

TRACKING SYSTEM PADA PERUSAHAAN J&T EXPRESS: PENGEMBANGAN TEKNOLOGI TRACKING SEBAGAI SOLUSI INOVATIF UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN KEPUASAN PELANGGAN

**Amelia Ardana¹, Afifa Rahma Wudda², Ronauli Pasaribu³, Keni Mayori
Hasibuan⁴, Aditya Marwan Harahap⁵, Dionisius Sihombing⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Negeri Medan, Indonesia

Email: ameliaardana3@gmail.com¹, afifawudda01@gmail.com²,
ronauli100506@gmail.com³, kenhsb13@gmail.com⁴, adityawarman1112@gmail.com⁵,
dionisiussihombing@unimed.ac.id⁶

Abstract

The e-commerce industry in Indonesia is experiencing rapid growth, driving an increasing need for efficient and transparent logistics services. Along with this development, logistics companies are required to continue to innovate in improving service quality, including in the shipment tracking system. This study aims to evaluate the J&T Express tracking system and analyze its impact on operational efficiency and customer satisfaction. This research uses a descriptive qualitative approach with interview, observation, and questionnaire methods involving customers and J&T Express operations. The results showed that there was a synchronization of perceptions between J&T Express operations and customers. Inaccuracies in package position information, delays in delivery status updates, and lack of transparency in estimated arrival times cause customer dissatisfaction and potentially reduce loyalty to J&T Express services. As a solution, this research recommends developing a real-time tracking feature, developing a package delivery queue feature, utilizing artificial intelligence (AI) to improve time estimation accuracy, and implementing an automatic notification system to provide more transparent information to customers.

Keywords: *E-commerce, Tracking System, Operational Efficiency, Customer Satisfaction, J&T Express*

Abstrak

Industri e-commerce di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat, mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan logistik yang efisien dan transparan. Seiring dengan perkembangan ini, perusahaan logistik dituntut untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk dalam sistem pelacakan pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pelacakan J&T Express serta menganalisis dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, observasi, serta kuesioner yang melibatkan pelanggan dan pihak operasional J&T Express. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksinkronan persepsi antara pihak operasional J&T Express dan pelanggan. Ketidaktepatan informasi posisi paket, keterlambatan pembaruan status pengiriman, serta kurangnya transparansi dalam estimasi waktu kedatangan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi mengurangi loyalitas terhadap layanan J&T Express. Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan pengembangan fitur pelacakan real-time, pengembangan fitur antrian pengiriman paket, pemanfaatan kecerdasan buatan (AI)

untuk meningkatkan akurasi estimasi waktu, serta penerapan sistem notifikasi otomatis untuk memberikan informasi yang lebih transparan kepada pelanggan.

Kata Kunci: *E-commerce, Sistem Pelacakan, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan, J&T Express*

PENDAHULUAN

Industri e-commerce di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan teknologi digital, akses internet yang semakin meluas, serta semakin banyaknya pengguna smartphone telah menggeser kebiasaan masyarakat dari berbelanja konvensional menjadi berbelanja online. Berdasarkan data Departemen Riset Statista (2024), jumlah pengguna di pasar e-commerce di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat antara tahun 2024 dan 2029 dengan total 33,5 juta pengguna (+51,03 persen). Setelah sembilan tahun berturut-turut meningkat, indikator tersebut diperkirakan akan mencapai 99,1 juta pengguna dan karenanya mencapai puncak baru pada tahun 2029. Khususnya, jumlah pengguna pasar e-commerce terus meningkat selama beberapa tahun terakhir. Tren ini membuka peluang besar bagi industri logistik sebagai elemen penting dalam ekosistem e-commerce. Dengan meningkatnya ekosistem e-commerce ini, maka persaingan di industri logistik juga semakin ketat. Pangsa pasar yang besar ini menyebabkan nilai kompetitif usaha juga semakin tinggi sehingga nantinya konsumen tidak hanya mengutamakan biaya pengiriman yang terjangkau, tetapi juga menuntut pelayanan yang berkualitas tinggi, seperti pengiriman yang tepat waktu, sistem pelacakan yang transparan, serta kemudahan dalam memperoleh informasi tentang status pengiriman barangnya.

Masalah pelayanan, terutama dalam pelacakan menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh J&T Express. Peneliti menemukan adanya kontradiksi antara persepsi manajemen J&T Express dan konsumen terkait kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pelanggan, sejumlah pelanggan menyatakan ketidakpuasan terhadap beberapa fitur layanan yang disediakan oleh perusahaan. Sebaliknya, wawancara dengan manajer operasional J&T Express mengindikasikan bahwa pihak manajemen meyakini fasilitas yang tersedia telah memenuhi standar yang baik. Jika perbedaan persepsi ini tidak segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti, maka dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi menyebabkan peralihan pelanggan ke perusahaan logistik lain yang dianggap lebih terpercaya. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana sistem pelayanan di salah satu perusahaan J&T Express yang beroperasi di Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Permasalahan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi ketidakakuratan informasi terkait posisi paket dan estimasi waktu kedatangan. Ketidakakuratan tersebut menyulitkan pelanggan dalam mengatur waktu penerimaan barang, terutama bagi individu dengan tingkat kesibukan yang tinggi. Selain itu, kurangnya transparansi dalam menyampaikan informasi mengenai keterlambatan pengiriman dapat mengurangi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan J&T Express. Pelanggan yang tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai keterlambatan sering kali harus menghubungi layanan pelanggan untuk memperoleh kepastian mengenai status paket mereka, yang pada akhirnya meningkatkan beban kerja layanan pelanggan dan berpotensi memperburuk pengalaman pengguna.

Penelitian ini memberikan beberapa usulan yang dapat diterapkan oleh J&T

Express untuk meningkatkan kualitas layanan. Solusi yang diusulkan antara lain: pengembangan fitur pelacakan lokasi kurir secara real-time, penyediaan informasi urutan pengiriman, dan sistem notifikasi yang transparan mengenai keterlambatan pengiriman melalui notifikasi otomatis. Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini telah divalidasi melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan J&T Express, di mana hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan setuju dan mendukung penerapan solusi tersebut sebagai upaya peningkatan layanan.

1. Sistem Pelacakan pada Perusahaan Logistik

Sistem pelacakan (*tracking system*) merupakan elemen penting dalam manajemen logistik yang berperan dalam memantau pergerakan barang secara real-time serta menjamin transparansi dalam proses pengiriman. Menurut Setiawanti, sistem pelacakan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahap dalam rantai pasok berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat bagi para pemangku kepentingan. Senada dengan hal tersebut, Noveardhi menegaskan bahwa dalam konteks penjualan barang, sistem pelacakan berfungsi sebagai layanan informasi yang memungkinkan pelanggan mengetahui status barang setelah transaksi dan selama proses pengiriman (Rohmanu & Tamrin, 2022). Sementara itu, Nurjannah et al. menyatakan bahwa sistem web tracking atau tracking system adalah fitur yang menyediakan informasi terbaru mengenai status pengiriman berdasarkan nomor resi yang diberikan. Umumnya, sistem ini juga dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan guna meningkatkan transparansi dan mempermudah akses informasi bagi pelanggan (Diansyah et al., 2023).

Dalam implementasinya, J&T Express mengandalkan JMS System, yaitu sistem internal yang digunakan untuk memantau paket sejak proses awal pengiriman hingga barang sampai di tujuan. JMS System merupakan singkatan dari J&T, Marking, and System, yang berfungsi untuk melacak lokasi paket serta mengawasi posisi tim internal. Berbeda dengan aplikasi J&T Express yang tersedia untuk pelanggan, sistem ini hanya dapat diakses oleh pihak internal perusahaan. Walaupun pihak operasional meyakini bahwa informasi pelacakan yang disediakan bagi pelanggan memiliki tingkat akurasi 100%, temuan di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara keyakinan tersebut dengan pengalaman pelanggan. Beberapa pelanggan masih merasa bahwa meskipun sistem pelacakan dapat diakses dan telah tersedia, aspek transparansi serta kejelasan informasi mengenai status barang yang dipesan masih memiliki kekurangan. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelacakan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi serta pengalaman pelanggan dalam mengakses dan memahami informasi yang diberikan.

2. Efisiensi Operasional dalam Perusahaan Logistik

Operasional merupakan aspek mendasar dalam sebuah perusahaan, berfungsi sebagai inti dari seluruh aktivitas bisnis yang memastikan keberlangsungan produksi serta distribusi barang dan jasa. Abrams & Laplante menyatakan bahwa operasional mencakup infrastruktur, perlengkapan, proses, serta prosedur yang diterapkan dalam menghasilkan serta menyampaikan produk atau jasa secara optimal, sehingga perusahaan dapat menjalankan bisnis yang menguntungkan (Nurkhalifa et al., 2021). Dalam hal ini, efisiensi operasional mengacu pada kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber

daya secara efektif untuk meningkatkan produktivitas sekaligus meminimalkan pemborosan. Efisiensi tersebut mencakup berbagai aspek, seperti manajemen produksi, persediaan, distribusi, tenaga kerja, serta optimalisasi keseluruhan proses bisnis (Istiqomah et al., 2023).

Dalam sektor logistik, efisiensi operasional menjadi faktor yang sangat penting. Arifin mengungkapkan bahwa organisasi logistik terus berusaha meningkatkan efisiensi operasional melalui optimalisasi prosedur pengiriman serta pengelolaan inventaris. Pemanfaatan teknologi, seperti perangkat lunak manajemen pengiriman, sistem pelacakan GPS, serta sistem manajemen gudang (Warehouse Management System), terbukti mampu mengurangi biaya serta mempercepat waktu pengiriman (Oktavia, 2023). Hal ini sejalan dengan perkembangan digitalisasi dalam rantai pasok, yang memungkinkan perusahaan logistik untuk memberikan layanan yang lebih cepat serta akurat kepada pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kristiyanto & Arpan, 2020). Sementara itu, Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dengan harapan yang dimilikinya (Rahayu, 2020). Sejalan dengan pendapat tersebut, Mole et al. menyebutkan bahwa istilah kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti cukup baik atau memadai, serta *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Oleh karena itu, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk memenuhi sesuatu atau menjadikannya memadai (Sukmanawati & Purwati, 2022).

Berdasarkan pemahaman tersebut, kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan, tetapi juga pada keselarasan antara ekspektasi pelanggan dengan realitas operasional yang diterapkan. Dalam penelitian kami, ditemukan bahwa adanya kesenjangan antara keyakinan operasional J&T dan pengalaman pelanggan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan. Ketika prosedur operasional perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan, meskipun dari sudut pandang internal perusahaan, standar layanan yang ditetapkan telah terpenuhi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai keakuratan fitur sistem pelacakan (*tracking system*) J&T Express serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut tanpa melakukan perbandingan dengan variabel lain. Sejalan dengan pandangan Sugiyono, pendekatan kualitatif didasarkan pada filosofi *postpositivis* yang menekankan studi terhadap objek dalam kondisi alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data serta menerapkan teknik triangulasi guna memastikan validitas informasi. Analisis data dilakukan secara induktif dengan lebih menitikberatkan pada pemahaman makna dibandingkan sekadar menghasilkan generalisasi (Rismayanti, 2023). Penelitian ini berfokus pada kualitas *tracking system* J&T Express serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi praktik manajerial perusahaan dalam

mengimplementasikan tracking system serta bagaimana keakuratannya memengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah menyajikan gambaran fenomena secara komprehensif dan objektif.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, antara lain wawancara mendalam dengan staf operasional J&T Express untuk memperoleh informasi mengenai fitur-fitur sistem pelacakan yang diterapkan, serta pengamatan langsung terhadap kegiatan operasional sehari-hari, seperti proses pengiriman barang dan cara kerja sistem pelacakan untuk memverifikasi dan melengkapi data hasil wawancara. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk menganalisis sistem pelacakan yang diterapkan J&T Express, sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai referensi terkait sistem pelacakan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Sumber pustaka meliputi jurnal ilmiah, buku, dan laporan penelitian terdahulu yang berkontribusi dalam memperkaya analisis penelitian ini. Dengan kombinasi teknik pengumpulan data yang sistematis dan pendekatan yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang efektivitas sistem pelacakan J&T Express dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional perusahaan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Perspektif antara Pihak Operasional dan Pelanggan terhadap Sistem Pelacakan J&T Express

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan tim operasional J&T Express di Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, diketahui bahwa sistem pelacakan memegang peran penting dalam industri logistik untuk meningkatkan transparansi serta efisiensi pengiriman barang. J&T Express sendiri menggunakan JMS System sebagai sistem internal pemantauan paket, yang diklaim memiliki tingkat akurasi tinggi dalam mencatat pergerakan paket melalui pemindaian barcode di setiap tahap distribusi. Informasi ini diperoleh dari wawancara dengan pihak operasional J&T Express, yang menjelaskan bahwa sistem ini dirancang untuk memastikan setiap paket dapat dilacak secara sistematis sejak dikirim hingga diterima oleh pelanggan.

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan kurir J&T Express, strategi pengantaran paket dilakukan dengan mempertimbangkan prioritas waktu dan lokasi. Pada pagi hari, kurir lebih memfokuskan pengantaran ke toko serta jalan utama guna menghindari kemacetan, sedangkan wilayah perkampungan biasanya dijangkau pada sore hari. Meskipun sistem pelacakan bertujuan untuk meningkatkan akurasi pengiriman, efektivitasnya masih memiliki keterbatasan, terutama karena pelanggan sering kali mencantumkan alamat yang tidak lengkap atau kurang jelas. Selain itu, ketidakakuratan titik lokasi pada peta digital juga menjadi kendala, sehingga kurir kerap harus mencari informasi tambahan dari warga sekitar. Dalam transaksi non-COD, pelanggan cenderung lebih sering menanyakan status paket mereka, sedangkan dalam transaksi COD, justru kurir yang harus memastikan kesiapan pelanggan dalam menerima paket.

Selain itu, hasil wawancara langsung dengan pelanggan menunjukkan bahwa sistem pelacakan J&T Express masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, terutama dalam hal transparansi dan akurasi informasi. Salah satu kendala utama yang sering dikeluhkan adalah keterlambatan dalam pembaruan status pengiriman. Ketidakpastian ini membuat pelanggan harus menunggu tanpa kejelasan mengenai posisi paket mereka. Selain itu, status pelacakan yang tidak spesifik seringkali membingungkan, karena pelanggan tidak

selalu memahami penyebab keterlambatan pengiriman. Informasi yang disediakan dalam sistem pelacakan juga tidak selalu real-time, sehingga pelanggan mengalami kesulitan dalam mengetahui lokasi sebenarnya dari paket mereka.

Perbedaan perspektif kedua pihak terlihat ketika pihak operasional J&T Express ditanya mengenai fitur pelacakan (*tracking system*), diklaim bahwa informasi *tracking system* yang tersedia bagi pelanggan memiliki tingkat akurasi 100%. Setiap paket yang dikirimkan memiliki barcode yang dapat dipindai melalui aplikasi J&T Express, sehingga pelanggan bisa melacak status paket mereka dengan mudah. Namun, dalam operasionalnya, J&T Express juga sering menghadapi keluhan pelanggan, terutama saat terjadi kendala seperti banjir atau longsor. Jika terjadi bencana alam, sistem akan hanya mencatat bahwa paket sedang ditahan pada keterangan fitur sistem pelacakan (*tracking system*).

Pihak operasional mengatakan mereka menangani masalah ini dengan menerima keluhan pelanggan melalui email, maupun media sosial, dan notifikasi di e-commerce pelanggan dengan keterangan paket anda sedang ditahan. Pihak operasional J&T express juga menjelaskan bahwa fitur dalam sistem *tracking* terus diperbarui, namun fitur seperti pemberitahuan estimasi waktu kedatangan paket dalam hitungan menit atau nomor antrian pengiriman tidak tersedia. Pelanggan hanya dapat melihat status paket yang sedang dalam perjalanan melalui aplikasi e-commerce. Dari perspektif operasional perusahaan, sistem ini mampu mencatat pergerakan paket dengan baik, tetapi gangguan jaringan serta kesalahan input data seringkali menjadi penyebab keterlambatan atau ketidaktepatan informasi yang diterima pelanggan. Meskipun sistem ini diakui memiliki keunggulan dalam pemantauan internal, hasil wawancara dengan kurir dan pelanggan mengungkap bahwa layanan sistem J&T masih menghadapi berbagai kendala terkait transparansi informasi yang diterima oleh pengguna.

Perbedaan pandangan antara pihak operasional dan pelanggan menyoroti beberapa permasalahan utama, seperti keterlambatan dalam pembaruan status pengiriman serta minimnya detail lokasi. Sebagai contoh, status "Dalam proses pengantaran" tidak disertai informasi spesifik mengenai posisi kurir, sehingga pelanggan kesulitan memperkirakan waktu kedatangan paket mereka. Dalam wawancara, pelanggan mengungkapkan bahwa ketidakpastian ini sering kali membuat mereka harus menunggu dalam ketidakjelasan. Selain itu, status pelacakan yang kurang jelas juga sering membingungkan pelanggan. Beberapa pengguna mengalami situasi di mana paket mereka sudah berstatus "Diterima oleh agen", tetapi tidak ada pembaruan lebih lanjut selama beberapa hari, yang akhirnya menyebabkan kebingungan dan frustrasi (Annisa et al., 2023). Kondisi ini semakin diperparah oleh layanan pelanggan yang dinilai kurang responsif, di mana banyak pelanggan merasa kesulitan mendapatkan informasi lebih rinci terkait lokasi paket mereka karena layanan pelanggan tidak selalu dapat memberikan jawaban yang memadai (Rastika, 2023).

Ketidakkuratan dalam estimasi waktu kedatangan juga menjadi salah satu isu utama. Dalam banyak kasus, pelanggan menerima informasi bahwa paket mereka akan tiba pada hari tertentu, tetapi kenyataannya pengiriman mengalami keterlambatan tanpa pemberitahuan lebih lanjut. Beberapa pelanggan yang diwawancarai menyatakan bahwa ketidaksesuaian ini menyulitkan mereka dalam mengatur jadwal penerimaan paket, terutama bagi pelanggan bisnis yang memiliki jadwal ketat. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, kepercayaan pelanggan terhadap layanan J&T Express dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka terhadap perusahaan (Irawan,

2015). Oleh karena itu, peningkatan transparansi informasi, akurasi pembaruan status pengiriman, serta responsivitas layanan pelanggan menjadi langkah penting yang harus dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

2. Dampak Permasalahan Sistem Pelacakan J&T Express

Hasil wawancara menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara klaim keakuratan sistem pelacakan (*tracking sistem*) oleh pihak operasional J&T Express dengan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan tersebut. Ketidaktepatan dalam transparansi dan keakuratan informasi pelacakan berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif bagi pelanggan dan perusahaan. Adapun beberapa dampak utama yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1) Penurunan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan J&T Express, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap jasa pengiriman. Salah satu kendala utamanya adalah keterbatasan informasi yang tersedia pada fitur pelacakan saat ini. Fitur tersebut hanya menampilkan status umum, seperti “Dalam proses pengiriman”, tanpa memberikan informasi posisi kurir yang lebih spesifik atau estimasi waktu kedatangan. Akibatnya, pelanggan sering merasa bingung dan tidak mengetahui status terkini paket mereka. Selain itu, ketika status pelacakan menunjukkan paket “sedang ditahan” tanpa menjelaskan alasan penahanan, pelanggan menjadi semakin tidak yakin akan keberadaan dan kondisi paket mereka. Situasi ini menambah ketidakpastian dan menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap ketepatan waktu pengiriman yang dijanjikan. Kondisi ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Rahmawati (2023) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keterlambatan atau ketidakpastian status pengiriman dapat menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman. Selain itu, Jamaludin (2023) juga menegaskan bahwa pengiriman yang cepat dan tepat waktu berkontribusi terhadap citra perusahaan yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Dampak pada Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil wawancara dengan kurir dan petugas layanan pelanggan J&T Express, ditemukan bahwa data pelacakan yang tidak akurat menambah beban kerja mereka. Kurir sering menerima keluhan dari pelanggan yang tidak dapat mengakses status paket secara pasti, yang dapat memperlambat pengiriman dan meningkatkan risiko kesalahan distribusi. Chopra (2025) menjelaskan bahwa sistem informasi yang akurat sangat penting dalam rantai pasokan logistik. Christopher (2023) juga menegaskan bahwa logistik yang efektif harus mengintegrasikan teknologi dengan operasi lapangan. Namun, dalam praktiknya, petugas layanan pelanggan sering kali kesulitan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan karena data dalam sistem tidak selalu sesuai dengan kondisi sebenarnya. Akibatnya, pelanggan menjadi tidak puas dan sering mengajukan keluhan. Menurut Mentzer et al. (2023), sistem distribusi yang tidak sempurna dapat meningkatkan biaya operasional karena waktu yang terbuang untuk menangani keluhan dan pengecekan manual. Beberapa karyawan J&T Express berpendapat bahwa sistem pelacakan yang lebih akurat akan mengurangi keluhan pelanggan dan membantu meningkatkan efisiensi operasional.

3) Berpotensi Menurunkan Loyalitas Pelanggan

Hasil wawancara dengan pelanggan J&T Express menunjukkan bahwa sistem pelacakan yang tidak akurat sering kali menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian. Salah satu kendala utama yang diungkapkan pelanggan adalah keterlambatan dalam memperbarui status pengiriman. Pelanggan sering kali harus menghubungi layanan pelanggan berulang kali untuk mengonfirmasi posisi paket mereka yang sebenarnya, yang mencerminkan kurangnya transparansi dalam sistem pelacakan. Dari sudut pandang pelanggan, ketidakakuratan informasi ini menghambat pengalaman pengguna yang ideal, di mana mereka mengharapkan data waktu nyata tentang status pengiriman. Misalnya, beberapa pelanggan melaporkan bahwa paket mereka berstatus "Diterima oleh agen" tetapi tidak ada pembaruan lebih lanjut selama beberapa hari. Ketidakjelasan ini menimbulkan kebingungan, terutama bagi pelanggan yang membutuhkan kepastian tentang waktu kedatangan paket mereka, seperti pemilik bisnis yang bergantung pada pengiriman tepat waktu. Menurut Kotler & Keller (2022), kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi dan ketepatan waktu layanan. Ketika informasi pengiriman tidak akurat, pelanggan cenderung merasa frustrasi dan mempertimbangkan layanan pengiriman alternatif yang lebih andal.

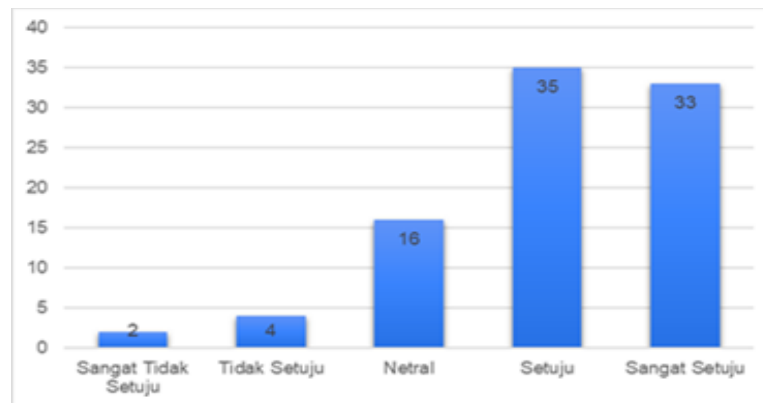
Sejalan dengan penelitian Parasuraman, Zeithaml, & Berry yang menekankan bahwa kepercayaan pada industri jasa dibangun melalui pengalaman yang konsisten, transparan, dan dapat diandalkan. Selain itu, beberapa pelanggan juga mengeluhkan tidak tersedianya estimasi waktu kedatangan yang lebih spesifik pada sistem pelacakan J&T Express. Fitur yang tersedia saat ini hanya menampilkan status umum, seperti "Dalam proses pengiriman", tanpa informasi lebih rinci mengenai posisi kurir atau estimasi waktu kedatangan. Dalam beberapa kasus, pelanggan menerima informasi bahwa paket akan tiba pada hari tertentu, tetapi pada kenyataannya pengiriman mengalami keterlambatan tanpa pemberitahuan lebih lanjut. Hal ini menghambat pelanggan dalam mengatur jadwal penerimaan paket dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap layanan J&T Express (Irawan, 2015).

3. Strategi Peningkatan Akurasi dan Transparansi Sistem Pelacakan J&T Express

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi, penelitian ini mengusulkan beberapa solusi yang dapat diterapkan oleh J&T Express untuk mengoptimalkan sistem pelacakannya. Solusi yang disajikan telah divalidasi melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan J&T Express, dimana hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan setuju dan mendukung penerapan solusi tersebut sebagai langkah untuk meningkatkan layanan. Beberapa solusi tersebut diantaranya yaitu:

1) Pengembangan Fitur Antrian Pengiriman Paket

Salah satu inovasi yang dapat diterapkan adalah pengembangan fitur real-time queue tracking dalam aplikasi mereka. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menginginkan fitur dalam aplikasi J&T Express yang memungkinkan mereka melihat posisi paket secara lebih spesifik dalam antrian pengiriman. Dengan adanya fitur ini, pelanggan dapat mengetahui status paketnya secara real-time, misalnya dengan informasi seperti "Paket Anda berada di antrian ke-2 dan akan segera dikirim." Dalam konteks efisiensi operasional, pemanfaatan teknologi seperti sistem manajemen pengiriman dan sistem pelacakan GPS dapat meningkatkan akurasi estimasi waktu kedatangan (Oktavia, 2023).

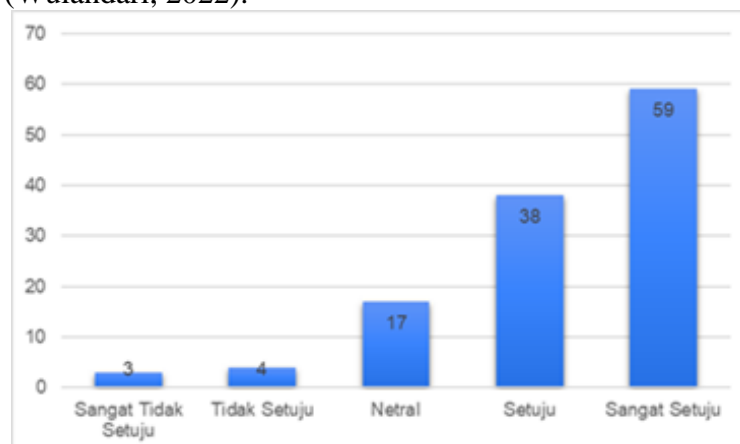


Gambar 1. Keyakinan Pelanggan J&T Express Bahwa Posisi Paket Meningkatkan Kepuasan

Berdasarkan grafik 4.1, hasil kuesioner menunjukkan sebagian besar pelanggan J&T Express setuju bahwa menampilkan posisi paket dalam antrean pengiriman dapat meningkatkan kepuasan mereka. Kejelasan informasi mengenai urutan paket sebelum dikirim membuat pelanggan merasa lebih tenang serta dapat mengatur ekspektasi terhadap waktu kedatangan barang. Namun, temuan di lapangan mengindikasikan bahwa meskipun sistem pelacakan sudah diterapkan, masih terdapat kendala berupa ketidakjelasan informasi terkait antrean pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelacakan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kejelasan dan transparansi informasi yang diberikan kepada pelanggan (Rohmanu & Tamrin, 2022).

2) Meningkatkan Akurasi Estimasi Waktu Kedatangan

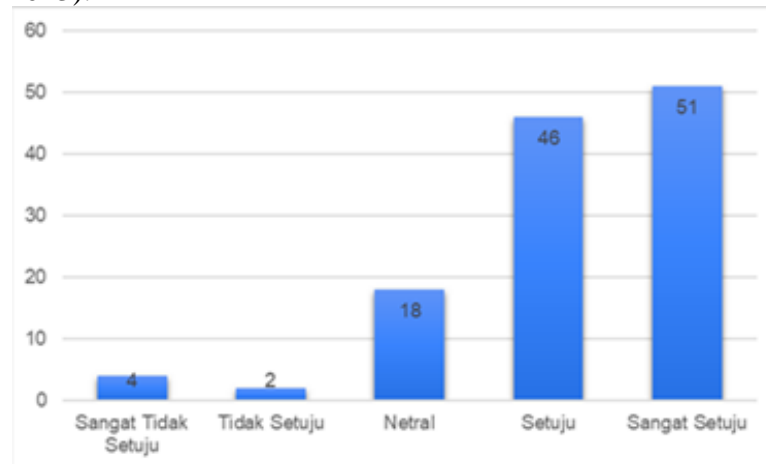
Selain itu, penggunaan kecerdasan buatan (AI) dan teknologi pembelajaran mesin dapat membantu meningkatkan akurasi estimasi waktu kedatangan. Dengan menganalisis data pengiriman historis, kondisi lalu lintas, dan faktor eksternal seperti cuaca, sistem dapat menghasilkan prediksi yang lebih akurat tentang waktu kedatangan paket bagi pelanggan. Dengan adanya teknologi ini, pelanggan tidak hanya mendapatkan estimasi waktu yang lebih realistis, tetapi juga dapat mengantisipasi kemungkinan keterlambatan dengan lebih baik (Wulandari, 2022).



Gambar 2. Pentingnya Estimasi Waktu Kedatangan Paket

Berdasarkan grafik 4.2, hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar

pelanggan menganggap estimasi waktu kedatangan yang lebih akurat sebagai aspek yang sangat penting dalam layanan pengiriman. Banyak responden menyatakan bahwa fitur yang memberikan perkiraan waktu tiba, seperti notifikasi bahwa paket akan sampai dalam 30 menit, sangat membantu mereka dalam mengatur aktivitas sehari-hari. Namun, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan masih sering mengalami ketidaksesuaian antara estimasi dan kenyataan. Ketidaktepatan estimasi waktu pengiriman menunjukkan bahwa sistem pelacakan yang diterapkan belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan efisiensi operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun dari perspektif internal perusahaan sistem ini telah dianggap memadai (Istiqomah et al., 2023).

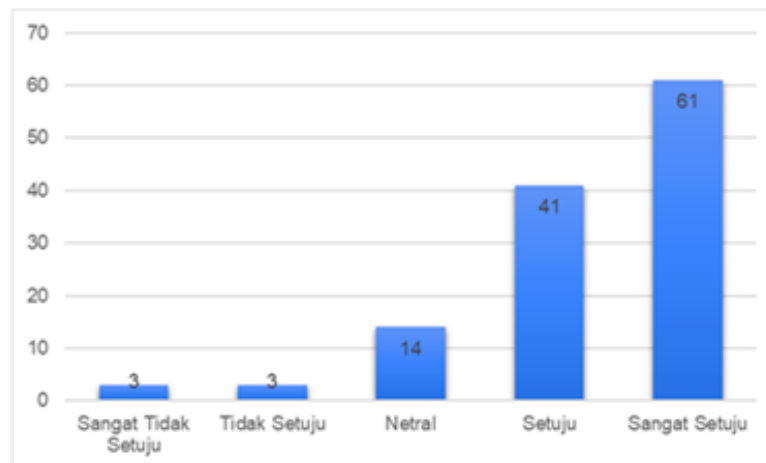


Gambar 3. Persepsi Pelanggan Terhadap Fitur Chat Otomatis Untuk Pembaruan Paket

Hasil kuesioner pada grafik 4.3 menunjukkan bahwa pelanggan merasa fitur chat otomatis yang memberikan pembaruan lokasi paket dan estimasi waktu tiba akan sangat membantu dalam memastikan informasi pengiriman dapat diakses dengan mudah. Hal ini mendukung kajian teori mengenai sistem pelacakan yang menyatakan bahwa fitur tambahan dalam sistem web tracking dapat meningkatkan transparansi serta memudahkan akses informasi bagi pelanggan (Diansyah et al., 2023). J&T Express telah menerapkan JMS System sebagai sistem pelacakan internalnya, tetapi fitur ini lebih difokuskan pada pemantauan operasional dibandingkan dengan peningkatan interaksi pelanggan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan masih mengalami kesulitan dalam mengakses informasi tanpa harus menghubungi layanan pelanggan, yang menegaskan perlunya fitur chat otomatis dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi layanan logistik.

3) Notifikasi Yang Menjelaskan Alasan Keterlambatan

Dalam aspek transparansi, J&T Express perlu meningkatkan keterbukaan informasi terutama saat terjadi penundaan pengiriman. Notifikasi ini nantinya akan menjelaskan secara rinci alasan keterlambatan, seperti kondisi cuaca buruk, overload di gudang, atau kendala operasional lainnya. Dengan adanya informasi yang lebih jelas mengenai penyebab keterlambatan, pelanggan akan lebih memahami situasi dan tidak merasa frustrasi.



Gambar 4. Persepsi Pelanggan Terhadap Transparansi Informasi Saat Penundaan Pengiriman

Grafik 4.4 menunjukkan bahwa pelanggan yakin apabila sistem tracking J&T Express menyediakan informasi yang lebih transparan ketika terjadi penundaan pengiriman hal ini akan memudahkan mereka. Informasi yang lebih rinci mengenai penyebab keterlambatan, seperti kendala operasional atau bencana alam, dinilai dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan J&T Express. Dalam konteks manajemen logistik, transparansi informasi merupakan aspek penting dalam sistem pelacakan yang memungkinkan pelanggan untuk memahami setiap tahapan pengiriman (Nurjannah et al., 2023). Namun, meskipun J&T Express telah mengadopsi teknologi pelacakan yang diklaim memiliki tingkat akurasi tinggi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan masih mengalami ketidakjelasan dalam informasi keterlambatan. Hal ini sejalan dengan kajian teori mengenai kepuasan pelanggan, di mana kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan realitas operasional perusahaan dapat menyebabkan ketidakpuasan (Kristiyanto & Arpan, 2020). Dengan demikian, peningkatan transparansi dalam sistem tracking dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express.

Berdasarkan hasil temuan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa sistem pelacakan J&T Express masih memiliki sejumlah kelemahan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi informasi dan akurasi estimasi waktu pengiriman. Ketidaksesuaian antara status pelacakan yang diberikan dengan kondisi sebenarnya menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berisiko menurunkan tingkat loyalitas mereka terhadap layanan J&T Express. Efisiensi menjadi salah satu cara perusahaan untuk bersaing. Perusahaan J&T Express perlu melakukan efisiensi, jika tidak perusahaan akan menghadapi ancaman serius dari para pesaing. Kemudian sistem pelacakan daring atau tracking menurut Eviani (2021) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Kusumah juga menunjukkan bahwa teknologi sistem pelacakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Aisyah, 2021).

Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan seperti pengembangan fitur pelacakan real-time, pemanfaatan AI untuk meningkatkan akurasi estimasi waktu, serta peningkatan notifikasi otomatis dan transparansi informasi. Dengan menerapkan inovasi tersebut, J&T Express dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, memperkuat daya

saingnya di industri logistik, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pelacakan J&T Express di Lubuk Pakam masih menghadapi beberapa kendala yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan. Meskipun sistem JMS yang digunakan memiliki keunggulan dalam pemantauan internal, masih terdapat kekurangan dalam transparansi informasi dan akurasi estimasi waktu pengiriman. Ketidakakuratan status paket, keterlambatan pembaruan data, serta kurangnya informasi spesifik mengenai estimasi waktu kedatangan menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Saran

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, antara lain pengembangan fitur pelacakan real-time dalam aplikasi J&T Express untuk memberikan informasi yang lebih akurat mengenai posisi paket secara langsung, serta pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dan machine learning guna meningkatkan akurasi estimasi waktu kedatangan berdasarkan data historis pengiriman dan kondisi eksternal seperti lalu lintas serta cuaca. Selain itu, implementasi sistem notifikasi otomatis juga diperlukan untuk memberikan pembaruan berkala kepada pelanggan terkait status paket dan alasan keterlambatan pengiriman, sehingga pelanggan tidak perlu terus-menerus mengecek secara manual.

Lebih lanjut, peningkatan transparansi dalam sistem pelacakan, terutama dalam menyajikan informasi mengenai urutan pengiriman paket dan estimasi waktu tiba yang lebih spesifik, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengembangan fitur chatbot berbasis AI juga dapat menjadi solusi untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi status paket tanpa harus menghubungi layanan pelanggan secara langsung. Sebagai bentuk apresiasi terhadap pelanggan yang terdampak keterlambatan signifikan, perusahaan dapat mempertimbangkan kebijakan kompensasi atau program loyalitas untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Dengan menerapkan berbagai inovasi ini, J&T Express dapat meningkatkan daya saingnya di industri logistik serta memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah. (2021). Pengaruh harga, service delivery, dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan konsumen. *Ekonomika dan Bisnis*. Diakses dari http://eprints.ahmaddahlan.ac.id/id/eprint/28/1/FULLTEXT_AISYAH_1701011458.pdf
- Alam, A. S., Widjanarko, W., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Analisis pengaruh kecepatan, akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus CV Konita Agro Putra. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(3), 283–297.
- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297–314.

- Assyofa, A. R. (2023). Kompensasi dan beban kerja serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (PERFORMA)*, 20(1), 1–8.
- Chopra, S. (2025). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (8th ed.). Pearson.
- Christopher, M. (2023). *Logistics & supply chain management* (6th ed.). Pearson.
- Diansyah, D., Suryono, I., & Laksamana, M. I. (2023). Moderasi sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur dan ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 69–82. <https://doi.org/10.52447/mmj.v11i1.6970>
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Irawan, H. (2015). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia.
- Istiqomah, P. S., Nandita, W. V., & Sayekti, N. P. (2023). Pengaruh implementasi konsep just-in-time terhadap efisiensi operasional dan pengendalian biaya di perusahaan manufaktur (Studi kasus PT Waskita Karya Tbk). *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 221(6), 221–230. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8117594>
- Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. *Sosio e-Kons*, 15(3). <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v15i3.20801>.
- Jet.Co.Id. (2024). Dekat dan relevan dengan kebutuhan pelanggan, J&T raih TOP Brand Award. Top Brand Award. Diakses pada 5 Maret 2025 dari <https://www.topbrand-award.com/article/detail/dekat-dan-relevan-dengan-kebutuhan-pelanggan-j-t-raih-top-brand-award>
- Kalinichenko, O. O., Mosiichuk, I. V., & Poyta, I. O. (2023). Project management in a global context: The cultural aspects and adaptation. *Problemy Ekonomiky*, (2), 24–30.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Kristiyanto, C. A., & Arpan, Y. (2020). Analisis kepuasan pelanggan bus Damri Cabang Lampung. *GEMA: Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 12(1), 11–19. <https://doi.org/10.47768/gema.v12i1.197>
- Mentzer, J. T., Myers, M. B., & Stank, T. P. (2023). *Supply chain performance and collaboration* (3rd ed.). Springer.
- Nurkhalifa, U., Machpudin, A., & Setiawati, R. (2021). Pengaruh kecukupan modal dan efisiensi operasional terhadap kinerja keuangan perbankan umum konvensional di Bursa Efek Indonesia periode 2016–2020. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(2), 85–98.

- Oktavia, S. (2023). Peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan logistik. *Central Publisher*, 1(9), 1049–1056.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Pohan, S. A. (2023). Pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa kirim JNE Express di Kota Medan. Diakses dari <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/1>
- Prakash, R., Anoop, V. S., & Asharaf, S. (2022). Blockchain technology for cybersecurity: A text mining literature analysis. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2), 100112.
- Prasetya, S. G., & Maria, M. (2023). Strategi pengembangan bisnis jasa layanan logistik J&T Express dengan pendekatan Business Model Canvas (BMC). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 129–136.
- Rahayu, E. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.114>
- Rahmawati, W. A. (2023). Kendala kecepatan pengiriman dan pembelian di e-commerce. *Journal Sains Student Research*, 944–955.
- Renaldi, R., Khaerana, K., & Maulana, A. (2023). Analisis kualitas layanan e-tracking terhadap kepuasan pelanggan perusahaan ekspedisi J&T Express cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)*, 6(1), 54–63. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.93>
- Repository.UNIGA.AC.ID. (2024). Strategi optimalisasi rute dan biaya transportasi dalam meningkatkan efisiensi layanan J&T Express. Universitas Garut. Diakses pada 5 Maret 2025 dari <https://repository.uniga.ac.id/file/mahasiswa/1016114433.pdf>
- Rinjani, D. (2019). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai). Universitas Sumatera Utara. Diakses dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/15455>
- Rismayanti, & Sudartono, T. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. *Syntax Idea*, 5(4). <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227>
- Rohmanu, A., & Tamrin, A. H. (2022). Analisis dan perancangan sistem pelacakan pengiriman barang berbasis web dan WhatsApp studi kasus “PT Adisona Logistic Nusantara”. *Jurnal Informatika SIMANTIK*, 7(2), 56–62.
- Sukandar, B. M., Achsani, N. A., Sembel, R., & Sartono, B. (2018). Efisiensi perusahaan konstruksi di Indonesia. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(3), 628–639.
- Sukmanawati, S., & Purwati, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Grab. *Jurnal Manajemen Almatama*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/jma.v1i1.220>

- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality dan satisfaction* (Edisi keempat). Yogyakarta: Andi.
- Tsoukas, V., Boumpa, E., Chioktour, V., Kalafati, M., Spathoulas, G., & Kakarountas, A. (2023). Development of a dynamically adaptable routing system for data analytics insights in logistic services. *Analytics*, 2(2), 328–345.
- Wulandari, M. (2024). The effect of tracking application systems on goods delivery on customer decisions. *Journal of Law, Social Science and Humanities*, 2(1), 98–112.

Tracking System Pada Perusahaan J&T Express: Pengembangan Teknologi *Tracking* Sebagai Solusi Inovatif Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Pelanggan

**Amelia Ardana, Afifa Rahma Wudda, Ronauli Pasaribu,
Keni Mayori Hasibuan, Aditya Marwan Harahap, Dionisius Sihombing**