

**PENGARUH *TRACKING* DAN KETEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JNE EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Disusun Oleh:

Ahmad Rosadi

NIM:22090009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**PENGARUH *TRACKING* DAN KETEPATAN
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JNE EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Disusun Oleh:

Ahmad Rosadi
NIM:22090009

Pembimbing I

Sari Fitri, M.E
NIP. 199006122019032017

Pembimbing II

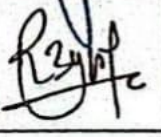
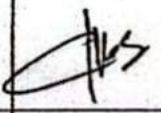
Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap, M.M
NIP. 198402032019082001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Express Cabang Panyabungan”. an. Ahmad Rosadi, NIM. 22090009. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Ekonomi (S.E) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 16 September 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No.	Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Ketua/ Merangkap penguji I		22/9/26
2	Rizka Ar-Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		22 /sept ²⁶
3	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Penguji III		22 /sept ²⁶
4	Dr. Ade Khadijatul Z. Hrp. M.M NIP. 198402032019082001	Penguji IV		22/ 26 Sept



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Rosadi
NIM : 22090009
Tempat / Tanggal Lahir : Pastap Julu, 17 Oktober 2002
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Pastap Julu, Kec. Tambangan,
Kab. Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan”**, adalah benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sesungguhnya.

Panyabungan, 2026
Yang membuat pernyataan



Ahmad Rosadi
NIM. 22090009

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **Ahmad Rosadi**, NIM: **22090009**, dengan judul Skripsi: **PENGARUH TRACKING DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JNE EXPRESS CABANG PANYABUNGAN** Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke Sidang munaqosyah

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan,

2026

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E

NIP.199006122019032017

Pembimbing II



Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap, M.M

NIP.198402032019082001

STAIN MADINA

NOTA DINAS

Mandailing Natal, September 2026

Nomor : --
Lampiran : --
Perihal : Skripsi a.n.
Ahmad Rosadi

Kepada :
Yth. Bapak Ketua STAIN MADINA

di

Tempat

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. Ahmad Rosadi, NIM. 22090009 yang berjudul: **Pengaruh *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Express Cabang Panyabungan**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).

Untuk itu dalam waktu dekat, kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan, dan atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E
NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



Dr. Ade Khadijatul Z. Hrp. M.M
NIP. 198402032019082001

ABSTRAK

Ahmad Rosadi (Nim: 22090009). Pengaruh *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya *tracking* dan Ketepatan pengiriman dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tracking* terhadap kepuasan konsumen, pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen, serta pengaruh *tracking* dan ketepatan pengiriman secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di JNE express cabang panyabungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini menggunakan rumus *lameshow* dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *puposive sampling* Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tracking* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung sebesar $4,748 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ketepatan pengiriman juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung sebesar $4.558 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, *tracking* dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai *fhitung* sebesar $131.179 > f_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,733, yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh *tracking* dan ketepatan pengiriman sebesar 73,3%, sedangkan 26,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik *tracking* dan ketepatan pengiriman yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen di JNE express cabang Panyabungan

Kata Kunci: *Tracking*, Ketepatan pengiriman, Kepuasan konsumen, Pada JNE express cabang Panyabungan

ABSTRACT

Ahmad Rosadi (Student ID: 22090009). The Effect of Tracking and Delivery Accuracy on Customer Satisfaction at JNE Express Panyabungan Branch. This research was motivated by the importance of tracking and delivery accuracy in meeting customer needs and increasing customer satisfaction. This study aims to determine the effect of tracking on customer satisfaction, the effect of delivery accuracy on customer satisfaction, and the simultaneous effect of tracking and delivery accuracy on customer satisfaction at JNE Express Panyabungan Branch. This research uses a quantitative approach with an associative research design. The sample was determined using the Lemeshow formula with a non-probability sampling technique using purposive sampling. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data analysis techniques used include multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that tracking has an effect on customer satisfaction, with a t-count value of $4.748 > t\text{-table value of } 1.985$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Delivery accuracy also has an effect on customer satisfaction, with a t-count value of $4.558 > t\text{-table value of } 1.985$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, tracking and delivery accuracy have an effect on customer satisfaction, with an F-count value of $131.179 > F\text{-table value of } 3.09$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) is 0.733, indicating that customer satisfaction can be explained by tracking and delivery accuracy by 73.3%, while the remaining 26.7% is influenced by other factors not examined in this study. Thus, the better the tracking and delivery accuracy provided, the higher the customer satisfaction at JNE Express Panyabungan Branch.

Keywords: Tracking, Delivery Accuracy, Customer Satisfaction, JNE Express Panyabungan Branch.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sosok teladan yang patut dicontoh dan dicontohkan, penerang dunia dari kegelapan, beserta keluarganya dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Tracking dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan”**, disusun sebagai pemenuhan tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E) pada program studi Manajemen Bisnis Syari’ah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Penulis menyadari bahwa selama proses perkuliahan sampai dengan penyusunan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah terlibat dan membantu, baik dalam bentuk tenaga, waktu, saran, informasi, serta dukungan moral dan materi. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan tersebut. Semoga apa yang diberikan menjadi hal yang bermanfaat dan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

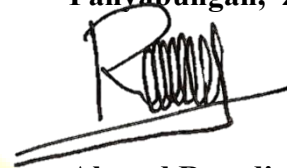
1. Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Dr. Ade Khadijatul Z Harahap M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Nur Halimah M.Pd.I, Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
4. Sari Fitri M.E, selaku dosen pembimbing I saya yang telah meluangkan

waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Ade Khadijatul Z Harahap M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Muhlisah Lubis M.M, selaku dosen pembimbing akademik saya
7. Bapak dan Ibu dosen Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang telah banyak berjasa memberikan ilmu.
8. Pimpinan dan Staf JNE express cabang Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal yang telah memberikan izin, kemudahan, dan informasi data yang diperlukan selama proses penelitian.
9. Teristimewa sebagai bentuk bakti dan rasa syukur yang tak terhingga, penulis persembahkan karya ini untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Bahri Nasution dan Nur Asiah Hasibuan. Terima kasih atas setiap tetes keringat perjuangan, kesabaran yang tiada batas, kasih sayang, serta doa-doa tulus yang tak pernah putus dipanjatkan di setiap sujudnya demi keberhasilan ananda. Segala dukungan moral dan materil yang telah diberikan adalah kekuatan terbesar yang mengantarkan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi pelipur lara dan sedikit kebanggaan bagi keduanya.
10. Ucapan kasih sayang juga penulis sampaikan kepada saudara dan saudari kebanggaan Penulis. terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang telah diberikan. Terimakasih karena selalu percaya pada kemampuan penulis dan terus menyemangati Ketika menghadapi kesulitan. Semoga segala kebaikan saudara,i dibalas dengan kebahagiaan dan kesuksesan.
11. Teruntuk teman-teman seangkatan pada program studi Manajemen Bisnis Syariah terkhususnya kepada kelas A yang penulis banggakan terimakasih sudah selalu ada di setiap proses penulis dari semester 1 sampai 8
12. Terakhir, ungkapan terima kasih dan apresiasi tertinggi penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah

pada keadaan sesulit apa pun. Terima kasih atas segala kerja keras, kesabaran, dan malam-malam panjang yang telah dilalui untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena sudah percaya pada kemampuan diri sendiri, mengalahkan segala ragu, dan mau melangkah hingga akhirnya berhasil mencapai garis akhir.

Panyabungan, 2026



Ahmad Rosadi
Nim: 22090009



MOTTO

Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha."

(BJ Habibie)

"Ketika semua pintu terasa tertutup, ingatlah bahwa dimanapun ada pintu, disitu juga ada jendela, carilah peluang di tengah keterbatasan."

(Tan Malaka)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan perjuangan yang tidak pernah berhenti. Terima kasih telah menjadi alasan dan kekuatan saya untuk terus berusaha hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk kecil dari rasa terima kasih saya kepada Ayah dan Ibu.

Saudara dan Saudari Tercinta

Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi keluarga. Terima kasih atas segala cinta dan dukungan yang telah diberikan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan dan kegunaan Penelitian	7
F. Definisi Operasional Variabel	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Tracking</i>	9
2. Ketepatan Pengiriman.....	12
3. Kepuasan Konsumen	17
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	20
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu.....	25
C. Populasi Dan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian.....	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Tahun 2023-2025	2
Tabel 1.2 Jumlah Data Keluhan Pelanggan JNE Express Cabang Panyabungan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian	26
Tabel 3.2 Skala Likert	29
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pernyataan	30
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel (X1)	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel (X2)	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel (Y)	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (T)	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Secara Simultan Uji (F)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE Express Cabang Panyabungan	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha yang dinamis dan laju pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah pesat, mendorong semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Hal ini menimbulkan adanya persaingan antar perusahaan yang semakin tajam terutama dalam usaha mereka memasarkan produk-produknya baik berupa barang maupun jasa kepada konsumen. Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi guna menunjang keunggulan, suatu perusahaan harus mengedepankan kebijakan baru yang terfokus pada metode pemasaran online dengan perantara *e-commerce*.

Menurut (Yusuf, 2024), *E-commerce* merupakan suatu kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service providers* (penyedia layanan) dan pedagang dengan menggunakan jaringan internet. Penerapan metode pemasaran online melalui *e-commerce* tidak hanya memungkinkan perusahaan untuk mencapai pasar yang lebih luas, tetapi juga memberikan sejumlah manfaat yang dapat meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional.

Indonesia sendiri saat ini sudah memiliki banyak sekali jasa pengiriman barang baik yang terkenal maupun tidak, perusahaan-perusahaan terkenal seperti J&T berani menjadikan artis nasional sebagai brand ambasadornya. Terdapat lebih 10 jasa logistik terkenal yang bisa dipilih oleh konsumen, seperti PT Pos Indonesia, JNE, J&T, DHL, TIKI, Sicepat, Ninja, RPX, Pandu, NEX dan lain-lain. Dengan beragamnya *provider*, konsumen mempunyai pilihan yang dapat disesuaikan dengan selera dan budget yang ada. Berikut data 5 teratas *Top Brand Index* kategori jasa kurir di Indonesia tahun 2023-2025.

Tabel 1.1
Top Brand Index Tahun 2023-2025

MEREK	2023		2024		2025	
	TBI	Status	TBI	Status	TBI	Status
J&T	33,30%	TOP	50,90	TOP	51,50%	TOP
JNE	29,10%	TOP	11,50	TOP	11,40%	TOP
TIKI	10,60%	TOP	10,20%	TOP	11,60%	TOP
POS INDONESIA	7,30%	-	9,40%	-	4,10%	-
DHL	7,20%	-	4,10%	-	4,90%	-

Sumber: *Top Brand Index* Layanan Jasa

Berdasarkan tabel 1.1 *Top Brand Index* tahun 2023–2025, J&T Express menunjukkan dominasi yang sangat kuat dengan peningkatan indeks dari 33,30% pada tahun 2023 menjadi lebih dari 50% pada tahun 2024 dan 2025. Sementara itu, JNE Express mengalami penurunan signifikan dari 29,10% pada tahun 2023 menjadi sekitar 11% pada tahun 2024 dan 2025. *Top Brand Index* (TBI) adalah suatu penghargaan yang diberikan kepada merek merek terbaik berdasarkan riset terhadap konsumen di Indonesia. Meskipun JNE masih masuk kategori *Top Brand Index* penurunan telah menunjukkan adanya perubahan persepsi dan preferensi konsumen terhadap layanan JNE.

Penurunan tersebut menunjukkan adanya perubahan posisi merek JNE dalam persepsi konsumen dan menjadi salah satu alasan untuk mengkaji faktor layanan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Kondisi ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen, sehingga berdampak pada menurunnya posisi merek JNE di mata konsumen.

Menurut (Rachman, 2023), Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan suatu langkah mambandingan antara

pengalaman dengan hasil evaluasi, untuk menghasilkan sesuatu yang nyaman sesuai dengan yang diharapkan dan dibayangkan.

Menurut (Febyana, 2024), *tracking* merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan pelanggan dan pihak pengirim dalam memantau status pengiriman barang. Sistem ini memungkinkan proses pengiriman dapat dipantau secara lebih jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pengguna. Sistem ini bertujuan memastikan setiap tahapan dalam rantai pasok berjalan sesuai prosedur sehingga informasi yang dihasilkan dapat dipercaya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut (Hidayatullah & Tohir, 2025), ketepatan Waktu Pengiriman didefinisikan sebagai kemampuan pemasok dalam menyampaikan paket atau barang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Tingkat ketepatan waktu pengiriman yang baik, yang ditandai dengan rendahnya keterlambatan pengiriman, akan mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap kinerja pemasok, terutama yang berkaitan dengan kapasitas produksi serta kemampuan sistem distribusi dalam memastikan pengiriman dilakukan secara tepat waktu. Menurut (Taufik, 2023) ketepatan pengiriman merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen sekaligus menjaga hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala JNE Express cabang Panyabungan, jumlah pengguna jasa mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Dari bulan Januari hingga Juni 2026 menunjukkan bahwa pengguna layanan belum stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa minat masyarakat masih cukup tinggi, namun belum stabil. Hal tersebut diduga dipengaruhi oleh kualitas layanan, khususnya kemudahan *tracking* dan ketepatan waktu pengiriman. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh *tracking* dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express cabang Panyabungan. Kondisi ini juga diperkuat dengan adanya berbagai keluhan konsumen yang terjadi, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.2
Jumlah Data Keluhan Konsumen
JNE Express Cabang Panyabungan Tahun 2026

No	Bulan	Keluhan Paket Terlambat	Keluhan Paket Rusak	Keluhan Paket Hilang
1	Januari	18 Konsumen	5 Konsumen	1 Konsumen
2	Februari	9 Konsumen	2 Konsumen	3 Konsumen
3	Maret	11 Konsumen	7 Konsumen	1 Konsumen
4	April	16 Konsumen	5 Konsumen	2 Konsumen
5	Mei	14 Konsumen	3 Konsumen	2 Konsumen
6	Juni	22 Konsumen	3 Konsumen	3 Konsumen
Jumlah		72 Konsumen	20 Konsumen	12 Konsumen

Sumber : *JNE Express Cabang Panyabungan (2026)*

Berdasarkan tabel di atas, data keluhan konsumen diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan Kepala JNE Express Cabang Panyabungan terkait kondisi pelayanan pada periode Januari-Juni. Pihak JNE menyampaikan bahwa keluhan Konsumen dicatat secara tertulis dalam bentuk laporan disampaikan secara langsung oleh konsumen ketika datang ke kantor. Oleh karena itu, data keluhan seperti keterlambatan (72 kasus), kerusakan (20 kasus), dan kehilangan (12 kasus) merupakan hasil rekapitulasi informasi yang diperoleh peneliti berdasarkan keterangan dari pihak terkait mengenai jenis keluhan yang paling sering terjadi selama periode tersebut. Dengan demikian, data yang disajikan bersifat deskriptif dan digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang dihadapi konsumen, sehingga dapat menjadi dasar dalam menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan JNE.

Secara umum, keluhan tersebut menunjukkan bahwa konsumen masih merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan, terutama pada bagian *tracking* dan ketepatan waktu pengiriman. Oleh karena itu, dapat diperkirakan

bahwa *tracking* dan ketepatan waktu pengiriman mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam sistem *tracking* pada JNE Express cabang Panyabungan. Beberapa konsumen menyampaikan sistem *tracking* kadang lambat, update tidak langsung masuk, dan data belum sinkron. Konsumen berinisial SH dari pastap julu, Kecamatan Tambangan, mengungkapkan bahwa:

"Sistem tracking lama dan kadang error karena sistem lagi banyak yang akses, padahal ingin cek paket dengan cepat"(Wawancara dengan SH,2026).

Selain itu, konsumen berinisial AM dari Lumban Pasir Kecamatan Tambangan juga menyatakan bahwa:

"Info paket tidak sesuai karena data belum diperbarui, padahal paket sudah sampai"(Wawancara dengan AM, 2026).

Sementara itu, konsumen berinisial AR dari Muara Mais Jambur Kecamatan Tambangan, mengatakan bahwa:

"Update tracking lambat dan tidak sesuai karena sistem telat update, padahal sudah lewat dari perkiraan paket sampai dan masih ada masalah dan juga khawatir tentang privasi informasi pengiriman karna data paket dapat diketahui ketika konsumen memberikan nomor resi kepada orang lain."(Wawancara dengan AR, 2026).

Berdasarkan observasi awal tersebut, terdapat berbagai permasalahan dalam sistem *tracking* diantaranya pada efisien, keandalan dan daya tanggap. Permasalahan tidak hanya terjadi pada *Tracking*, tetapi juga pada ketepatan pengiriman. Beberapa konsumen juga mengeluh tentang ketepatan pengiriman, konsumen berinisial S mengungkapkan bahwa:

"Paket datang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan di estimasi"(Wawancara dengan S, 2026).

Pertanyaan tersebut juga diperkuat oleh, konsumen berinisial M dari Tapungkut Julu Kecamatan Kota Nopan, mengatakan bahwa:

"Paket saya telat gak ada kabar jelasnya karena keterlambatan kurir dalam menghubunginya"(Wawancara dengan M, 2026).

Berdasarkan keluhan konsumen, layanan JNE masih memiliki kekurangan pada sistem *tracking* dan ketepatan pengiriman. *Tracking* yang lambat dan kurang akurat membuat konsumen kesulitan mendapatkan informasi yang jelas mengenai paket. Selain itu, waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan janji juga menimbulkan kekecewaan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepuasan

konsumen, baik dari kesesuaian harapan, penilaian secara keseluruhan, hingga minat untuk menggunakan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Jika terus terjadi, hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap JNE.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE *Express* Cabang Panyabungan”** guna mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan konsumen.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Informasi *tracking* belum diperbarui, secara *real-time* sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen.
2. Masih terdapat pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi waktu.
3. Keterlambatan pengiriman menurunkan kepuasan konsumen.
4. Belum diketahui seberapa besar pengaruh *tracking* terhadap kepuasan konsumen.
5. Belum diketahui seberapa besar pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen.
6. Belum diketahui pengaruh *tracking* dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka penulis membatasi penelitian pada:

1. Pengaruh *tracking* terhadap kepuasan konsumen pada JNE *Express* cabang Panyabungan
2. Pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada JNE *Express* cabang Panyabungan.

3. Pengaruh *tracking* dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express cabang Panyabungan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *tracking* (pelacakan online) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan?
2. Apakah ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan?
3. Apakah *tracking* dan ketepatan pengiriman secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *tracking* terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *tracking* dan ketepatan pengiriman secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya terkait *tracking*, ketepatan pengiriman, dan kepuasan konsumen, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Perusahaan (JNE)

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam sistem *tracking* dan ketepatan pengiriman.

- b. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

c. Bagi Akademisi

Sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian sejenis.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang diukur melalui indikator tertentu sehingga dapat diamati dan dianalisis secara objektif (Sugiono, 2023). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. *Tracking* (X_1)

Menurut (Febyana, 2024), *tracking* merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan konsumen dan pihak pengirim dalam memantau status pengiriman barang.

2. Ketepatan Pengiriman (X_2)

Menurut (Hidayatullah & Tohir, 2025), ketepatan Waktu Pengiriman didefinisikan sebagai kemampuan pemasok dalam menyampaikan paket atau barang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut (Rachman, 2023), Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya.