pemenuhan janji, desain situs web, keamanan privasi serta layanan konsumen. Pemenuhan janji sebagai indikator Sistem Pelacakan diwujudkan dalam bentuk dua pertanyaan. Pertama, Menurut anda paket/dokumen dikirimkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Kedua, apakah informasi yang disajikan website mengena waktu kedatangan paket yang dikirimkan J&T Express akurat. Dua bentuk pertanyaan dari Pemenuhan janji, sebagai bagian dari Sistem Pelacakan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Desain situs web sebagai indikator Sistem Pelacakan diwujudkan dalam bentuk dua pertanyaan. Pertama, menurut anda paket/dokumen. Pertama, apakah menurut anda pengecekan nomor resi pengiriman dapat dilakukan dengan mudah disitus layanan. Kedua, menurut anda tampilan website dianggap tepat, tidak terlalu banyak menghabiskan paket data internet. Dua bentuk pertanyaan dari Desain situs web, sebagai bagian dari Sistem Pelacakan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Keamanan privasi sebagai indikator Sistem Pelacakan diwujudkan dalam bentuk dua pertanyaan. Pertama, menurut anda website memberikan perlindungan terhadap informasi pribadi konsumen. Kedua, Apakah menurut anda website memiliki sistem keamanan yang baik. Dua bentuk pertanyaan dari Keamanan privasi sebagai bagian dari Sistem Pelacakan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Layanan konsumen sebagai indikator Sistem Pelacakan diwujudkan dalam bentuk dua pertanyaan. Pertama, apakah menurut anda perusahaan menyediakan layanan konsumen melalui telepon dan email. Kedua, apakah menurut anda layanan konsumen memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan dengan cepat dan akurat. Dua bentuk pertanyaan dari Layanan konsumen sebagai bagian dari Sistem Pelacakan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil penelitian ini sejalan menurut Rahayu et al (2020), layanan di lingkungan elektronik (e-service) termasuk layanan yang menggunakan forum baru dan media baru lainnya, termasuk web.

Hipotesis Keempat

Hasil hipotesis keempat ditolak karena T Statistic $1,152 < 1,96$ dan P Value $0,250 > 0,05$ yang artinya sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur terhadap keputusan penggunaan. Koefisien pengaruh yang dihasilkan adalah negative dan tidak signifikan. Hipotesis keempat ditolak karena T Statistic (nilai yang digunakan untuk menguji signifikansi sebuah hubungan antara variabel independen dan dependen) yang diperoleh dari analisis data (1,152) lebih kecil dari nilai critical T (1,96) yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan signifikansi. Selain itu, P Value (nilai probabilitas) yang diperoleh dari analisis data (0,250) juga lebih besar dari nilai pembatas (0,05) yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan signifikansi. Artinya, hubungan yang diuji antara Sistem Pelacakan atas Pengaruh Layanan hari libur dan Keputusan penggunaan tidak dapat diterima sebagai signifikan. Koefisien pengaruh yang dihasilkan adalah negatif, yang menunjukkan bahwa Sistem Pelacakan atas Pengaruh Layanan hari libur memiliki pengaruh negatif terhadap daya Keputusan penggunaan. Ini berarti bahwa

semakin tinggi tingkat Sistem Pelacakan atas Pengaruh Layanan hari libur, maka semakin rendah tingkat daya Keputusan penggunaan. Hasil penelitian ini tidak sejalan menurut Nurjannah et al (2021) Web tracking atau yang disebut tracking system merupakan suatu fungsi yang dapat memberikan informasi mengenai pengiriman terbaru dengan nomor resi yang telah disediakan, dan beberapa fitur layanan yang ditawarkan.

Hipotesis kelima

Hasil hipotesis kelima diterima karena T Statistic $2.565 > 1,96$ dan P Value $0,011 < 0,005$ yang dihasilkan adalah positif dan signifikan. Dari hasil estimasi koefisien jalan pada moderasi Sistem Pelacakan atas pengaruh Ketepatan waktu, mendapatkan original sampel sebesar 0.197 dengan T-statistic senilai $2.565 > 1,96$ dengan p-value senilai 0.011. Sehingga dapat diuraikan bahwa moderasi sistem pelacakan atas pengaruh ketepatan waktu mempengaruhi keputusan penggunaan dengan koefisien cara sebesar 0,197 yang sangat berarti jika terjadi peningkatan keputusan penggunaan maka dapat meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 19,7%. Kemudian, pada saat itu, diperoleh hasil dari H5 yang menyatakan bahwa moderasi sistem pelacakan atas pengaruh ketepatan waktu sangat mempengaruhi keputusan penggunaan yang diterima. Variabel moderasi sistem pelacakan atas pengaruh ketepatan waktu memiliki hasil yang signifikan. Hasil penelitian ini sejalan menurut Syafitri (2022) yaitu kualitas layanan elektronik menilai secara umum dan menilai supremasi penyediaan layanan elektronik salah satunya di pasar virtual.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dapat memberikan bukti mengenai moderasi sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur dan ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan menggunakan jasa J&T Express. Hasil penelitian membuktikan bahwa layanan hari libur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. Ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. Sistem pelacakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. Interaksi sistem pelacakan mampu memperkuat dan signifikan atas pengaruh ketepatan waktu terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express tetapi interaksi sistem pelacakan belum mampu memperkuat (memperlemah) dan tidak signifikan atas layanan hari libur terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express .

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diberikan, saran untuk penelitian berikutnya adalah menambahkan sample responden yang lebih banyak untuk menguji kembali pengaruh ketepatan waktu dan layanan hari libur terhadap keputusan penggunaan dengan sistem pelacakan sebagai variable moderasi. Selain itu menambahkan variabel baru seperti kepuasan pelanggan, tingkat kesulitan dalam menggunakan sistem pelacakan, atau faktor motivasi dalam menggunakan sistem pelacakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan, Melakukan penelitian di

lokasi atau industri yang berbeda untuk mengetahui apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada konteks yang berbeda. Melakukan analisis multivariat untuk mengetahui interaksi antara variabel yang berbeda dan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan sistem pelacakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. S. (2021). Penerapan Teori Perilaku Terencana Pada Mahasiswa Yang Tergabung Pada Komunitas Kewirausahaan. *Accounting and Management Journal*, 5(1), 29–38.
- Angelia, V., Carolina, A., Cynthia, C., & Pratania, A. (2022). Pengaruh Kualitas Auditor, Audit Tenure, Umur Perusahaan Dan Reputasi Kap Terhadap Ketepatan Waktu Publikasi Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Pangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2020. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(1), 864–876.
- Anggi. (2019). Perkembangan J&T Express dan Keistimewaan di Era 4.0. <https://www.kompasiana.com/>, 2015–2017.
- Ariefana, P. (2021). *Daftar 11 Jasa Pengiriman Terbaik di Indonesia, Mana yang Paling Cepat dan Aman?*
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) In Second Language And Education Research: Guidelines Using An Applied Example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027.
- Herdani, K. P., & Ratnasari, I. (2021). Pengaruh Budaya dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tiktok di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1–14.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Kurniawan, M., Lubis, M. M., & Simanullang, E. S. (2020). Comparative Analysis of Consumers Behavior Who Shop for Daily Food in Modren and Traditional Market. *Jurnal Agriuma*, 2(1), 11–19.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Muafa, R. Z. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan KRL Yogyakarta-Solo. *Jurnal Syntax Fusion*, 2(03), 501–519.
- Mulyana, R. N. (2021). *Saat Ini Pengiriman Paket Per Hari Mencapai 2,5 Juta Paket Di Hari Normal Dan Meningkatkan Di Masa Peak Season. J&T Express Memiliki Lebih Dari 2.000 Gerai Drop Point Yang Memungkinkan Untuk Menjangkau Seluruh Indonesia . 2–3.*
- Nurjannah, N., Dar, M. H., & Bangun, B. (2021). Sistem Pelacakan Kontak Covid-19 Menggunakan Teknologi QR Code Berbasis Web. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 7(3), 283–292.
- Pranoto, A., Puspita, A. A., PB, C. S., Pangestu, T. R., Wardani, E. K., & Dwiadi, Q. A. (2022). Pengembangan Kewirausahaan Mahasiswa Melalui Usaha Taman Makan Sehat Warmindo Tamans Di Era Pandemi Covid-19. *Dharma Bakti*, 194–202.
- Pratama, D. A. (2022). *Kajian Implementasi Teori Perilaku Terencana dalam*

- Pengelolaan Minyak Jelantah Berbasis Komunitas*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Rahayu, D. N., Taufik, M., & Irwanto, J. (2020). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management*, 2(3), 160–165.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
- Salehuddin, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus Jnt Ekspres Cabang Mlandingan Kabupaten Situbondo)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Sirait, F. Y., & Pohan, S. (2021). *Internalisasi Nilai-Nilai Al-Maun Dalam Pengembangan Kelembagaan Muhammadiyah Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: LAZISMU Kota Medan)*. UMSU.
- Syafitri, L. A. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Sidoyoso Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 256–271.
- Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01 SE-Articles). <https://doi.org/10.47080/10.47080/vol1no02/jumanis>