

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu yang relevan guna memberikan landasan teoretis dan perbandingan temuan. Berikut adalah beberapa penelitian yang menjadi acuan:

2.1.1 Prasetyo dan Rahmawati (2023) dari Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan judul “Pengaruh Keamanan Barang dan Kualitas Penanganan Paket Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi”.

Di dalam studi ini, permasalahan yang diangkat berfokus pada seberapa besar jaminan keselamatan fisik atas paket yang dikirimkan mampu memengaruhi penilaian akhir dari para pengguna jasa. Desain penelitian ini menempatkan Keamanan Barang sebagai variabel independen (X) dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil olah data lapangan yang mereka lakukan, ditarik kesimpulan bahwa tingkat keamanan barang (X) terbukti memberikan kontribusi yang positif serta signifikan dalam mendorong kepuasan konsumen (Y). Hal tersebut didasarkan pada temuan bahwa indikator keutuhan kondisi fisik paket sewaktu diserahkan ke tangan penerima menjadi tolok ukur paling utama bagi masyarakat dalam menilai kredibilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa ekspedisi. Hasil penelitian Prasetyo dan Rahmawati (2023) menunjukkan bahwa keamanan barang dan kualitas penanganan paket, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi. Hal ini

membuktikan bahwa perlindungan terhadap fisik barang dan kehati-hatian prosedur pengiriman merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan.

2.1.2 Erlangga dan Prabowo (2024) dari Universitas Diponegoro menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *SERVQUAL* dalam penelitian berjudul "Pengaruh Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi".

Penelitian ini merumuskan masalah terkait tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen serta faktor yang memengaruhi kepuasan. variabel keamanan barang (X) apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Semakin baik kinerja X, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya konsistensi layanan untuk menekan kesenjangan kualitas. Hasil penelitian Erlangga dan Prabowo (2024) menunjukkan bahwa keamanan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi. Temuan berdasarkan pendekatan *SERVQUAL* ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kinerja keamanan barang yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen, di mana keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang teridentifikasi sebagai penyebab utama munculnya kesenjangan kualitas layanan.

2.1.3 Pasaribu dkk. (2025) dari Universitas Sumatera Utara menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian berjudul "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kondisi Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Layanan JNE di Kota Purwokerto".

Rumusan masalah mencakup pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan barang (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan kondisi paket saat diterima sebagai indikator utama. Selain itu, keandalan distribusi (X1) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, variabel X memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan secara parsial. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara keamanan dan keandalan distribusi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Hasil penelitian Pasaribu dkk. (2025) menunjukkan bahwa kondisi paket berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan layanan JNE di Kota Purwokerto, sedangkan ketepatan waktu pengiriman tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa konsumen cenderung lebih memprioritaskan keutuhan dan kualitas fisik barang yang diterima dibandingkan faktor kecepatan estimasi pengiriman, sehingga peningkatan kualitas *handling* paket menjadi fokus utama untuk menjaga kepuasan pelanggan.

2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

2.2.1 Persamaan

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian oleh Bramasta dan Ikram, Erlangga dan Prabowo, serta Pasaribu dkk., yaitu sama-sama mengkaji kualitas layanan jasa ekspedisi dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, terdapat kesamaan pada variabel dependen yaitu kepuasan konsumen, serta pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel.

2.2.2 Perbedaan

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus variabel, metode analisis, serta konteks wilayah pengujian. Berbeda dengan penelitian Bramasta dan Ikram yang berfokus pada kecepatan pengiriman berskala nasional, penelitian Pasaribu dkk. yang menyertakan variabel keandalan distribusi, serta penelitian Erlangga dan Prabowo yang menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan layanan, penelitian ini secara spesifik berfokus pada analisis pengaruh langsung variabel keamanan barang terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, kebaruan (*novelty*) penelitian ini ditunjukkan melalui objek dan lokasi riset yang berfokus pada pengguna jasa ekspedisi J&T di Kota Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sehingga memberikan kontribusi serta gambaran empiris yang lebih relevan dengan karakteristik perkembangan logistik lokal. *Kajian Teoritis*

2.3 Tinjauan Teoritis

2.3.1 Pengertian Keamanan Barang (X)

Keamanan barang adalah kondisi dimana barang yang dikirim terlindungi dari kerusakan, kehilangan, atau gangguan selama proses distribusi. Keamanan mencerminkan kualitas penanganan barang mulai dari proses pengemasan, penyimpanan, hingga pengiriman ke konsumen. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa ekspedisi. Menurut Donald J. Bowersox, David J. Closs, dan M. Bixby Cooper (2013), keamanan dalam logistik mencakup perlindungan fisik serta pengendalian risiko selama proses penyimpanan dan pengiriman. Perlindungan ini tidak hanya berfokus pada kondisi barang, tetapi juga mencakup sistem pengawasan dan pengendalian distribusi. Proses pengiriman barang tidak terlepas dari berbagai risiko yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Risiko utama meliputi kerusakan barang akibat penanganan yang tidak tepat, kehilangan selama proses distribusi, serta kesalahan pengiriman yang menyebabkan barang tidak sampai ke tujuan yang benar. Selain itu, faktor eksternal seperti cuaca, kondisi jalan, dan gangguan operasional juga dapat memengaruhi keamanan barang. Menurut Sunil Chopra dan Peter Meindl (2019), risiko dalam rantai pasok dapat diminimalkan melalui sistem pengendalian kualitas, manajemen distribusi yang baik, serta penerapan teknologi dalam pengawasan logistik. Perusahaan perlu menerapkan standar operasional yang ketat untuk mengurangi potensi kerugian. Menurut Donald J. Bowersox, David J. Closs, dan M. Bixby Cooper (2013), keamanan dalam logistik mencakup

perlindungan fisik serta pengendalian risiko selama proses penyimpanan dan pengiriman. Menurut Donald J. Bowersox, David J. Closs, dan M. Bixby Cooper (2013), keamanan dalam logistik mencakup perlindungan fisik serta pengendalian risiko selama proses penyimpanan dan pengiriman. Sejalan dengan hal tersebut, Mentzer et al. (2001) dalam konsep *Logistics Service Quality* (LSQ) menegaskan bahwa *order condition* atau kondisi fisik barang yang diterima pelanggan dalam keadaan utuh dan tanpa kerusakan merupakan salah satu dimensi kunci dalam mengukur kualitas layanan logistik secara keseluruhan.

2.3.2 Pengertian Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi konsumen. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan menimbulkan ketidakpuasan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kepuasan merupakan hasil evaluasi antara ekspektasi dan kinerja aktual yang dirasakan konsumen. Kepuasan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan dan keberlangsungan bisnis.

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Kualitas layanan menjadi faktor dominan karena berkaitan langsung dengan pengalaman konsumen. Harga juga memengaruhi persepsi nilai yang

diterima. Selain itu, kepercayaan terhadap penyedia jasa serta pengalaman pelanggan sebelumnya turut menentukan tingkat kepuasan. Menurut Fandy Tjiptono (2019), kualitas layanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Layanan yang konsisten, cepat, dan aman akan meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap perusahaan.

2.4 Kerangka Pemikiran

GAMBAR 2. 1 KERANGKA PEMIKIRAN



Sumber data : di buat oleh penulis, 2026

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang bersifat praduga (dugaan sementara) karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang bersifat sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian ini.

H0: Keamanan barang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H1: Keamanan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.