



## PERAN SISTEM TRACKING DIGITAL DALAM MENINGKATKAN AKURASI INFORMASI PENGIRIMAN DI J&T EXPRESS CABANG MAMUJU

Nur Heliska<sup>1)</sup>, Irfan<sup>2)</sup>, Hari yeni<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia Email: [nurheliska60@gmail.com](mailto:nurheliska60@gmail.com)

<sup>2)</sup> Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia Email: [Irfanjhi94@gmail.com](mailto:Irfanjhi94@gmail.com)

<sup>3)</sup> Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia Email: [haryeni7@gmail.com](mailto:hariyeni7@gmail.com)

### Abstract

This study aims to analyze the role of digital tracking systems in improving the accuracy of shipping information at J&T Express Mamuju Branch. Along with the growth of e-commerce, the accuracy of information has become a crucial factor for customer satisfaction and the competitive advantage of logistics companies. This study utilizes a qualitative descriptive method with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. Key informants were selected using purposive sampling, consisting of management, operational staff, and customer service.

The results indicate that the digital tracking system plays a strategic role as the primary means for recording and delivering real-time shipping information. Generally, the delivery status information generated by the system aligns with the actual condition of the packages in the field. However, the effectiveness of this system is not purely technologically deterministic but is heavily influenced by human and environmental factors. The findings identify that the discipline and precision of officers in updating data are the main determining factors of information accuracy. Additionally, technical obstacles such as limited internet network in the Mamuju region and high package volumes at certain times remain barriers to maintaining consistent data accuracy. This study concludes that optimizing information accuracy requires synergy between reliable technology, human resource competence, and the consistent implementation of standard operating procedures (SOP).

**Keywords:** Digital Tracking System, Information Accuracy, Logistics, J&T Express, Mamuju.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem tracking digital dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan e-commerce, akurasi informasi menjadi faktor krusial bagi kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif perusahaan logistik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses input data, serta dokumentasi. Pemilihan informan kunci dilakukan dengan teknik purposive sampling yang melibatkan pihak manajemen, staf operasional, dan petugas layanan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem tracking digital memiliki peran strategis sebagai sarana utama dalam pencatatan dan penyampaian informasi pengiriman secara real-time. Secara umum, status pengiriman yang dihasilkan sistem telah sesuai dengan kondisi aktual paket di lapangan. Namun, efektivitas sistem ini tidak bersifat deterministik teknologi semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh faktor manusia dan lingkungan. Temuan mengidentifikasi bahwa kedisiplinan serta ketelitian petugas dalam melakukan pembaruan data merupakan faktor penentu utama akurasi informasi. Selain itu, kendala teknis berupa keterbatasan jaringan internet di wilayah Mamuju dan lonjakan volume paket pada waktu tertentu menjadi penghambat dalam menjaga konsistensi data. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi akurasi informasi memerlukan sinergi antara teknologi yang andal, kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten di tingkat cabang.

**Kata kunci:** Sistem Tracking Digital, Akurasi Informasi, Logistik, J&T Express, Mamuju.



## PENDAHULUAN

### Latar belakang

Perkembangan pesat industri logistik dan jasa pengiriman barang di Indonesia sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman yang cepat, akurat, dan transparan. Pertumbuhan perdagangan elektronik (e-commerce) membuat permintaan terhadap layanan kurir semakin melonjak, termasuk di wilayah regional seperti Mamuju, Sulawesi Barat. Di tengah persaingan yang semakin ketat antara perusahaan jasa pengiriman, kemampuan dalam memberikan informasi pengiriman yang akurat menjadi salah satu faktor penting penentu kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif perusahaan.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan ekspedisi yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Untuk memenuhi tuntutan pasar dan meningkatkan kualitas layanan, J&T Express mengimplementasikan sistem tracking digital yang memungkinkan pelanggan dan internal perusahaan memantau status kiriman secara real time. Melalui sistem ini, data lokasi, waktu, dan status paket dapat diakses kapan saja sehingga diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian informasi dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Namun demikian, di lapangan masih ditemukan berbagai tantangan operasional yang memengaruhi akurasi data dalam sistem tracking digital. Beberapa laporan konsumen masih mencatat adanya perbedaan antara informasi status paket yang ditampilkan dan kondisi aktual pengiriman. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan jaringan di daerah tertentu, kesalahan input data oleh petugas, atau integrasi sistem yang belum optimal. Khususnya di wilayah Mamuju, berbagai karakteristik geografis dan infrastruktur menjadi tantangan tersendiri bagi efektivitas penggunaan teknologi tracking.

Berdasarkan kondisi tersebut, timbul kebutuhan untuk memahami lebih dalam peran sistem tracking digital dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju. Penelitian tentang peranan sistem tracking digital menjadi penting karena informasi pengiriman yang akurat berimplikasi langsung pada kepuasan pelanggan, efektivitas manajemen operasional, serta reputasi perusahaan. Selain itu, sejauh mana sistem digital tersebut mampu mengatasi tantangan nyata di lapangan terutama di wilayah dengan karakteristik unik seperti Mamuju—masih menjadi pertanyaan yang belum banyak diteliti.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengevaluasi sistem teknologi informasi di sektor logistik secara umum, namun masih terdapat kesenjangan penelitian terkait efektivitas sistem tracking digital pada level operasional cabang, khususnya di wilayah luar kota besar seperti Mamuju. Selain itu, sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek teknologi tanpa mengaitkannya langsung dengan dampaknya terhadap akurasi informasi dan pengalaman pengguna di tingkat lokal.

### Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai peran sistem tracking digital dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran sistem tracking digital dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju?
2. Bagaimana tingkat akurasi informasi pengiriman yang dihasilkan oleh sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju?
3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi akurasi informasi pengiriman dalam penerapan sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju?
4. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penggunaan sistem tracking digital terhadap penyampaian informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju?
5. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan sistem tracking digital guna meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju?

### Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis peran sistem tracking digital dalam mendukung peningkatan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju.
2. Mengukur tingkat akurasi informasi pengiriman yang dihasilkan oleh sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju, ditinjau dari kesesuaian antara informasi sistem dan kondisi pengiriman aktual.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi akurasi informasi pengiriman dalam penerapan sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju, baik dari aspek teknologi, sumber daya manusia, maupun operasional.
4. Menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem tracking digital terhadap penyampaian informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju.
5. Merumuskan upaya atau rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan sistem tracking digital guna meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kajian teori

#### 1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan komponen penting dalam mendukung aktivitas operasional dan pengambilan keputusan organisasi. Menurut Laudon dan Laudon (2018), sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling terintegrasi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian dalam suatu organisasi.



Sementara itu, O'Brien dan Marakas (2017) menyatakan bahwa sistem informasi terdiri atas manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data, dan prosedur yang bekerja bersama untuk menghasilkan informasi yang bernilai bagi pengguna. Dalam konteks jasa pengiriman, sistem informasi berfungsi sebagai alat untuk mengelola data pengiriman agar dapat diakses secara cepat dan akurat.

## 2. Sistem Tracking Digital

Sistem tracking digital merupakan bagian dari sistem informasi logistik yang digunakan untuk memantau pergerakan barang secara elektronik. Menurut Rushton, Croucher, dan Baker (2017), sistem tracking adalah teknologi yang memungkinkan pemantauan posisi dan status barang secara real time sepanjang rantai distribusi.

Sedangkan menurut Christopher (2016), sistem tracking digital berperan sebagai sarana transparansi informasi dalam logistik, karena memungkinkan pelanggan dan perusahaan mengetahui kondisi pengiriman secara akurat dan terkini. Sistem ini umumnya memanfaatkan teknologi digital seperti barcode, GPS, dan database terintegrasi.

Dalam operasional perusahaan ekspedisi seperti J&T Express, sistem tracking digital menjadi media utama penyampaian informasi pengiriman kepada pelanggan.

## PENELITIAN TERDAHULU

### Penelitian oleh DeLone dan McLean (2003)

Penelitian ini mengembangkan Information System Success Model yang menekankan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi—termasuk akurasi—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan dampak organisasi. Studi ini menegaskan bahwa sistem informasi yang andal mampu meningkatkan kepercayaan dan efektivitas penggunaan informasi. Namun, penelitian ini bersifat umum dan tidak secara spesifik membahas sektor logistik atau sistem tracking pengiriman.

### Penelitian oleh Rushton, Croucher, dan Baker (2017)

Penelitian ini membahas peran teknologi logistik, termasuk sistem tracking, dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi rantai pasok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem tracking digital mampu meningkatkan visibilitas pergerakan barang dan mengurangi kesalahan informasi. Akan tetapi, penelitian ini lebih berfokus pada rantai pasok skala besar dan belum mengkaji akurasi informasi pengiriman pada tingkat operasional cabang perusahaan ekspedisi.

### Penelitian oleh Prasetyo dan Wibowo (2020)

Studi ini menganalisis pengaruh sistem informasi logistik terhadap kinerja layanan jasa pengiriman di wilayah perkotaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital berpengaruh positif terhadap kecepatan dan ketepatan informasi pengiriman. Namun, penelitian ini dilakukan di kota besar dengan infrastruktur teknologi yang relatif memadai, sehingga konteksnya berbeda dengan daerah seperti Mamuju.

### Penelitian oleh Sari et al. (2021)

Penelitian ini meneliti hubungan antara sistem tracking online dan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa ekspedisi. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem tracking memberikan rasa aman dan kepastian informasi bagi pelanggan. Akan tetapi, fokus utama penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, bukan pada akurasi informasi pengiriman secara mendalam.

### Penelitian oleh Nugroho (2022)

Penelitian ini mengkaji kendala implementasi sistem informasi pengiriman pada perusahaan logistik di daerah berkembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jaringan dan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat akurasi data. Namun, penelitian ini tidak secara spesifik membahas peran sistem tracking digital sebagai variabel utama.

## Perbedaan dan keunikan

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diidentifikasi beberapa perbedaan dan keunikan penelitian ini, yaitu:

### 1. Fokus Penelitian

Penelitian ini secara khusus menitikberatkan pada peran sistem tracking digital terhadap akurasi informasi pengiriman, bukan hanya pada kepuasan pelanggan atau kinerja layanan secara umum.

### 2. Konteks Wilayah Penelitian

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan di wilayah perkotaan besar, penelitian ini dilakukan di J&T Express Cabang Mamuju, yang memiliki karakteristik geografis dan infrastruktur berbeda, sehingga memberikan perspektif baru dalam kajian logistik digital.

### 3. Tingkat Analisis Operasional Cabang

Penelitian ini mengkaji implementasi sistem tracking digital pada tingkat cabang perusahaan, sehingga mampu menggambarkan kondisi operasional secara lebih nyata dan spesifik.

### 4. Pendekatan Kontekstual

Penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas sistem secara teknis, tetapi juga mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung akurasi informasi pengiriman dalam praktik sehari-hari.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian (research gap) yang belum banyak dikaji dalam penelitian terdahulu serta memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan sistem tracking digital di sektor jasa pengiriman, khususnya di daerah seperti Mamuju.

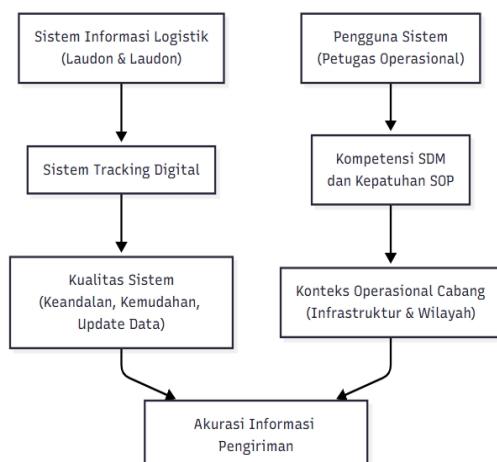
## Kerangka berpikir

Penelitian ini berangkat dari fenomena meningkatnya kebutuhan akan layanan pengiriman yang tidak hanya cepat, tetapi juga mampu menyediakan informasi pengiriman yang akurat dan transparan. Dalam perspektif teori sistem informasi, Laudon dan Laudon (2018) menjelaskan bahwa sistem informasi berfungsi untuk mengolah data operasional menjadi informasi yang berkualitas guna mendukung aktivitas organisasi. Salah

satu indikator utama kualitas informasi adalah akurasi, yaitu tingkat kesesuaian informasi dengan kondisi nyata.

Dalam konteks jasa pengiriman, sistem tracking digital merupakan implementasi sistem informasi logistik yang memungkinkan pemantauan status dan posisi paket secara real time. Menurut Christopher (2016), sistem tracking digital berperan penting dalam meningkatkan visibilitas logistik dan mengurangi ketidakpastian informasi sepanjang proses distribusi. Secara teoritis, sistem tracking digital diharapkan mampu meningkatkan akurasi informasi pengiriman karena proses pencatatan dan pembaruan data dilakukan secara terintegrasi dan berbasis teknologi.

Namun, berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi yang dihasilkan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kualitas sistem, penggunaan sistem, dan konteks organisasi. Artinya, meskipun sistem tracking digital telah diterapkan, akurasi informasi pengiriman masih dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi sumber daya manusia, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta kondisi infrastruktur pendukung.



## METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan jenis dan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai peran sistem tracking digital dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual fenomena yang diteliti sebagaimana adanya, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan kondisi, proses, serta karakteristik suatu objek penelitian secara aktual. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan penerapan sistem tracking digital, mekanisme penyampaian informasi

pengiriman, serta kondisi akurasi informasi yang dihasilkan dalam kegiatan operasional perusahaan.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menitikberatkan pada pemahaman makna, proses, dan pengalaman subjek penelitian dalam penggunaan sistem tracking digital. Creswell (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial secara mendalam dengan memperhatikan konteks tempat fenomena tersebut berlangsung. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali persepsi, pemahaman, dan praktik petugas operasional terkait penggunaan sistem tracking digital serta faktor-faktor yang memengaruhi akurasi informasi pengiriman.

Pendekatan kualitatif juga relevan karena akurasi informasi pengiriman tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem, tetapi dipengaruhi oleh interaksi antara teknologi, sumber daya manusia, dan prosedur operasional. Oleh karena itu, pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan kontekstual mengenai peran sistem tracking digital dalam mendukung kualitas informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju.

### Populasi penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat secara langsung dalam penggunaan dan pengelolaan sistem tracking digital pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju. Populasi tersebut mencakup individu-individu yang memiliki peran dalam proses operasional pengiriman, mulai dari penginputan data, pembaruan status pengiriman, hingga penyampaian informasi pengiriman kepada pelanggan.

Dalam konteks penelitian kualitatif, populasi tidak didefinisikan berdasarkan jumlah atau ukuran statistik, melainkan sebagai kelompok sosial yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Creswell (2018) menegaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemilihan partisipan yang dapat memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena, bukan pada generalisasi kuantitatif.

### Sampel penelitian

Sampel penelitian ini adalah informan kunci yang dipilih dari populasi berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan mereka terhadap penggunaan sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pihak manajemen atau supervisor cabang yang memahami kebijakan dan penerapan sistem tracking digital;
2. Petugas operasional (misalnya bagian input data, sortir, atau kurir) yang secara langsung menggunakan sistem tracking digital dalam kegiatan pengiriman;
3. Pihak layanan pelanggan (customer service), jika relevan, yang berinteraksi langsung dengan pelanggan terkait informasi status pengiriman.

Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti di awal, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga



data yang diperoleh mencapai titik kejemuhan (data saturation), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak menghasilkan temuan baru yang signifikan.

#### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling.

Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dengan fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), purposive sampling digunakan dalam penelitian kualitatif ketika peneliti membutuhkan sumber data yang benar-benar relevan dan mampu memberikan informasi yang mendalam.

Pemilihan teknik purposive sampling dianggap tepat karena penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam peran sistem tracking digital dan faktor-faktor yang memengaruhi akurasi informasi pengiriman, sehingga diperlukan informan yang memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan sistem tersebut.

#### Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kelengkapan data serta menjamin keabsahan temuan penelitian melalui triangulasi.

#### 1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan kunci yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju, seperti pimpinan cabang, petugas operasional, dan petugas layanan pelanggan.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman, persepsi, dan pandangannya secara lebih luas. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali informasi terkait proses penggunaan sistem tracking digital, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap akurasi informasi pengiriman.

Menurut Creswell (2018), wawancara mendalam dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang dibangun oleh individu terhadap suatu fenomena berdasarkan pengalaman mereka. Sementara itu, Sugiyono (2019) menyatakan bahwa wawancara digunakan ketika peneliti ingin memperoleh informasi yang lebih mendalam dan tidak dapat diperoleh melalui observasi semata.

#### 2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses operasional pengiriman serta penggunaan sistem tracking digital di lingkungan kerja J&T Express Cabang Mamuju. Observasi difokuskan pada aktivitas input data,

pembaruan status pengiriman, serta alur penyampaian informasi pengiriman.

Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data faktual mengenai bagaimana sistem tracking digital dioperasikan dalam praktik, serta untuk melihat kesesuaian antara prosedur yang berlaku dengan pelaksanaannya di lapangan. Observasi juga membantu peneliti memahami konteks kerja dan interaksi antara petugas dengan sistem.

Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati perilaku, aktivitas, dan kondisi objek penelitian secara langsung. Teknik ini sangat relevan dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat naturalistik.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil penelitian

##### 1.Gambaran Umum Implementasi Sistem Tracking Digital

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sistem tracking digital di J&T Express Cabang Mamuju telah digunakan secara menyeluruh dalam proses operasional pengiriman. Sistem ini berfungsi sebagai sarana utama pencatatan dan penyampaian informasi pengiriman, mulai dari tahap penerimaan paket, proses sortir, pengiriman, hingga paket diterima oleh pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap perpindahan paket idealnya diikuti dengan pembaruan status melalui pemindaian barcode. Informasi yang dihasilkan kemudian ditampilkan secara digital dan dapat diakses oleh pihak internal maupun pelanggan. Keberadaan sistem ini secara nyata membantu mempercepat arus informasi dan mengurangi ketergantungan pada komunikasi manual.

##### 2.Akurasi Informasi Pengiriman

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem tracking digital berkontribusi positif terhadap peningkatan akurasi informasi pengiriman. Sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi status pengiriman yang ditampilkan dalam sistem umumnya sesuai dengan kondisi paket di lapangan. Akurasi terlihat dari kesesuaian tahapan pengiriman, waktu pembaruan status, serta informasi lokasi paket.

Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian informasi dalam kondisi tertentu, seperti keterlambatan pembaruan status meskipun paket telah berpindah lokasi. Ketidaksesuaian ini tidak bersifat sistemik, tetapi dipengaruhi oleh kondisi operasional dan teknis di lapangan.

##### 3.Faktor-Faktor yang Memengaruhi Akurasi Informasi

Analisis data kualitatif mengungkapkan bahwa akurasi informasi pengiriman dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kompetensi dan kedisiplinan petugas, ketersediaan jaringan internet, serta konsistensi penerapan prosedur operasional. Faktor manusia menjadi aspek yang paling dominan, terutama dalam proses input dan pembaruan data ke dalam sistem.



Aspek Temuan	Deskripsi Temuan	Makna Kualitatif
Penerapan sistem tracking digital	Sistem tracking digital digunakan pada seluruh tahapan pengiriman dan menjadi sumber utama informasi pengiriman	Sistem berperan sebagai tulang punggung pengelolaan informasi pengiriman
Akurasi informasi pengiriman	Informasi status pengiriman umumnya sesuai dengan kondisi aktual paket	Sistem mampu meningkatkan transparansi dan keandalan informasi
Ketidaksesuaian informasi	Ditemukan keterlambatan pembaruan status pada kondisi tertentu	Akurasi informasi masih bergantung pada proses operasional manual
Peran sumber daya manusia	Kedisiplinan dan ketelitian petugas memengaruhi keakuratan data	Faktor manusia menjadi penentu utama efektivitas sistem
Kendala teknis	Gangguan jaringan dan beban kerja tinggi menghambat pembaruan data real time	Infrastruktur dan kondisi kerja memengaruhi performa sistem
Penerapan SOP	SOP yang dijalankan secara konsisten meningkatkan akurasi informasi	Integrasi sistem dan prosedur operasional sangat diperlukan

Berdasarkan tabel temuan utama, dapat disimpulkan bahwa sistem tracking digital memiliki peran strategis dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman di J&T Express Cabang Mamuju. Sistem ini mampu menyediakan informasi yang cepat dan relatif akurat, sehingga membantu pelanggan dan pihak internal dalam memantau status pengiriman.

Namun, efektivitas sistem tracking digital tidak berdiri sendiri. Temuan menunjukkan bahwa akurasi informasi sangat dipengaruhi oleh perilaku pengguna sistem, khususnya dalam hal ketepatan waktu pembaruan data. Selain itu, faktor teknis seperti stabilitas jaringan dan

tingginya volume pengiriman pada waktu tertentu turut memengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, temuan kualitatif mengindikasikan bahwa peningkatan akurasi informasi pengiriman hanya dapat dicapai apabila sistem tracking digital didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, penerapan SOP yang konsisten, serta infrastruktur teknologi yang memadai.

### Pembahasan

#### 1. Peran Sistem Tracking Digital dalam Perspektif Teori Sistem Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem tracking digital berperan penting dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman. Temuan ini sejalan dengan Teori Sistem Informasi yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon (2020), yang menyatakan bahwa sistem informasi dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian operasional.

Dalam konteks pengiriman barang, sistem tracking digital berfungsi sebagai mekanisme integrasi data yang memungkinkan informasi pengiriman diperbarui secara berkelanjutan. Akurasi informasi yang meningkat menunjukkan bahwa sistem mampu menjalankan fungsinya sebagai penyedia informasi yang relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa penerapan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan kualitas informasi dalam organisasi jasa logistik.

#### 2. Akurasi Informasi sebagai Dimensi Kualitas Informasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informasi pengiriman yang dihasilkan sistem tracking digital telah sesuai dengan kondisi aktual paket. Hal ini relevan dengan konsep kualitas informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menempatkan akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi sebagai indikator utama kualitas informasi dalam keberhasilan sistem informasi.

Namun demikian, masih ditemukannya keterlambatan pembaruan status menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh proses dan aktor yang terlibat. Secara kritis, hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem tracking digital tidak bersifat deterministik teknologi, melainkan dipengaruhi oleh interaksi antara teknologi dan pengguna sistem.

#### 3. Peran Sumber Daya Manusia dalam Efektivitas Sistem Tracking Digital

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kedisiplinan dan ketelitian petugas dalam melakukan input data menjadi faktor dominan yang memengaruhi akurasi informasi pengiriman. Temuan ini mendukung Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menekankan bahwa penerimaan dan penggunaan sistem oleh pengguna sangat menentukan efektivitas teknologi.



Secara kritis, temuan ini menunjukkan bahwa sistem tracking digital tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan perilaku pengguna yang konsisten. Ketika petugas tidak melakukan pembaruan data secara tepat waktu, maka sistem menghasilkan informasi yang tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi aktual. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam organisasi logistik harus disertai dengan peningkatan kompetensi dan kesadaran pengguna sistem.

#### 4. Kendala Teknologi dan Konteks Operasional

Kendala jaringan internet dan tingginya volume paket pada waktu tertentu menjadi faktor penghambat dalam menjaga akurasi informasi pengiriman. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hapsari dan Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi masih menjadi tantangan utama dalam implementasi sistem informasi logistik, terutama di wilayah dengan kondisi geografis tertentu.

Secara kritis, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem tracking digital harus mempertimbangkan konteks operasional dan lingkungan. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, sistem berpotensi menghasilkan kesenjangan antara informasi digital dan realitas lapangan, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan pelanggan.

#### 5. Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Putri dan Santoso (2020) yang menyatakan bahwa sistem tracking digital mampu meningkatkan transparansi dan akurasi informasi pengiriman pada perusahaan jasa ekspedisi. Namun, penelitian ini memiliki keunikan dalam menekankan bahwa akurasi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh faktor manusia dan prosedur operasional.

Dengan demikian, penelitian ini memperluas penelitian terdahulu dengan menegaskan bahwa efektivitas sistem tracking digital bersifat multidimensional, melibatkan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan konteks organisasi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Sistem tracking digital berperan penting dalam menyediakan informasi pengiriman yang lebih akurat, terstruktur, dan mudah diakses, sehingga membantu pelanggan dan pihak internal dalam memantau status pengiriman secara real time.

Penerapan sistem tracking digital mampu meningkatkan kesesuaian antara informasi yang ditampilkan dalam sistem dengan kondisi aktual paket di lapangan, terutama pada tahapan pengiriman yang telah diperbarui secara konsisten.

Akurasi informasi pengiriman tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem tracking digital, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan dan ketelitian sumber daya manusia dalam melakukan input serta pembaruan data.

Kendala teknis seperti keterbatasan jaringan internet dan tingginya volume pengiriman pada waktu tertentu

masih menjadi faktor penghambat dalam menjaga konsistensi akurasi informasi pengiriman.

Optimalisasi peran sistem tracking digital dalam meningkatkan akurasi informasi pengiriman memerlukan dukungan prosedur operasional yang konsisten, peningkatan kompetensi petugas, serta infrastruktur teknologi yang memadai.

### Saran

Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kedisiplinan dan ketelitian petugas dalam melakukan pembaruan data pengiriman agar akurasi informasi pada sistem tracking digital tetap terjaga. Selain itu, optimalisasi infrastruktur teknologi, khususnya jaringan internet, serta pelaksanaan pelatihan penggunaan sistem secara berkala perlu dilakukan untuk mendukung pembaruan informasi secara real time. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian ini dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran serta menambahkan variabel lain, seperti kepuasan dan kepercayaan pelanggan, guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.  
<https://rinekacipta.co.id>
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.  
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.  
<https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.  
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hapsari, N., & Nugroho, Y. A. (2021). Implementasi sistem informasi logistik dan tantangannya di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 25–36.  
<https://jsi.cs.ui.ac.id>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.). Pearson Education.  
<https://www.pearson.com>
- Patton, M. Q. (2015). Qualitative research & evaluation methods (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.  
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-research-evaluation-methods/book243928>
- Putri, R. A., & Santoso, B. (2020). Analisis sistem tracking pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 145–156.  
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jmb>



Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

<https://alfabeta.co.id>

Wikipedia contributors. (n.d.). Descriptive research. Wikipedia.

[https://en.wikipedia.org/wiki/Descriptive\\_research](https://en.wikipedia.org/wiki/Descriptive_research)

Wikipedia contributors. (n.d.). Qualitative research. Wikipedia.

[https://en.wikipedia.org/wiki/Qualitative\\_research](https://en.wikipedia.org/wiki/Qualitative_research)

Wikipedia contributors. (n.d.). Data saturation. Wikipedia.

[https://en.wikipedia.org/wiki/Data\\_saturation](https://en.wikipedia.org/wiki/Data_saturation)

Wikipedia contributors. (n.d.). Purposive sampling. Wikipedia.

[https://en.wikipedia.org/wiki/Purposive\\_sampling](https://en.wikipedia.org/wiki/Purposive_sampling)

Wikipedia contributors. (n.d.). Qualitative interview. Wikipedia.

[https://en.wikipedia.org/wiki/Qualitative\\_interview](https://en.wikipedia.org/wiki/Qualitative_interview)

Wikipedia contributors. (n.d.). Observation (research method). Wikipedia.

<https://en.wikipedia.org/wiki/Observation>