

# Pengaruh Implementasi Supply Chain Management terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman pada J&T Express di Indonesia

## Definisi masalah

E-commerce telah menjadi pilar ekonomi digital Indonesia. Menurut Rifan Ardianto, Direktur Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Kementerian Perdagangan, nilai transaksi e-commerce pada 2024 diperkirakan mencapai Rp 512 triliun, meningkat 12,7% dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah pengguna e-commerce juga terus berkembang, diperkirakan mencapai 65,65 juta orang, naik 12% dari tahun sebelumnya. Perkembangan belanja online di Indonesia bikin kebutuhan jasa pengiriman makin tinggi. J&T Express sebagai salah satu ekspedisi besar tentu dituntut bisa mengantar barang dengan cepat dan tepat waktu. Tapi kenyataannya, masih sering muncul keluhan dari pelanggan karena paket yang datang terlambat dari jadwal yang dijanjikan. Masalah keterlambatan ini bikin pelanggan kecewa dan bisa menurunkan rasa percaya mereka terhadap layanan J&T. Padahal, ketepatan waktu adalah salah satu ukuran penting dalam pelayanan ekspedisi. Konsumen biasanya memilih jasa pengiriman bukan hanya karena tarif murah, tapi juga karena janji waktu pengiriman yang bisa dipercaya. Kalau masalah ini tidak diperbaiki, J&T berisiko ditinggalkan pelanggan dan kalah bersaing dengan ekspedisi lain yang lebih bisa menjaga ketepatan waktu. Penyebab masalah.

## Penyebab Masalah

Masalah keterlambatan pengiriman pada e-commerce biasanya disebabkan oleh beberapa faktor:

- **Lonjakan jumlah paket** saat promo besar atau musim belanja online sehingga proses sortir dan pengantaran jadi lebih lama.
- **Rute pengiriman yang kurang efisien**, membuat kurir memakan waktu lebih lama di perjalanan.
- **Jumlah kurir dan armada terbatas**, tidak sebanding dengan banyaknya paket yang harus dikirim.
- **Proses sortir dan operasional di gudang (hub) yang lambat**, sehingga paket tertahan lebih lama sebelum dikirim.
- **Kendala teknis**, misalnya sistem tracking error atau masalah koordinasi antar cabang yang memperlambat distribusi.
- **Manajemen Rantai Pasokan yang Tidak Optimal**: Proses dalam pengelolaan supply chain, seperti pemilihan vendor atau pengaturan jadwal pengiriman, mungkin belum sepenuhnya efisien dalam mengantisipasi volume pengiriman yang tinggi.

## Penelitian Masalah

Berdasarkan definisi dan penyebab masalah di atas, penelitian ini akan fokus pada:

1. Sejauh mana pelayanan pengiriman J&T Express memengaruhi ketepatan waktu pengantaran paket kepada pelanggan.
2. Faktor-faktor apa saja dalam proses operasional J&T Express yang paling berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman, seperti rute distribusi, kinerja kurir, dan kecepatan proses sortir di gudang.
3. Bagaimana ketepatan atau keterlambatan pengiriman paket berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express.