

**PENGARUH BIAYA PENGIRIMAN DAN ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LAUTAN BENUA  
NUSANTARA INDONESIA DI MEDAN**

**Pasquita Patricia Manurung<sup>1</sup>, Sahnan Rangkuti<sup>2</sup>, Al Firah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa, Indonesia  
Email : [alfirah41@dharmawangsa.ac.id](mailto:alfirah41@dharmawangsa.ac.id)

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of shipping costs and delivery estimates on customer satisfaction at PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia in Medan. The number of samples in this research was 150 customers from a total population. Sample selection uses saturated samples. This research method is a quantitative method. The data collection technique uses primary data and secondary data in the form of a questionnaire using a Likert scale. The results of the t test with a value of  $t_{count} < t_{table}$  ( $1.230 < 1.655$ ) mean that shipping costs have no effect on customer satisfaction at PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia in Medan. The results of the t test with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.108 > 1.655$ ) mean that delivery estimates have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia in Medan. The results of the F test with a value of  $F_{count} (20.591) > F_{table} (3.060)$  mean that the variables of shipping costs and delivery estimates have a significant effect on customer satisfaction. The calculation results obtained a coefficient of determination of 0.219 (21.9%). Customer satisfaction is influenced by shipping costs and delivery estimates. Meanwhile, the remaining 78.1% was influenced by other variables not studied. The better the goods delivery process, the greater customer satisfaction will be. The process of arriving goods to customers is not optimal and does not match delivery estimates because the means of transportation used are often damaged. Customer satisfaction is closely related to on-time delivery, safety of goods (goods are not reduced, not damaged, not lost, guarantee compensation). However PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia in Medan is not optimal enough in managing timeliness and there is no guarantee of compensation.*

**Keywords :** Shipping Costs, Delivery Estimates, Customer Satisfaction

**I. PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia bisnis saat ini telah maju pesat baik itu usaha skala besar maupun usaha skala kecil, terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Semakin banyak munculnya perusahaan jasa pengiriman barang merupakan pertanda bahwa bisnis ini sangat menjanjikan, membuat para pelaku bisnis bersaing dengan ketat dan harus dapat menciptakan strategi agar mampu untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi di beberapa perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang, pelanggan akan merasa puas dengan jasa pengiriman perusahaan jika pelanggan mendapatkan berbagai kemudahan dalam proses pengiriman, baik dari segi biaya dan estimasi pengiriman dan kemudahan lainnya sehingga konsumen semakin sering menggunakan jasa pengiriman tersebut.

**Tabel 1**  
**Volume Pengiriman Barang PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Kota Medan Tahun 2021 – 2023**

Tahun	Volume Pengiriman	Target
2021	4.530	4.690
2022	4.895	4.810
2023	3.558	5.000

Sumber : PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan (2023)

Berdasarkan tabel 1, menjelaskan volume pengiriman tahun 2021, 2023 yang tidak mencapai target dan tahun 2022 yang melebihi target pengiriman yang ditentukan perusahaan. Tahun 2021, mengalami kekurangan volume pengiriman sebanyak 160 pengiriman dari 4.690 target yang ditentukan perusahaan. Hal ini dikarenakan efek pasca pandemi covid 19 yang masih mempengaruhi minat konsumen untuk mengirimkan barangnya melalui jasa pengiriman barang dan semakin menjamurnya kompetitor pengiriman sejenis.

Tahun 2022, volume pengiriman melebihi target yang ditentukan 4.895 dari 4.810, berarti mengalami kenaikan sebesar 85 pengiriman. Hal ini dikarenakan perusahaan sudah mengevaluasi penyebab penurunan volume pengiriman di tahun tersebut. Salah satu penyebabnya dikarenakan biaya pengiriman yang semakin mahal dan ketepatan waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi pengiriman. Namun volume tahun 2022 naik 365 pengiriman dari tahun 2021.

Tahun 2023, volume pengiriman mengalami penurunan yang cukup signifikan dibanding tahun 2022 sebanyak -1.337 pengiriman. Dan mengalami kekurangan target sebanyak 1.442 pengiriman dari 5.000 target yang ditentukan perusahaan. Hal ini dikarenakan semakin menjamurnya kompetitor pengiriman sejenis sedangkan PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia masih menggunakan biaya pengiriman yang lebih mahal dibandingkan jasa pengiriman lainnya.

**Tabel 2**  
**Jumlah Komplain Pelanggan PT. Lautan Benua Nusantara di Kota Medan**

No	Kategori Komplain	Komplain Per Tahun		
		2021	2022	2023
1	Pelanggan komplain atas keterlambatan sampainya barang	55 kali	40 kali	85 kali
2	Pelanggan meminta pertanggung	21 kali	15 kali	28 kali

	jawaban atas kerusakan, kekurangan barang			
3	Pelanggan komplain karena supir tidak mengikuti peraturan kerja ditempat pelanggan	13 kali	10 kali	15 kali

Sumber : PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan (2023)

Dari uraian diatas dapat dilihat faktor utama yang menjadi ketidakpuasan suatu pelanggan pada perusahaan ini yaitu keterlambatan sampainya barang kepada pelanggan yang masih belum stabil karena perusahaan tidak memperhatikan kondisi kesehatan mesin transportasi yang digunakan sehingga sering mengalami kerusakan dan terkadang informasi yang diberikan perusahaan kurang tepat sehingga dapat memperlambat proses pengiriman dan melebihi batas waktu yang sudah disepakati.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah terkait “Pengaruh Biaya Pengiriman dan Estimasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan” adalah : biaya pengiriman yang diberikan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sehingga berpengaruh terhadap volume pengiriman barang, keterlambatan sampainya barang melebihi target estimasi pengiriman yang sudah ditentukan kepada pelanggan, adanya peningkatan ketidakpuasan pelanggan pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan.

**LANDASAN TEORI**

**Biaya Pengiriman**

Kurniawan Budi Irianto (2023), Biaya pengiriman adalah perkalian antara berat barang dikalikan dengan tarif yang berlaku. Semakin berat dan jauh barang akan dikirim maka ongkos kirim yang dikenakan akan semakin besar.

Menurut Mustofa Amirul Hadi (2019), pengertian biaya (*cost*), adalah:

1. Pengeluaran atau pengorbanan yang tak terhindarkan untuk mendapatkan barang atau jasa dengan untuk memperoleh maslahat.
2. Pengeluaran untuk kegiatan, tujuan atau waktu tertentu seperti ongkos pengiriman, pengepakan, dan penjualan dimaksudkan untuk memperoleh penghasilan.
3. Dalam laporan rugi laba perusahaan, komponen biaya merupakan pengurangan dari pendapatan.
4. Pengertian biaya berbeda dengan beban.
5. Semua biaya adalah beban, tetapi tidak semua beban adalah biaya.

**Estimasi Pengiriman**

Frans M. Royan (2012), Estimasi pengiriman adalah perkiraan waktu yang digunakan untuk menempuh suatu perjalanan dari pelanggan awal sampai dengan pelanggan akhir. Perjalanan dari pelanggan ke pelanggan dan waktu bongkar dipelanggan untuk setiap kota akan berbeda.

Novi Nugrahani, dkk. (2023) Waktu pengiriman adalah : waktu yang dibutuhkan dari saat pesanan dibuat hingga barang diterima. Hal ini harus mencakup waktu pemrosesan pesanan, pengiriman dan waktu transit.

Novi Nugrahani, dkk. (2023), faktor – faktor yang menentukan waktu pengiriman dari pemasok atau produsen dapat berubah – ubah seperti : cuaca dan transportasi, cuaca yang buruk dapat menunda pengiriman dan transportasi yang digunakan mengalami kerusakan dapat memperlambat / menunda waktu pengiriman.

**Kepuasan Pelanggan**

Mujito, dkk. (2023), Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau puas yang diterima oleh pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa dan bagaimana produk atau jasa tersebut memenuhi ekspektasi tersebut.

Anis Marjukah (2023), faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi : responsivitas, keandalan, empati, kompetensi karyawan, komunikasi efektif, kecepatan layanan, kualitas produk atau layanan, personalisasi dan aksesibilitas.

Berdasarkan pendapat di atas, beberapa faktor penting yang mempengaruhi pelayanan pelanggan mencakup biaya pengiriman yang terjangkau, proses pengiriman yang cepat juga berperan penting untuk membuat pelanggan merasa puas memakai layanan jasa pengiriman yang diberikan perusahaan, promosi yang tepat dapat meningkatkan penjualan lebih tinggi dari biasanya dan mempengaruhi konsumen menggunakan jasa atau produk yang diberikan sehingga dapat terciptanya loyalitas pelanggan.

**II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan yang beralamat di Jalan Pulau Karimun No 75 Kawasan Industri Medan Kim II Kec Percut Sei Tuan, 20241. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap di kota Medan yang sering menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan yang berjumlah 150 pelanggan pada tahun 2023.

Sampel penelitian ini sebanyak 150 sampel sejumlah populasi (sample jenuh). Metode Pengumpulan Data menggunakan wawancara, kuesioner (angket), dokumentasi dan observasi.. Teknik Analisis Data mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), hipotesis (regresi linear berganda, uji F, uji t, uji determinasi).

**III. HASIL PENELITIAN**

Karakteristik yang menjadi identitas responden berdasarkan kriteria penilaian jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian.

**Tabe 3**  
**Karakteristik Responden**

No	Faktor Demografi	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	80	53.30%
	Perempuan	70	46.70%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
2	24-32 tahun	46	30.70%
	33-41 tahun	63	42%
	42-50 tahun	41	27.30%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
3	Pegawai negeri	0	0%
	Pegawai swasta	88	58.70%
	Wiraswasta	0	0%
	Lainnya	62	41.30%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4**

**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Biaya Pengiriman (X1)	X <sub>1.1</sub>	0,761	0,1603	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,683	0,1603	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,727	0,1603	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,660	0,1603	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,654	0,1603	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,690	0,1603	Valid
Estimasi Pengiriman (X2)	X <sub>2.1</sub>	0,601	0,1603	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,669	0,1603	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,651	0,1603	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,667	0,1603	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,620	0,1603	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,670	0,1603	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,620	0,1603	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,674	0,1603	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,611	0,1603	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,676	0,1603	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0,628	0,1603	Valid
	Y <sub>1.6</sub>	0,682	0,1603	Valid

Sumber : Data diolah (2023)

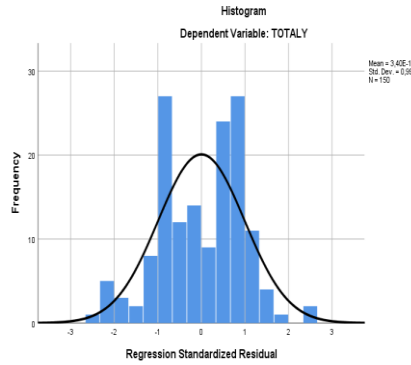
Berdasarkan tabel di atas, nilai r<sub>tabel</sub> yang digunakan dapat diketahui dengan mencari nilai  $df = n - 2$ , yaitu  $150 - 2 = 148$  sehingga diperoleh nilai r<sub>tabel</sub> 0,1603 maka seluruh pernyataan variable Biaya Pengiriman, Estimasi Pengiriman, Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabel	Keterangan
Biaya Pengiriman	0,788	0,60	Reliabel
Estimasi Pengiriman	0,719	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,741	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah (2023)

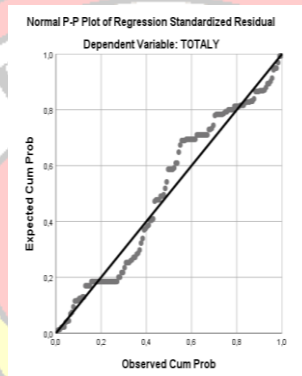
Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa nilai Alpha > 0,6. Biaya pengiriman sebesar 0,788, estimasi pengiriman 0,719, kepuasan pelanggan 0,741. Hal ini dinyatakan semua instrumen penelitian dikatakan reliabel.



**Gambar 1**  
**Histogram Uji Normalitas Data**

Sumber : Data diolah (2023)

Grafik histogram pada gambar di atas, menunjukkan bahwa distribusi data menyebar secara simbang dan distribusi data yang terbentuk lonceng tidak mencong ke kiri atau ke kanan. Maka data tersebut terdistribusi normal.



**Gambar 2**  
**Plot Uji Normalitas**

Sumber : Data diolah (2023)

Pada grafik normal p - plot terlihat pada gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang ada mengikuti data disepanjang garis diagonal. Dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. maka data tersebut terdistribusi normal.

**Tabel 6**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (constant)		
Biaya Pengiriman	,766	1,199
Estimasi Pengiriman	,766	1,199

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai dari masing – masing variabel memiliki nilai *Tolerance* > 0 dan nilai *VIF* < 10. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model regresi ini tidak terjadinya Multikolinieritas.

**Tabel 7**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		UnstdCoeff		StdCoeff	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,778	2,216		7,119	,000
	Biaya Pengiriman	-,102	,083	-,102	-1,230	,221
	Estimasi Pengiriman	,511	,084	,509	6,108	,000

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, maka persamaan model regresinya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 15,778 - 0,102X_1 + 0,511X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta sebesar 15,778 menunjukkan jika ada pengaruh dari variabel biaya pengiriman ( $X_1$ ) dan estimasi pengiriman ( $X_2$ ) maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan tetap ada sebesar 15,778.
2. Nilai koefisien regresi biaya pengiriman ( $X_1$ ) sebesar -0,102 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan variabel biaya pengiriman sebesar satu satu-satuan, maka akan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,102.
3. Nilai koefisien regresi estimasi pengiriman ( $X_2$ ) sebesar 0,511 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan variabel estimasi pengiriman sebesar satu-satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Tabel 8**  
**Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129,071	2	64,536	20,591	,000 <sup>b</sup>
	Residual	460,722	147	3,134		
	Total	589,793	149			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan  
b. Predictors: (Constant), estimasi pengiriman, biaya pengiriman

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil perhitungan diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  (20,591) >  $F_{tabel}$  (3,060) dan taraf signifikansi  $0,000 < probabilitas 0,05$  maka  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara silmutan biaya pengiriman dan estimasi pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan.

**Tabel 9**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adj R Square	Std. Error of the Estimate
1	,468 <sup>a</sup>	,219	,208	1,770

a. Predictors: (Constant), Estimasi Pengiriman, Biaya Pengiriman

Sumber : Data diolah (2023)

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa 21,9% variasi variabel kepuasan pelanggan (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu Biaya Pengiriman ( $X_1$ ) dan Estimasi Pengiriman ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Biaya Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh biaya pengiriman ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y), diketahui bahwa  $t_{hitung} (-1,230) < t_{tabel} (1,655)$  dan taraf signifikansi  $0,221 >$  dari probabilitas  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya pengiriman ( $X_1$ ) mempunyai hubungan negatif dan tidak terdapat pengaruh biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Y), atau  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

### Pengaruh Estimasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh estimasi pengiriman ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y), diketahui bahwa  $t_{hitung} (6,108) > t_{tabel} (1,655)$  dan taraf signifikansi  $0,000 <$  dari probabilitas  $0,05$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan estimasi pengiriman ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Pengaruh Biaya Pengiriman dan Estimasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} (20,591) > F_{tabel} (3,060)$  dan taraf signifikansi  $0,000 <$  dari probabilitas  $0,05$ . Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ . Dapat disimpulkan bahwa secara simultan biaya pengiriman dan estimasi pengiriman berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan.

## IV. KESIMPULAN

1. Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang (barang tidak berkurang, tidak mengalami kerusakan, tidak hilang, memberi jaminan ganti rugi). Namun PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan belum cukup optimal dalam mengatur ketepatan waktu dan belum adanya jaminan ganti rugi. Salah satu penyebabnya dikarenakan biaya pengiriman yang semakin mahal dan ketepatan waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi pengiriman.
2. Semakin baik dalam estimasi proses pengiriman barang maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Proses sampainya barang ke pelanggan pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia di Medan yang belum optimal dan belum sesuai dengan estimasi pengiriman yang disebabkan karena alat transportasi yang digunakan sering rusak.
3. Semakin menjamurnya kompetitor pengiriman sejenis sedangkan PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia masih menggunakan biaya pengiriman yang lebih mahal dibandingkan jasa pengiriman lainnya

## V. REFERENSI

- Hadi, M. A. (2019). *Penilaian Properti Berwujud*. Cetakan Pertama, Penerbit: Balai Pustaka, Jakarta.
- Irianto, K. B. (2023). *Mengeruk Cuan dari Jualan*. Penerbit : Deepublish Digital, Yogyakarta.
- Kasmir, (2017). *Customer Service Excellent*. Cetakan Pertama, Penerbit: Raja Grafindo Persada, Depok.
- Marjukah, A. (2023). *Konsep Dasar Manajemen Jasa*. Cetakan Pertama, Penerbit :



- Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, Batam.Mujiito, dkk. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, Penerbit : EDU PUBLISHER, Tasikmalaya.
- Novi Nugrahani, dkk. (2023). *Akuntansi Manajemen*. Cetakan Pertama, Penerbit : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi
- Royan, F. M. (2012). *Create Sales Territory For Maximum Sales*. Penerbit : PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Amelisa, Lisa, Sepris Yonaldi, and Hesti Mayasari. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Gula Tebu." *Manajemen dan Kewirausahaan* 7.3 (2018): 54-66.
- Melisari, Melisari, Eka Farida, and Restu Millaningtyas. (2022) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Marketplace (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma)." *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*.

