



Dilema Sistem Return to Seller (RTS) dan Integrasi Data Lintas Platform terhadap Kinerja Kurir (Studi Kasus pada J&T Express DC_Gubeng)

Maya Susanti¹, Hesti Cahya Adistia², Jennie Amanda³, Tan Evan Tandiyono⁴

¹⁻⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: susantimaya2005@gmail.com¹, ticadistya@gmail.com², amandajennie18@gmail.com³, tanevan@untag-sby.ac.id⁴

Abstract. *The Cash on Delivery (COD) system remains a popular choice for consumers as it guarantees a sense of security in transactions, but this method creates high operational complexity for J&T Express. The main problems that frequently occur in the field include unilateral payment rejections by consumers and high rates of returns or Return to Sender (RTS). This qualitative case study aims to evaluate the effectiveness of the Management Information System at J&T Express DC_Gubeng, Surabaya, through direct observation and in-depth interviews with supervisors, admins, and field couriers. Field findings indicate that the problematic address validation feature has not been automatically implemented in the system, but still relies on courier experience and manual confirmation via WhatsApp before the goods are delivered. The biggest technical obstacle stems from the misalignment of upstream API integration with the e-commerce platform, which triggers a loophole for cross-platform fake receipt manipulation (cross-marketplace fraud). In addition, the RTS procedure, which requires three physical delivery attempts, wastes the courier's effective working time (idle time). Delays in synchronizing order cancellation data from the application have also been shown to reduce the achievement of the courier's digital KPI targets. On the positive side, GoPay's digital wallet-based financial interconnection has proven highly reliable in maintaining accurate real-time cash-on-delivery (COD) reporting and reducing daily financial disputes. As a recommendation, J&T Express should optimize upstream data integration with e-commerce partners and relax package return regulations to achieve operational efficiency.*

Keywords : *Management Information System, Cash on Delivery (COD), Return to Sender (RTS), Risk Mitigation, Data Integration.*

Abstrak. Sistem *Cash on Delivery* (COD) hingga kini masih menjadi andalan masyarakat karena menjamin rasa aman dalam bertransaksi, namun metode ini memicu kompleksitas operasional yang tinggi bagi pihak J&T Express. Masalah utama yang sering terjadi di lapangan mencakup penolakan pembayaran sepihak oleh konsumen serta tingginya angka pengembalian barang atau *Return to Sender* (RTS). Penelitian kualitatif studi kasus ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Manajemen di J&T Express DC_Gubeng, Surabaya, melalui observasi langsung dan wawancara mendalam bersama supervisor, admin, serta kurir lapangan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa fitur validasi alamat bermasalah belum berjalan secara otomatis pada sistem, melainkan masih mengandalkan pengalaman kurir dan konfirmasi manual via WhatsApp sebelum barang dibawa jalan. Kendala teknis terbesar bersumber dari ketidakselarasan integrasi API hulu dengan platform *e-commerce* yang memicu celah manipulasi resi palsu lintas platform (*cross-marketplace fraud*). Selain itu, prosedur RTS yang mewajibkan tiga kali percobaan pengantaran fisik cukup membuang waktu kerja efektif kurir (*idle time*). Keterlambatan sinkronisasi data pembatalan pesanan dari aplikasi juga terbukti menurunkan capaian target KPI digital para kurir. Sisi positifnya, interkoneksi keuangan berbasis dompet digital GoPay terbukti sangat andal dalam menjaga akurasi pelaporan dana COD secara *real-time* dan menekan sengketa finansial harian. Sebagai rekomendasi, J&T Express perlu mengoptimalkan integrasi data hulu dengan mitra *e-commerce* serta melonggarkan aturan retur paket demi mencapai efisiensi operasional.

Kata Kunci : *Sistem Informasi Manajemen, Cash on Delivery (COD), Return to Sender (RTS), Mitigasi Risiko, Integrasi Data.*

1. LATAR BELAKANG

E-commerce di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah cara orang-orang berbelanja dengan lebih mudah dan cepat. Berbelanja secara online kini telah menjadi hal yang biasa dilakukan oleh para pengguna setiap hari. Menariknya, meskipun sekarang banyak orang menggunakan pembayaran digital seperti transfer bank atau dompet elektronik, metode pembayaran Cash on Delivery (COD) tetap ada dan masih menjadi pilihan yang paling banyak dipilih. Preferensi ini dipengaruhi oleh faktor psikologis pasar yang masih lebih memilih rasa aman, kemudahan dalam melakukan transaksi, serta masih ada keraguan penuh terhadap keandalan transaksi yang tidak memiliki bentuk fisik di platform digital. Dengan sistem bayar setelah barang diterima, pembeli bisa memastikan barang benar-benar sampai ke tangan mereka sebelum memberi uang. Namun, di lapangan terlihat bahwa rasa nyaman yang dirasakan oleh calon pembeli justru berbeda dengan beban kerja yang harus ditanggung oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Perusahaan kurir memiliki peran yang sangat penting dan juga cukup rentan dalam sistem ini karena bertindak sebagai penghubung fisik yang menghubungkan kepentingan tiga pihak, yaitu penjual, pembeli, dan platform e-commerce tempat transaksi dilakukan. J&T Express, sebagai salah satu perusahaan utama di bidang logistik nasional, harus memiliki sistem informasi manajemen yang tidak hanya cepat, tetapi juga akurat dan terintegrasi sepenuhnya untuk mengelola data manifes pesanan, status pelacakan, hingga pencatatan dana COD harian.

Dalam pengelolaan transaksi COD di lapangan, sering kali muncul berbagai kendala operasional yang cukup rumit. Salah satu masalah utama yang sering menyebabkan pertikaian adalah ketidaksesuaian data antara pesanan yang tercatat di sistem toko online dan aplikasi yang digunakan kurir saat bekerja di lapangan. Masalah ini sering menyebabkan informasi berita tertunda, kesalahan dalam mengetahui status pengiriman, serta proses pengecekan transaksi gagal, sehingga akhirnya pembelian ditolak oleh pembeli meskipun paket sudah tiba. Kompleksitas menjadi lebih rumit jika ada pembatalan paket yang dilakukan tanpa diketahui oleh pihak terkait, atau paket harus dikirim kembali ke penjual dengan metode Return to Sender (RTS). Jika sistem untuk melaporkan data retur tidak berjalan dengan baik, maka akan muncul berbagai masalah dalam urusan administrasi, mulai dari kesulitan mengetahui letak fisik barang hingga

ketidaksesuaian dalam laporan pembayaran dana. Kondisi tersebut langsung membuat pekerjaan kurir di lapangan menjadi lebih sulit, karena mereka juga harus menangani tugas-tugas keuangan dan operasional. Kurir tidak hanya perlu mengantarkan pesanan dengan cepat, tetapi juga harus menjaga uang tunai yang diterima dengan aman serta memastikan data keuangan harian dicocokkan dengan benar sesuai ketentuan perusahaan. Keterlambatan sistemik dalam pembaruan data pembatalan pesanan menyebabkan penurunan pencapaian target digital kurir dan pemborosan waktu kerja mereka secara tidak perlu.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, diperlukan analisis mendalam mengenai cara kerja sistem informasi yang digunakan oleh J&T Express, khususnya di unit operasional lokal, untuk mengetahui sejauh mana kapasitas dan efektivitasnya. Penelitian ini berfokus pada penelusuran cara fitur validasi data bekerja untuk mengurangi kemungkinan pembayaran ditolak, mencari penyebab utama kesulitan teknis saat menggabungkan data antar platform, serta melihat dampak masalah pada sistem RTS terhadap penilaian kemampuan kerja kurir secara digital. Melalui penelitian berupa studi kasus yang dilakukan di unit J&T Express DC_Gubeng Surabaya, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman yang jelas dan solusi praktis untuk meningkatkan sistem informasi logistik, sehingga operasional perusahaan tetap berjalan lancar dan laporan keuangan tetap tepat.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang dibuat untuk membantu organisasi dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta menyajikan informasi yang diperlukan agar dapat mendukung proses pengambilan keputusan dan pengelolaan kegiatan operasional. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mencatat data, tetapi juga menjadi cara yang penting agar informasi yang digunakan oleh manajemen tetap akurat, terorganisir, dan mudah ditemukan ketika diperlukan. Dalam mengelola sebuah organisasi, Sistem Informasi Manajemen biasanya terdiri dari beberapa komponen penting, yaitu manusia sebagai pengguna sistem, prosedur kerja yang dilakukan, informasi sebagai bahan dasar, serta alat teknologi yang dipakai untuk memproses informasi tersebut.

Keempat hal tersebut saling terkait dan membentuk satu kesatuan yang membantu organisasi dalam menjalankan kegiatannya dengan lebih baik dan efisien. Sistem Informasi Manajemen juga membantu perusahaan membuat laporan, melakukan pengawasan, mengevaluasi cara kerja, dan mengambil keputusan yang lebih baik dengan menggunakan data yang sudah dimiliki. Dalam penelitian ini, Sistem Informasi Manajemen sangat penting karena layanan COD di J&T membutuhkan sistem yang mampu mengatur data transaksi, mengawasi laporan dana, serta meminimalkan risiko kesalahan saat proses dilakukan di lapangan.

Cash On Delivery (COD)

Cash on Delivery adalah metode pembayaran di mana pembeli memberikan uangnya setelah barang sudah diterima, bukan saat memesan barang tersebut. Metode ini sering dipakai karena membuat pembeli merasa lebih tenang, terutama bagi mereka yang masih baru dalam berbelanja online atau masih ragu sebelum menerima barangnya. Dalam bisnis pengiriman barang, COD membuat kurir memiliki tugas tambahan karena selain mengantarkan paket, mereka juga harus menerima uang dari pembeli secara langsung di tempat tersebut.

Kondisi ini membuat proses pengiriman lebih rumit dibandingkan sistem pembayaran biasa karena melibatkan uang tunai, bukti serah terima, dan pencatatan dana yang harus sesuai dengan data pesanan. Selain itu, metode COD juga memiliki beberapa risiko, seperti pembeli yang mungkin menolak membayar setelah barang diterima, berubah pikiran mendadak, atau adanya perbedaan antara informasi yang diberikan saat memesan dengan kondisi nyata di lapangan. Risiko-risiko ini dapat menghambat pekerjaan kurir, menyebabkan pengiriman lebih lama, dan menciptakan kesulitan dalam melaporkan dana. Dalam penelitian ini, COD menjadi fokus karena berkaitan langsung dengan masalah pembayaran yang ditolak, keamanan saat melakukan transaksi, dan akurasi dalam mencatat uang di layanan J&T.

Validasi Data dan Integrasi

Validasi data adalah cara untuk memeriksa apakah data yang akan digunakan itu benar, lengkap, sesuai dengan bentuk yang diinginkan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sebelum lanjut ke tahap berikutnya. Proses ini sangat penting karena jika data

yang digunakan salah atau tidak lengkap, hal tersebut bisa memicu kesalahan dalam pengiriman, pencatatan, dan pelaporan. Dalam transaksi COD, proses memverifikasi data mencakup pengecekan nama penerima, alamat, nomor telepon, kode pos, serta informasi lainnya yang diperlukan agar barang dapat sampai tepat ke alamat yang dituju. Jika proses pemeriksaan tidak dilakukan dengan tepat, kurir mungkin akan kesulitan saat mengantarkan barang, menghubungi penerima, atau memastikan bahwa barang tersebut benar-benar diterima oleh orang yang tepat. Integrasi data adalah proses menghubungkan informasi dari satu sistem ke sistem lainnya agar data tetap selaras, tidak bercampur, dan tidak membuat catatan menjadi berbeda.

Dalam bisnis online dan sistem pengiriman, sangat penting untuk menghubungkan data pesanan dari penjual dengan data pengiriman secara tepat agar prosesnya berjalan dengan baik. Tanpa integrasi yang berjalan baik, status barang di sistem penjual dan sistem kurir bisa berbeda, sehingga menimbulkan kebingungan saat proses pengiriman berlangsung atau saat melaporkan dana. Dalam penelitian ini, proses validasi data dan integrasi sangat penting karena keduanya secara langsung memengaruhi akurasi transaksi COD, kelancaran alur informasi, serta penurunan kesalahan yang dapat mengganggu kualitas pelayanan J&T.

Dampak Operasional

Dampak operasional adalah efek yang muncul terhadap berjalannya pekerjaan ketika terdapat hambatan dalam sistem, prosedur, atau alur informasi di dalam sebuah organisasi. Dalam layanan pengiriman, dampak operasional bisa terlihat dengan adanya penurunan efisiensi kerja, peningkatan beban pekerjaan administrasi, risiko lebih besar terjadinya kesalahan saat mencatat, serta gangguan pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam layanan COD, jika terjadi masalah pada sistem, maka paket akan dikirim kembali ke pengirim, yang disebut Return to Sender. Hal ini terjadi karena pembeli tidak menerima paket, atau ada kendala pada alamat pengiriman atau pembayaran. Ketika hal itu terjadi, kurir harus melakukan beberapa pekerjaan tambahan, seperti mencatat ulang kondisi barang, menghubungi pihak yang terkait, serta memproses pengembalian paket. Proses tersebut pasti memakan waktu lebih lama dan membuat jumlah paket yang bisa dibawa kurir dalam sehari menjadi lebih sedikit.

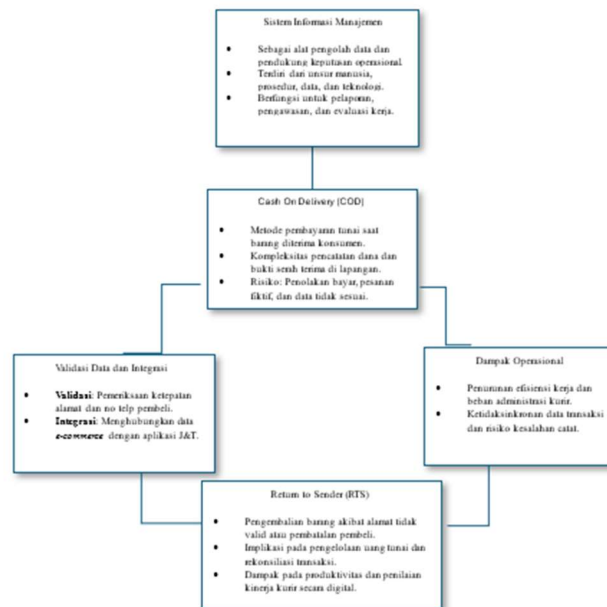
Selain itu, masalah di sistem juga bisa membuat laporan dana terkirim terlambat, data transaksi tidak selaras, dan kurir harus mencatat secara manual yang berisiko menyebabkan kesalahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah dalam sistem tidak hanya berhubungan dengan teknis, tetapi juga menghambat produktivitas, ketelitian dalam bekerja, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, dampak operasional menjadi hal yang penting karena menunjukkan bagaimana kerusakan pada sistem memengaruhi pekerjaan kurir secara digital serta proses pengelolaan transaksi COD di layanan J&T.

Return to Sender

Return to Sender (RTS) adalah hal yang sering terjadi dalam pengiriman COD, biasanya karena penerima menolak paket saat kurir sampai atau karena alamat yang diberikan tidak tepat sehingga pengiriman gagal. Proses pengembalian barang RTS tidak hanya tentang mengembalikan barang secara fisik, tetapi juga melibatkan pembuatan catatan alasan, perubahan status dalam sistem, serta kerja sama untuk mengirimkan barang kembali atau mengembalikan dana. RTS terjadi biasanya karena alamat yang tidak tepat atau kurang lengkap, pembeli membatalkan pesanan saat kurir sudah datang, atau penerima tidak ada di tempat.

Dalam konteks COD, transaksi tunai (RTS) memiliki dampak operasional yang lebih besar dibandingkan transaksi non tunai karena biasanya melibatkan pengelolaan uang fisik. Misalnya, ketika kurir sudah menerima pembayaran namun barang harus dikembalikan, atau ketika paket dikembalikan tanpa ada pembayaran, hal tersebut perlu dicatat agar bisa dibandingkan dengan data yang ada. Ketidakakuratan atau keterlambatan dalam mencatat RTS menyulitkan analisis biaya dan kinerja karena mengganggu kesesuaian transaksi, meningkatkan biaya operasional karena memerlukan tindakan perbaikan ulang, serta mengurangi produktivitas kurir karena penggunaan rute yang tidak terencana.

Kerangka Konseptual



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi, seperti kata-kata yang dibicarakan atau ditulis oleh seseorang, serta tindakan yang dapat diamati, dengan tujuan memahami suatu fenomena secara menyeluruh dalam kondisi sosial yang alami. Karakteristik utama penelitian kualitatif ini dianggap sangat cocok digunakan sebagai dasar dalam merancang studi kasus deskriptif yang bertujuan mengevaluasi seberapa efektif sistem informasi J&T Express dalam menyelenggarakan layanan Cash on Delivery (COD).

Hal ini terjadi karena data yang dibutuhkan bukanlah angka-angka statistik, melainkan cerita yang menjelaskan, pandangan yang kritis, serta pengalaman nyata dari para pekerja di lapangan. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pihak di dalam organisasi yang secara langsung terlibat dan mengerti proses memvalidasi data transaksi, menghadapi kendala saat mengintegrasikan sistem e-commerce, mengelola data Return to Sender (RTS), serta melakukan pelaporan dana COD. Berdasarkan populasi tersebut, sampel diambil dengan metode purposive sampling, di mana peneliti secara sengaja memilih 4 orang informan utama berdasarkan peran mereka yang aktif dalam proses

pengiriman, yaitu supervisor unit, admin operasional, serta dua orang kurir lapangan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggabungkan pengamatan langsung terhadap proses penerimaan data manifes dan wawancara mendalam dengan para sumber informasi untuk memahami hambatan teknis secara tepat.

Penelitian ini dilakukan di J&T Express DC_Gubeng, yang berada di Jl. Kertajaya No.118, Kertajaya, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur. lokasi tersebut dekat dan sesuai dengan objek penelitian yang diteliti. Proses pengumpulan data hingga analisis hasil temuan ini dijadwalkan berlangsung selama satu hingga dua bulan agar diperoleh pemahaman yang memadai untuk menyusun rekomendasi pengembangan sistem.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Terdapat 4 orang narasumber yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian. Seluruh narasumber mampu memberikan informasi yang konsisten, valid, dan mendalam sesuai dengan kapasitas profesi masing-masing dalam ekosistem pengiriman barang dan sistem COD di J&T Express DC_Gubeng. Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Deskripsi Karakteristik Narasumber

Tabel 1 Deskripsi Karakteristik Narasumber

No	Narasumber	Jabatan/peran	Fokus informasi dalam wawancara	Sistem utama yang di gunakan
1.	Subjek IN-01	Supervisor unit	Kebijakan mitigasi resiko dan pengawasan sistem cod	Dashboard monitoring J&T pusat
2.	Subjek IN-02	Admin oprasional	Teknis imput data, validasi Alamat, dan rekap dana cod harian	Aplikasi komputer internal J&T
3.	Subjek IN-03	Kurir lapangan 1	Kendala aplikasi mobile saat menghadapi penolakan cod di area pemukiman	Aplikasi J&T mobile (handphone)
4.	Subjek IN-04	Kurir lapangan 2	Penggunaan fitur komunikasi system untuk koordinasi paket diarea kos atau kantor	Aplikasi J&T mobile (handphone)

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2026

No	Narasumber	Luang lingkup integrasi data	Fokus utama mitigasi resiko dan sistem finansial
1.	Subjek IN-01	Pengawasan manifes paket masuk dari pusat	Edukasi eksternal scam resi silang dan sanksi selisih setoran kas
2.	Subjek IN-02	Identifikasi eror acak pada nomor dan isi barang dari market place	Koordinasi dengan droppoint (DP) deliveri terkait riwayat penolkan alamat
3.	Subjek IN-03	Validasi status (cancel order) real-time di aplikasi hp	Rekonsiliasi waktu kirim dengan target digital sebelum jam 12 siang
4.	Subjek IN-04	Kebutuhan kuota dan kestabilan sinyal untuk fitur tanda terima digital	Edukasi metode transfer non tunai untuk fleksibilitas pembayaran <i>buyer</i>

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dilihat bahwa narasumber yang menjadi informan digambarkan sebagai berikut:

1. Narasumber pada penelitian ini terdiri dari 1 orang Supervisor Unit, 1 orang Admin Operasional, dan 2 orang Kurir Lapangan.
2. Narasumber memiliki fokus informasi dalam wawancara yang berbeda-beda sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya.
3. Narasumber menggunakan sistem utama yang berbeda dalam operasional harian, mulai dari *Dashboard Monitoring*, Aplikasi Komputer Internal, hingga Aplikasi *J&T Mobile*.
4. Narasumber memiliki ruang lingkup integrasi data yang bervariasi sesuai dengan posisi mereka di dalam alur pengiriman barang.
5. Narasumber memiliki fokus utama mitigasi risiko dan sistem finansial yang saling melengkapi satu sama lain.

Berdasarkan gambaran deskripsi di atas, maka terlihat bahwa para narasumber memiliki tingkat keselarasan informasi yang tinggi dan memiliki keterkaitan peran yang kuat sehingga dapat dijadikan subjek pada penelitian ini.

Hasil Pengolahan Data

Tabel 2 Rekapitulasi Peran Narasumber Dalam Sistem COD

No	Narasumber	Jabatan	Peran dalam Sistem COD
1.	IN-01	Supervisor	Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan sistem COD, monitoring transaksi, dan mitigasi risiko operasional.
2.	IN-02	Admin Operasional	Melakukan validasi data transaksi COD, penginputan data, dan koordinasi administrasi pengiriman.
3.	IN-03	Kurir	Melaksanakan pengiriman paket COD, melakukan konfirmasi kepada pelanggan, dan memperbarui status pengiriman melalui aplikasi.

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2026

Tabel 3 Hasil Pengolahan Data

Narasumber	Topik Pembahasan	Entry Number	Hasil Wawancara
IN-01	Penolakan Paket COD	1	"...orang tidak mau menerima paket COD karena merasa tertipu dari marketplace..."
		2	"...kebanyakan pembeli melakukan pemesanan melalui Facebook namun resi yang muncul berasal dari TikTok..."
		3	"...barang yang diterima terkadang tidak sesuai dengan yang dipesan..."
	Edukasi Pelanggan	4	"...pembeli diarahkan untuk melakukan komplain melalui platform tempat pembelian..."
	Pengelolaan Return Paket	5	"...semakin banyak paket return akan memengaruhi penilaian ekspedisi..."
		6	"...penilaian return diberikan kepada drop point, bukan kepada kurir..."
	Rekonsiliasi Keuangan COD	7	"...selama ini belum pernah terjadi selisih antara data digital dan uang COD..."
Validasi dan Pengelolaan Dtaa	8	"...tidak ada fitur otomatis untuk menandai alamat yang sering menolak paket..."	
	9	"...alamat yang sering bermasalah biasanya diketahui oleh delivery berdasarkan pengalaman..."	

IN-02	Kendala Data Paket COD	10	“...sering ditemukan penerima yang merasa tidak pernah memesan barang tetapi menerima paket COD...”
		11	“...terdapat ketidaksesuaian maupun ketidaklengkapan data penerima dan pengirim...”
	Pengelolaan Return Paket	12	“...paket akan dicoba dikirim kembali hingga tiga kali sebelum diproses return...”
		13	“...paket yang tidak mendapatkan respons setelah tiga kali pengiriman akan dikembalikan...”
	Rekonsiliasi Keuangan COD	14	“...setoran kurir dicocokkan dengan data yang tercatat pada sistem...”
		15	“...proses setoran kurir dilakukan melalui sistem pembayaran digital (dalam praktik disebut GoPay) yang terhubung dengan sistem perusahaan...”
16		“...tersedia menu pelaporan apabila terdapat kekurangan setoran...”	
IN-03	Pelaksanaan Pengiriman COD	17	“...dalam satu hari kurir dapat membawa sekitar 80 paket COD dengan jumlah yang berbeda pada setiap area...”
		18	“...aplikasi menyediakan fitur maps, WhatsApp, dan nomor telepon pelanggan untuk membantu pengiriman...”
		19	“...kurir melakukan konfirmasi kepada pelanggan sebelum pengiriman paket...”
	Pengelolaan Pembatalan Paket	20	“...paket yang telah dibatalkan tidak dapat diproses pengiriman dan memerlukan konfirmasi pelanggan...”
	Target Kinerja Pengiriman	21	“...kurir memiliki target persentase pengiriman yang harus dicapai setiap hari...”
		22	“...keterlambatan pembayaran pelanggan dapat memengaruhi pencapaian target pengiriman...”
	Kendala Pengiriman COD	23	“...pelanggan terkadang menunda pembayaran atau tidak mengambil paket yang telah dikonfirmasi...”

	Kendala Sistem dan Aplikasi	24	“...kendala aplikasi biasanya terjadi ketika jaringan internet tidak stabil atau setelah pembaruan sistem...”
--	-----------------------------	----	---

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2026

PEMBAHASAN

Mekanisme Sistem J&T dalam Meminimalkan Risiko Penolakan Pembayaran pada Transaksi COD

Sistem J&T Express meminimalkan risiko penolakan pembayaran *Cash on Delivery* (COD) dengan mengombinasikan sistem informasi digital, pengalaman operasional, dan komunikasi lapangan untuk mengatasi ketidakpastian pengiriman. Risiko penolakan ini dipicu oleh pengalaman negatif masa lalu dan ketidaksesuaian ekspektasi pelanggan, sebagaimana dinyatakan oleh **IN-01 (entry 1 & 3)** bahwa “...orang tidak mau menerima paket COD karena merasa tertipu dari marketplace...” dan “...barang yang diterima terkadang tidak sesuai dengan yang dipesan...”. Selain itu, **IN-01 (entry 2)** menyoroti kebingungan akibat transaksi lintas platform, di mana “...pembeli melakukan pemesanan melalui Facebook namun resi yang muncul berasal dari TikTok...”. Sebagai solusinya, J&T menerapkan validasi *real-time* sebelum pengantaran melalui aplikasi, WhatsApp, atau telepon, yang diperkuat oleh pernyataan **IN-03 (entry 19)** bahwa “...kurir melakukan konfirmasi kepada pelanggan sebelum pengiriman paket...” demi memastikan kesiapan penerima.

Kendala Teknis Integrasi Sistem E-Commerce dan Operasional J&T

Pelaksanaan transaksi COD di J&T Express menghadapi kendala integrasi dengan sistem *e-commerce*, terutama terkait validitas data, sinkronisasi platform, dan ketergantungan infrastruktur digital. Masalah utama dimulai dari hulu, di mana **IN-02 (entry 11)** menyebutkan “...terdapat ketidaksesuaian maupun ketidaklengkapan data penerima dan pengirim...”, yang diperparah oleh kesalahan sinkronisasi transaksi sehingga **IN-02 (entry 10)** menyatakan “...sering ditemukan penerima yang merasa tidak pernah memesan barang tetapi menerima paket COD...”.

Selain itu, mitigasi risiko belum tersistem karena **IN-02 (entry 8)** menjelaskan “...tidak ada fitur otomatis untuk menandai alamat yang sering menolak paket...”,

sehingga pelacakan masih manual berbasis personal karena “...alamat yang sering bermasalah biasanya diketahui oleh delivery berdasarkan pengalaman...” (IN-02, entry 9). Meskipun IN-03 (entry 18) menjelaskan “...aplikasi menyediakan fitur maps, WhatsApp, dan nomor telepon pelanggan untuk membantu pengiriman...”, ketidaksesuaian sumber transaksi lintas platform tetap memicu salah informasi. Terakhir, stabilitas operasional juga rentan terhadap faktor eksternal, sebagaimana dijelaskan IN-03 (entry 24) bahwa “...kendala aplikasi biasanya terjadi ketika jaringan internet tidak stabil atau setelah pembaruan sistem...”.

Dampak Sistem Return to Seller (RTS) terhadap Kinerja Kurir

Sistem *Return to Seller* (RTS) dalam pengiriman COD berdampak kompleks pada beban kerja, efisiensi waktu, dan target kinerja harian kurir akibat mekanisme berlapis yang mewajibkan upaya pengulangan. Sesuai penjelasan IN-02 (entry 12 & 13), “...paket akan dicoba dikirim kembali hingga tiga kali sebelum diproses return...” dan “...paket yang tidak mendapatkan respons setelah tiga kali pengiriman akan dikembalikan...”. Tingginya tingkat RTS ini krusial karena IN-01 (entry 5) menyebutkan “...semakin banyak paket return akan memengaruhi penilaian ekspedisi...”, meskipun IN-01 (entry 6) menambahkan “...penilaian return diberikan kepada drop point, bukan kepada kurir...”. Di lapangan, kurir sudah menghadapi beban padat karena “...dalam satu hari kurir dapat membawa sekitar 80 paket COD dengan jumlah yang berbeda pada setiap area...” (IN-03, entry 17). Untuk meminimalkan kegagalan, kurir memanfaatkan sistem digital di mana “...aplikasi menyediakan fitur maps, WhatsApp, dan nomor telepon pelanggan untuk membantu pengiriman...” (IN-03, entry 18) serta melakukan mitigasi aktif berupa “...kurir melakukan konfirmasi kepada pelanggan sebelum pengiriman paket...” (IN-03, entry 19).

Namun, tantangan eksternal tetap muncul dari perilaku konsumen karena “...pelanggan terkadang menunda pembayaran atau tidak mengambil paket yang telah dikonfirmasi...” (IN-03, entry 23), serta hambatan teknis saat “...kendala aplikasi biasanya terjadi ketika jaringan internet tidak stabil atau setelah pembaruan sistem...” (IN-03, entry 24). Hambatan-hambatan yang memicu RTS ini pada akhirnya mengancam performa kurir sebab “...kurir memiliki target persentase pengiriman yang harus dicapai

setiap hari...” (IN-01, entry 21) dan “*...keterlambatan pembayaran pelanggan dapat memengaruhi pencapaian target pengiriman...*” (IN-01, entry 22).

Pengembangan Sistem Informasi Manajemen dalam Mengoptimalkan Akurasi Pelaporan Dana COD

Pengelolaan dana COD pada operasional J&T Express telah memanfaatkan sistem informasi manajemen berbasis digital untuk mendukung proses pencatatan, setoran, dan rekonsiliasi transaksi kurir secara terstruktur. Berdasarkan wawancara dengan bagian administrasi, IN-02 (entry 15) menjelaskan bahwa “*...proses setoran kurir dilakukan melalui sistem pembayaran digital (dalam praktik disebut GoPay) yang terhubung dengan sistem perusahaan...*”, yang menandakan adanya transformasi menuju digitalisasi yang lebih terkontrol. Untuk memastikan akurasi keuangan dan meminimalkan kesalahan, sistem ini mendukung kontrol internal di mana “*...setoran kurir dicocokkan dengan data yang tercatat pada sistem...*” (IN-02, entry 14).

Selain itu, pengawasan internal diperkuat oleh fungsi sistem yang menyediakan transparansi data, sebagaimana dinyatakan IN-02 (entry 16) bahwa “*...tersedia menu pelaporan apabila terdapat kekurangan setoran...*”. Meski telah terdigitalisasi, sistem ini masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, seperti integrasi *real-time* tanpa jeda waktu, fitur validasi otomatis untuk mengurangi pengecekan manual, serta implementasi *dashboard monitoring* terpusat demi meningkatkan keamanan dan akurasi pelaporan keuangan perusahaan.

5. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang diperoleh, maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak J&T meminimalisir risiko penolakan transaksi COD dengan memanfaatkan pencatatan digital riwayat (record) area atau alamat konsumen yang bermasalah di tingkat drop point, serta mewajibkan kurir melakukan konfirmasi atau validasi awal via WhatsApp sebelum pengantaran.

2. Kendala teknis utama dalam integrasi data bersumber dari ketidakselarasan sistem Application Programming Interface (API) hulu, yang menyebabkan informasi nomor resi atau identitas barang terinput secara acak dan memicu lolosnya manipulasi resi palsu lintas platform (cross-marketplace fraud).
3. Aturan pengelolaan data retur (Return to Seller) yang kaku dengan batas minimal tiga kali percobaan pengantaran fisik mengakibatkan pemborosan waktu kerja efektif (idle time) bagi kurir lapangan.
4. Keterlambatan sinkronisasi data pembatalan pesanan dari platform e-commerce ke aplikasi operasional internal J&T berdampak langsung pada penurunan performa digital kurir dalam mengejar target waktu Key Performance Indicator (KPI) perusahaan.
5. Pengembangan sistem informasi manajemen melalui integrasi aplikasi dompet digital GOPAY berhasil meningkatkan keamanan operasional dan akurasi pelaporan dana COD secara riil (real-time balancing) antara kurir dengan kantor cabang.
6. Interkoneksi sistem keuangan internal terbukti andal dalam menekan angka sengketa finansial serta meminimalisir risiko penalti akibat selisih kas harian (minus denda) di tingkat drop point.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti bermaksud memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kurir Lapangan

- a. Kurir wajib meningkatkan kehati-hatian dan konsistensi dalam memanfaatkan fitur komunikasi WhatsApp aplikasi untuk memvalidasi status kesiapan konsumen sebelum membawa paket COD ke lapangan.
- b. Kurir diharapkan segera melaporkan ke pihak admin gudang jika mendapati adanya ketidaksesuaian fisik paket COD dengan informasi digital yang tertera pada aplikasi operasional saat di perjalanan.

2. Bagi Organisasi (Perusahaan J&T Express DC_Gubeng)

- a. Pemilik aplikasi atau manajemen J&T wajib mengoptimalkan jembatan integrasi API dengan platform e-commerce mitra guna menyaring (filtering) otomatis dan memvalidasi keaslian asal-usul data resi (source ordering).
- b. Manajemen perlu mengevaluasi dan memberikan fleksibilitas pada regulasi aturan retur (RTS) 3 kali pengantaran jika data hulu secara sistemik sebenarnya sudah mendeteksi status pembatalan sepihak oleh toko.
- c. Perusahaan harus mempertahankan dan terus mengembangkan fungsi keamanan interkoneksi dompet digital GOPAY guna menjaga akurasi transparansi pelaporan dana harian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menelusuri bagian-bagian yang belum terjamah dalam penelitian ini, seperti analisis efisiensi biaya penyimpanan gudang (inventory holding cost) akibat penumpukan paket mati atau paket retur yang terlambat diproses oleh sistem.

DAFTAR REFERENSI

- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi Produksi: Pencapaian Perubahan dan Kelangsungan Mutu* (Edisi 3)
- Badri, M. (2018). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Aplikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bahra, M. B. (2013). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (Edisi 11). Jakarta: Salemba Empat.
- Kadir, A. (2014). *Pengantar Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pujawan, I. N., & Mahendrawathi, E. R. (2017). *Supply Chain Management* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Rusdiana, H. A., & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, A. P. (2021). *Logistik Kontemporer: Konsep, Teori, dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2018). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widjajanto, N. (2002). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Erlangga.