

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam dunia perdagangan global. Era digital membuka peluang bagi masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara daring tanpa terikat oleh lokasi, yang menyebabkan pertumbuhan industri *e-commerce* meningkat dengan pesat (Sihura Samadya, 2025). Menurut Statista, penjualan *e-commerce* ritel global mencapai lebih dari USD 5,8 triliun pada tahun 2023 dan diproyeksikan meningkat menjadi sekitar USD 8 triliun pada tahun 2027 (Matai, 2024). Pesatnya pertumbuhan ini secara langsung mendorong meningkatnya kebutuhan terhadap layanan jasa pengiriman yang andal, cepat, dan berbasis teknologi, karena setiap transaksi daring pada akhirnya bergantung pada proses pengiriman fisik ke tangan konsumen.

Indonesia sendiri merupakan salah satu pasar *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara (Purba et al., 2025), dengan nilai ekonomi digital yang diperkirakan akan melampaui USD 130 miliar berdasarkan laporan Google, Temasek, dan Bain & Company (2023). Kondisi tersebut mendorong perusahaan-perusahaan jasa pengiriman untuk bersaing ketat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berbasis teknologi guna memenuhi harapan pelanggan.

Di tengah persaingan perusahaan jasa pengiriman di Indonesia, J&T Express menjadi salah satu perusahaan yang banyak diminati dan diperbincangkan oleh masyarakat, terutama melalui berbagai media sosial sebagai sarana penyampaian opini dan pengalaman pelanggan (Ika et al., 2021). Berdasarkan hasil pengamatan di media sosial, ditemukan sebuah unggahan video yang membahas berbagai keluhan pelanggan terhadap layanan J&T Express, khususnya mengenai keterlambatan pengiriman dan informasi pelacakan paket yang tidak diperbarui. Unggahan tersebut memperoleh

tanggapan dari pengguna lain yang turut menyampaikan pengalaman serupa. Banyaknya respons tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang disampaikan tidak hanya dialami oleh satu atau dua pelanggan, tetapi juga oleh pelanggan lainnya.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman terkemuka di Indonesia. Didirikan pada tahun 2015, J&T Express tumbuh dengan cepat dan kini menjadi salah satu perusahaan ekspedisi dengan volume pengiriman tertinggi di Indonesia (Hafidz, 2026). Menurut (Aji, 2018) penerapan *real-time tracking system* pada J&T Express memungkinkan pelanggan untuk melacak pergerakan paket secara lebih mendetail, mulai dari waktu transit, proses sortir di gudang, hingga identitas kurir yang akan melakukan pengantaran ke alamat tujuan. Tingkat detail informasi yang diberikan ini berperan penting dalam membentuk ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

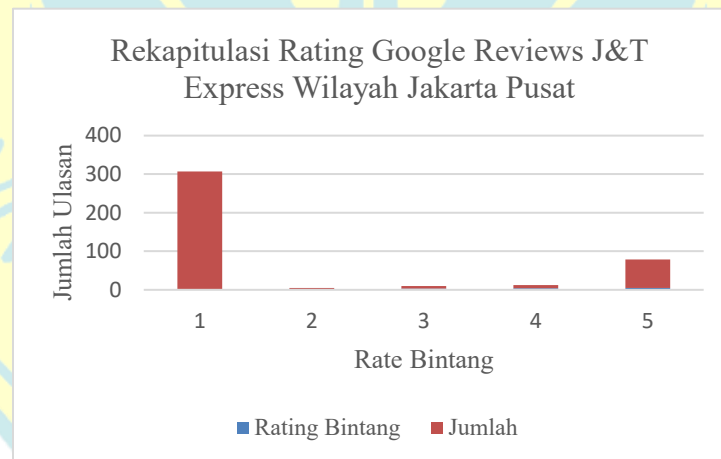
Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur utama keberhasilan sebuah perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Dalam konteks layanan pengiriman, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman merupakan faktor yang secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Intan Eviani, 2021).

Tracking system merupakan teknologi yang memungkinkan konsumen melacak status pengiriman paket secara real-time dan memperoleh kepastian informasi. Mengingat jasa pengiriman barang kini menjadi kebutuhan utama masyarakat, *tracking system* atau sistem pelacakan memegang peranan penting dalam memberikan informasi mengenai posisi dan status paket yang sedang dikirim (Lutha et al., 2024). Dengan adanya *tracking system*, pelanggan dapat memantau status dan lokasi paket secara real-time hingga tiba di tujuan, sehingga mengurangi kekhawatiran akan kehilangan atau tertukarnya barang.

Oleh karena itu, *tracking system* menjadi sarana penting bagi perusahaan logistik untuk memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengiriman serta mengurangi ketidakpastian pelanggan terhadap waktu kedatangan barang.

Selain *tracking system*, ketepatan waktu pengiriman juga merupakan ekspektasi mendasar yang diharapkan pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa pengiriman barang, yaitu kesesuaian antara estimasi waktu yang dijanjikan dengan waktu paket benar-benar sampai ke tangan pelanggan. Pengiriman yang konsisten sesuai estimasi akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan, sedangkan keterlambatan yang berulang dapat menurunkan kepercayaan tersebut, bahkan membuat pelanggan beralih ke ekspedisi lain.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan pada media sosial, peneliti kemudian melakukan penelusuran terhadap ulasan pelanggan pada *Google Review* 20 agen J&T Express di wilayah Jakarta Pusat.



Gambar 1. 1 Grafik Rating Google Reviews J&T Express
Sumber : Data diolah penulis, 2026

Berdasarkan rekapitulasi data tahun 2025, diperoleh total 398 ulasan, yang terdiri dari bintang 1 sebanyak 306 ulasan, bintang 2 sebanyak 3 ulasan, bintang 3 sebanyak 7 ulasan, bintang 4 sebanyak 8 ulasan, dan bintang 5 sebanyak 74 ulasan. Data tersebut menunjukkan bahwa 76,9% dari seluruh ulasan merupakan rating bintang 1. Meskipun Google Review tidak sepenuhnya merepresentasikan tingkat kepuasan seluruh pelanggan karena

tidak semua pengguna memberikan ulasan setelah menggunakan layanan, dominasi rating bintang 1 tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang menyampaikan keluhan terhadap layanan J&T Express di wilayah Jakarta Pusat. Oleh karena itu, data *google review* dalam penelitian ini digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan fenomena layanan yang melatarbelakangi penelitian, bukan sebagai ukuran tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Namun, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait pengaruh *tracking system* terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *tracking system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut dibuktikan oleh (Intan Eviani, 2021) serta (Renaldi et al., 2023). Namun (Dwi, 2022) menemukan hasil yang bertolak belakang, di mana *tracking system* tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, pada variabel ketepatan waktu pengiriman (Siburian & Kartika, 2021) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil penelitian pada variabel *tracking system* menunjukkan adanya ketidakkonsistenan (research gap) dalam temuan penelitian sebelumnya yang perlu dikaji lebih lanjut.

Selain adanya perbedaan dari hasil penelitian tersebut, wilayah Jakarta Pusat dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat pemerintahan, perdagangan, dan kegiatan bisnis dengan tingkat mobilitas yang tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Jakarta Pusat pada tahun 2024 mencapai sekitar 1.049.314 jiwa. Tingginya aktivitas ekonomi di wilayah tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap jasa pengiriman barang juga semakin besar, sehingga menjadikan Jakarta Pusat sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji kepuasan pelanggan J&T Express.

Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di wilayah Jakarta Pusat belum pernah dilakukan sebelumnya, mengingat seluruh penelitian terdahulu dilaksanakan di kota-kota lain seperti Bekasi, Semarang, Karanganyar, Perawang, dan Palopo yang memiliki karakteristik berbeda. Di sisi lain, dominasi rating bintang 1 pada data *Google Review* sebagaimana telah diuraikan sebelumnya turut menggambarkan bahwa keluhan pelanggan terhadap layanan J&T Express di wilayah Jakarta Pusat masih cukup tinggi. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan guna menghasilkan temuan yang relevan dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan bagi J&T Express dalam meningkatkan kualitas layanannya di wilayah Jakarta Pusat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan pentingnya penelitian, berikut beberapa isu yang dapat diidentifikasi :

1. Masih terdapat keluhan pelanggan J&T Express terkait status paket yang tidak berubah sebagaimana tercermin dari ulasan negatif pelanggan di *Google Reviews* dan media sosial, sehingga menyulitkan pelanggan dalam memantau status pengiriman.
2. Keterlambatan pada pengiriman J&T Express yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan masih sering terjadi, sehingga menimbulkan kekecewaan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian tetap berada dalam ruang lingkup yang telah ditetapkan dan pembahasannya tidak berkembang terlalu luas, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman

2. Penelitian ini tidak membahas cara kerja teknis *tracking system* J&T Express, melainkan hanya melihat bagaimana pelanggan merasakan dan menilai sistem tersebut.
3. Penelitian ini tidak membahas perbandingan antara J&T Express dengan jasa ekspedisi lain seperti JNE atau Si Cepat
4. Penelitian ini tidak membahas faktor internal operasional J&T Express seperti sistem manajemen gudang, SDM kurir, atau kebijakan perusahaan secara mendalam melainkan berfokus pada persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *tracking system* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Pusat?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Pusat?
3. Apakah *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Pusat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *tracking system* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Pusat
2. Untuk mengetahui apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Pusat
3. Untuk mengetahui apakah *tracking system* dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Pusat

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

- a. Menambah kajian dalam bidang logistik dan manajemen rantai pasok, terutama terkait last-mile delivery pada industri jasa pengiriman.
- b. Menjadi referensi akademis bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan pengiriman dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis :

- a. Memberikan masukan bagi J&T Express untuk meningkatkan keterbaruan informasi pada *tracking system* serta ketepatan waktu pengiriman guna meningkatkan kepuasan pelanggan
- b. Sebagai bahan evaluasi dalam memilih mitra jasa pengiriman yang paling optimal bagi penggunaanya
- c. Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan J&T Express sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam memilih jasa pengiriman

Intelligentia - Dignitas