

Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Internasional J&T Express dalam Mendukung Kegiatan Perdagangan Internasional

Khairani Alawiyah Matondang¹ Vania Ailsa Nabilah² Dian Eka Zahra³ Aliska Putri Simatupang⁴

Ilmu Ekonomi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan, Medan, Sumatera Utara, Indonesia^{1,2,3,4}

Email: alawiyah@unimed.ac.id¹ vanianabilah232@gmail.com² dianekazahra29@gmail.com³ aliskaputrisimatupang@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pelayanan jasa pengiriman internasional J&T Express dalam mendukung perdagangan internasional dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara di Signature Point Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa J&T Express berkembang dari layanan domestik sejak 2015 menjadi layanan internasional sejak 2023 dengan dukungan sistem logistik terintegrasi. Pelanggan utama adalah masyarakat umum, online shop, dan UMKM, khususnya UMKM thrift yang rutin mengirim produk ke luar negeri. Perbedaan pengiriman domestik dan internasional terletak pada dokumen tambahan dan ketentuan bea cukai negara tujuan. Pada masa pandemi COVID-19, volume pengiriman meningkat pesat sehingga mempercepat ekspansi jaringan internasional. Temuan ini menegaskan peran J&T Express sebagai fasilitator logistik yang membantu UMKM menembus pasar global dan memperkuat kontribusi Indonesia dalam perdagangan lintas negara.

Kata Kunci: Jasa pengiriman internasional, Logistik, Perdagangan internasional, UMKM, Ekspor, Impor



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Perdagangan internasional merupakan salah satu pilar utama pertumbuhan ekonomi global. Menurut Organisasi Perdagangan Dunia (WTO), nilai perdagangan barang internasional mencapai lebih dari USD 25 triliun pada tahun 2023, menunjukkan betapa pentingnya arus barang lintas negara dalam mendukung aktivitas ekonomi dunia (WTO, 2023). Di Indonesia, aktivitas ekspor dan impor juga terus meningkat. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa nilai ekspor Indonesia pada Juli 2026 mencapai USD 26,22 miliar, sementara impor sebesar USD 26,09 miliar, dengan neraca perdagangan masih mencatat surplus tipis (BPS, 2026). Data ini menegaskan bahwa kelancaran distribusi barang antarnegara menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas perdagangan. Perdagangan internasional diatur pula melalui kerangka hukum nasional. Di Indonesia, dasar pengaturannya tertuang dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang mengatur kegiatan ekspor dan impor barang serta perdagangan jasa melintasi batas wilayah negara (Republik Indonesia, 2014). Pada tingkat global, Perjanjian Fasilitasi Perdagangan mendorong penyederhanaan, pemodernan, dan penyesuaian prosedur ekspor, impor, serta transit guna memperlancar pergerakan barang antarnegara (WTO, 2017). Sementara itu, aspek kepabeanan diatur melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, yang menjadi dasar pengawasan lalu lintas barang yang masuk dan keluar dari wilayah pabean Indonesia (Republik Indonesia, 2006).

Dalam konteks tersebut, peran jasa pengiriman internasional menjadi sangat vital. Layanan logistik tidak hanya berfungsi sebagai pengangkut barang, tetapi juga mencakup pengelolaan dokumen ekspor-impor, kepatuhan terhadap peraturan bea cukai, serta pemilihan moda transportasi yang efisien. Sundari (2022) menegaskan bahwa analisis rantai pasok

diperlukan untuk memastikan distribusi produk berjalan efisien, sehingga dapat meningkatkan daya saing usaha di pasar. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan perusahaan jasa pengiriman internasional merupakan tulang punggung rantai pasok global. Salah satu perusahaan yang berkembang pesat dalam bidang ini adalah J&T Express. Perusahaan ini telah beroperasi di lebih dari 13 negara termasuk Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand, Singapura, Vietnam, Tiongkok, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Meksiko, Brasil, dan Mesir (J&T Express, 2026). J&T Express menyediakan layanan antar dari pintu ke pintu secara internasional dengan dukungan panduan kepabeanan serta sistem pelacakan digital yang memudahkan konsumen dalam memantau pengiriman. Dengan jaringan luas yang mencakup lebih dari 260 pusat penyortiran dan hampir 20.000 kantor kurir, J&T Express mampu melayani lebih dari 2,5 miliar orang di berbagai belahan dunia (J&T Express, 2026). Keunggulan ini menjadikan J&T Express sebagai salah satu aktor penting dalam mendukung kelancaran perdagangan internasional, khususnya bagi pelaku usaha kecil dan menengah yang ingin menembus pasar global. Selain itu, pada masa pandemi COVID-19, aktivitas pengiriman internasional menjadi perhatian khusus karena adanya perubahan kondisi global. Situasi tersebut menambah relevansi penelitian mengenai analisis pelayanan jasa pengiriman internasional J&T Express, terutama untuk memahami bagaimana perusahaan beroperasi pada masa pandemi dan mendukung kelancaran perdagangan internasional.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas kualitas layanan logistik dari perspektif pelanggan maupun penyedia jasa, namun masih terbatas yang secara khusus mengkaji transisi layanan dari domestik ke cakupan internasional, peran langsung dalam memfasilitasi UMKM, serta dinamika perluasan jaringan pada masa pandemi. Penelitian Huang dkk. (2019) menekankan aspek kualitas layanan perusahaan pengangkut barang internasional dari sudut pandang pelanggan, sementara Khairi dan Cahyadi (2023) meneliti kepuasan pelanggan J&T Express di wilayah Jabodetabek dengan fokus pada wilayah domestik. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini mengkaji secara langsung pelaksanaan layanan pengiriman internasional J&T Express di Kota Medan, mencakup proses operasional, perbedaan ketentuan pengiriman lintas negara, serta peran nyata dalam mendukung kegiatan ekspor UMKM setempat. Hasil penelitian ini memberikan pembaruan kajian dengan menyoroti peran penyedia jasa pengiriman sebagai jembatan akses pasar global bagi usaha kecil, serta bukti empiris mengenai dampak lonjakan permintaan pada masa pandemi terhadap percepatan perluasan jaringan logistik internasional. Tujuan penelitian ini adalah: mengetahui pelaksanaan pelayanan jasa pengiriman internasional J&T Express, mengetahui kondisi dan perkembangan pengiriman internasional J&T Express pada masa pandemi COVID-19, serta mengetahui peran dan kontribusi J&T Express dalam mendukung kegiatan perdagangan internasional.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Kontribusi dan relevansi
1	Huang, S. T., Bulut, E., & Duru, O. (2019)	<i>Service quality evaluation of international freight forwarders: An empirical research in East Asia</i>	Mengevaluasi kualitas layanan perusahaan pengangkut barang internasional	Pendekatan empiris di kawasan Asia Timur	Kebutuhan utama pelanggan meliputi biaya layanan, kemampuan antar dari pintu ke pintu, kecepatan tanggapan, sistem informasi, serta kekuatan jaringan pelayanan	Sama-sama membahas pelayanan logistik lintas negara; penelitian ini lebih berfokus pada layanan J&T Express dan perannya mendukung perdagangan internasional
2	Restuputri, D. P., Masudin, I.,	<i>Customers perception on</i>	Mengidentifika si persepsi	Pendekatan rekayasa	Persepsi pelanggan dapat	Sama-sama membahas pelayanan logistik di

	& Sari, C. P. (2020)	<i>logistics service quality using Kansei engineering: Empirical evidence from Indonesian logistics providers</i>	pelanggan terhadap kualitas layanan penyedia jasa logistik di Indonesia	persepsi pelanggan	digunakan untuk menentukan atribut layanan yang perlu ditingkatkan penyedia jasa logistik	Indonesia; penelitian ini diarahkan secara khusus pada layanan pengiriman internasional J&T Express dan hubungannya dengan perdagangan perdagangan antarnegara
3	Khairi, L. I., & Cahyadi, E. R. (2023)	Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna JNE dan J&T Express di Jabodetabek	Menganalisis pengaruh kualitas layanan logistik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan	Kuantitatif dengan 407 responden	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan; ketepatan penanganan paket merupakan aspek penting	Sama-sama membahas J&T Express; penelitian ini berfokus pada layanan internasional, prosedur lintas batas, serta peran bagi pelaku usaha

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Ultavia dkk. (2023), “penelitian kualitatif cenderung menggunakan pendekatan analisis deskriptif dan induktif, menekankan pada proses dan makna berdasarkan perspektif subjek”. Selain itu, Sugiyono (2018) menegaskan bahwa “penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara komprehensif dengan menggambarkan kondisi nyata berdasarkan data lapangan”. Dengan demikian, metode ini sesuai digunakan untuk menelaah pelayanan dan peran J&T Express dalam mendukung perdagangan internasional. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi-terstruktur kepada seorang pegawai bagian customer service di J&T Express – Signature Point Medan, Jalan Brigjend Katamso, Medan. Wawancara dilakukan secara langsung di lokasi perusahaan dengan panduan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian. Data yang diperoleh berupa pendapat, pengalaman, dan persepsi informan mengenai pelayanan serta peran J&T Express dalam mendukung perdagangan internasional. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai J&T Express – Signature Point Medan direduksi terlebih dahulu untuk memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian sistematis agar mudah dipahami dan sesuai dengan rumusan masalah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu menghubungkan temuan wawancara dengan teori dan tujuan penelitian, sehingga diperoleh gambaran mengenai pelayanan jasa pengiriman internasional serta peran J&T Express dalam mendukung kegiatan perdagangan internasional.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

J&T Express adalah perusahaan jasa ekspedisi yang berdiri di Jakarta pada tahun 2015, didirikan oleh Jet Lee (Li Jie) dan Tony Chen. Nama “J&T” sendiri diambil dari inisial keduanya. Sejak awal, J&T Express berfokus pada layanan pengiriman berbasis teknologi dengan sistem pelacakan digital, layanan door-to door, dan jaringan distribusi yang luas. Dalam waktu singkat, J&T berkembang pesat dan kini beroperasi di lebih dari 13 negara di Asia Tenggara, Timur Tengah, Amerika Latin, dan Afrika Utara. Perusahaan ini juga dikenal sebagai salah satu perusahaan ekspedisi besar di Indonesia yang mendukung perkembangan e commerce dan UMKM.

Lokasi penelitian ini adalah J&T Express - Signature Point Medan yang resmi dibuka pada 11 Februari 2026 di Jalan Brigjend Katamso No.489-490, Sei Mati, Medan Maimun, Kota Medan. Perusahaan ini merupakan salah satu cabang resmi J&T Express yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, baik domestik maupun internasional. Cabang ini melayani masyarakat sekitar Medan dengan berbagai layanan pengiriman, termasuk layanan ekspres, reguler, dan internasional. Cabang ini merupakan salah satu drop point modern J&T dengan konsep *Signature* yang menghadirkan fasilitas premium, seperti ruang tunggu ber-AC, helpdesk layanan, dan area packing yang lebih luas. Kehadiran cabang ini menjadi bagian dari strategi J&T untuk memperkuat jaringan logistik di Sumatera Utara, mengingat Medan adalah pusat ekonomi dan perdagangan yang berkembang pesat. Di Medan, cabang Signature Point menjadi salah satu pusat layanan utama dengan fasilitas customer service, penerimaan paket, serta sistem pelacakan digital yang memudahkan pelanggan. Berdasarkan informasi dari pelanggan, cabang ini memiliki staf yang ramah dan melayani dengan baik, meskipun dalam ulasan daring terdapat variasi penilaian terkait kecepatan dan kualitas pelayanan. Hal ini menjadikan lokasi penelitian relevan untuk menggali lebih jauh mengenai pelayanan jasa pengiriman internasional, kendala yang dihadapi, serta peran J&T Express dalam mendukung perdagangan internasional.

Deskripsi Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara di J&T Express – Signature Point Medan, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan jasa pengiriman internasional J&T Express telah berkembang dari fokus awal pengiriman domestik sejak 2015 menjadi layanan lintas negara sejak 2023, dengan dukungan sistem logistik terintegrasi berupa drop point, truk pengangkut, dan gudang outgoing. Pelanggan utama terdiri dari masyarakat umum, online shop, serta UMKM, khususnya UMKM thrift yang rutin mengirim produk ke luar negeri. Perbedaan pengiriman domestik dan internasional terletak pada kebutuhan dokumen tambahan serta ketentuan bea cukai yang ditentukan negara tujuan, sementara batasan berat dan larangan barang tertentu juga berlaku. Pada masa pandemi COVID-19, permintaan pengiriman meningkat pesat sehingga mempercepat ekspansi jaringan internasional J&T. Temuan ini menjawab rumusan masalah penelitian dengan menunjukkan bahwa pelayanan jasa pengiriman internasional J&T Express tidak hanya berjalan efektif, tetapi juga mendukung perannya dalam kegiatan perdagangan internasional, khususnya dengan memfasilitasi UMKM agar dapat menembus pasar global dan memperkuat kontribusi Indonesia dalam arus perdagangan lintas negara.

Pembahasan

1. J&T Express berdiri sejak kapan dan awalnya bergerak di bidang apa? Jawab: J&T Express berdiri pada Agustus 2015 dengan fokus awal pada pengiriman domestik. Sejak 2023 mulai melayani pengiriman internasional, awalnya ke Singapura, Malaysia, China, dan Thailand, lalu berkembang ke negara lain hingga 2026.
2. Apa saja layanan utama di cabang ini? Jawab: Layanan utama meliputi pengiriman reguler domestik, layanan ekspres, serta pengiriman internasional dengan dukungan dokumen bea cukai.
3. Apakah J&T ada di luar negeri juga? Jawab: Ya, sejak 2023 cabang ini melayani pengiriman ke luar negeri. J&T juga memiliki jaringan di luar negeri untuk mendukung pengiriman lintas negara.
4. Siapa pelanggan utama dan barang apa yang paling sering dikirim? Jawab: Pelanggan terdiri dari masyarakat umum, online shop, dan UMKM. UMKM thrift menjadi pelanggan yang menonjol karena rutin mengirim produk ke luar negeri. Barang yang paling sering dikirim adalah pakaian thrift dan produk UMKM.

5. Bagaimana peran J&T dalam mendukung ekspor? Jawab: J&T berperan sebagai fasilitator logistik, menyediakan layanan pengiriman lintas negara dengan sistem drop point, truk pengangkut, dan gudang outgoing. Perusahaan juga membantu UMKM agar produk mereka bisa masuk ke pasar internasional.
6. Apa perbedaan pengiriman domestik dan internasional? Bagaimana terkait bea cukai? Jawab: Pengiriman domestik relatif sederhana, sedangkan pengiriman internasional memerlukan dokumen tambahan sesuai regulasi negara tujuan. Bea cukai tidak diinput oleh J&T, melainkan ditentukan oleh negara tujuan berdasarkan harga barang. Biaya berbeda tiap negara dan dikenakan saat barang sudah sampai di negara tujuan.
7. Apakah ada batasan berat dan aturan barang khusus? Jawab: Ada batasan berat pada jalur udara domestik maksimal 50 kg, sedangkan jalur udara internasional maksimal 30 kg. Cairan bisa dikirim dengan bubble wrap dan styrofoam, tetapi tidak bisa lewat jalur udara. Barang seperti baterai dan magnet juga dilarang dikirim via udara.
8. Bagaimana kondisi saat masa COVID-19? Jawab: Saat COVID-19, semua ekspedisi meningkat pesat karena masyarakat beralih ke belanja online. Hal ini membuat J&T berkembang lebih cepat dan memperluas jaringan internasional.
9. Apakah J&T memiliki gudang tersendiri? Jawab: Ada sistem drop point kecil (easy drop/mini drop point). Barang dari customer dikumpulkan di gudang outgoing menggunakan truk jemputan sebelum dikirim.
10. Berapa estimasi pengiriman ke luar negeri? Jawab: Sekitar 1 sampai 2 minggu, tergantung negara tujuan dan regulasi masing masing.

Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat hasil Khairi dan Cahyadi (2023) bahwa kualitas layanan termasuk ketepatan penanganan paket dan konsistensi pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan, baik di lingkup domestik maupun internasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa pengiriman internasional J&T Express telah berjalan secara terstruktur dengan dukungan sistem logistik yang terpadu, mencakup titik penyerahan barang, jaringan pengangkutan, serta pusat penyortiran. Perusahaan berkembang dari layanan dalam negeri sejak tahun 2015 menjadi layanan lintas negara mulai tahun 2023, dengan jangkauan yang terus meluas hingga ke berbagai benua. Pelanggan tidak hanya berasal dari masyarakat umum, melainkan juga pelaku usaha daring dan UMKM, di mana kelompok pengusaha pakaian bekas menjadi pengguna yang paling menonjol secara rutin. Pengiriman ke luar negeri memerlukan kelengkapan dokumen tambahan serta mengikuti peraturan masing-masing negara tujuan, dengan biaya kepabeanan yang ditetapkan di tempat penerimaan. Pada masa pandemi COVID-19, terjadi peningkatan permintaan yang mendorong percepatan perluasan jaringan internasional. Dengan demikian, J&T Express berperan penting dalam memfasilitasi perdagangan internasional, terutama dengan membuka akses pasar global bagi usaha kecil dan menengah serta memperkuat keterhubungan ekonomi Indonesia dengan negara-negara lain.

DAFTAR PUSTAKA

- ANTARA News. (2026, February 11). J&T Express resmikan Signature Point Medan dengan konsep modern. ANTARA News Sumut. [J&T Express resmikan drop point signature di Medan untuk tingkatkan layanan logistik konsumen - ANTARA News Sumatera Utara](#)

- Arvis, J. F., Ojala, L., Shepherd, B., Ulybina, D., & Wiederer, C. (2023). Connecting to compete 2023: Trade logistics in an uncertain global economy: The Logistics Performance Index and its indicators. World Bank.
- Badan Pusat Statistik. (2026, 1 September). Berita resmi statistik: Ekspor dan impor Indonesia Juli 2026. <https://www.bps.go.id>
- Gani, A. (2017). The logistics performance effect in international trade. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 33(4), 279–288. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2017.12.012>
- Huang, S. T., Bulut, E., & Duru, O. (2019). Service quality evaluation of international freight forwarders: An empirical research in East Asia. *Journal of Shipping and Trade*, 4, Pasal 14. <https://doi.org/10.1186/s41072-019-0053-6>
- J&T Express. (2026). *Tentang kami – Penyedia jasa logistik global*. <https://www.jtexpress.com>
- Khairi, L. I., & Cahyadi, E. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan logistik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pengguna JNE dan J&T Express di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 671. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.671>
- Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan*. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.
- Restuputri, D. P., Masudin, I., & Sari, C. P. (2020). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan logistik menggunakan rekayasa persepsi: Bukti empiris dari penyedia jasa logistik Indonesia. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1751021. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1751021>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sundari, S. (2022). Analisis rantai pasok usaha kerang hijau di Desa Umbul Asem, Bandar Lampung. *Jurnal Logistik Indonesia*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31334/logistik.v6i1>
- UN Trade and Development. (2026). Key statistics and trends in international trade 2025. United Nations. <https://unctad.org/publication/key-statistics-and-trends-international-trade-2025>.
- World Trade Organization. (2017). *Perjanjian fasilitasi perdagangan*. [WTO | legal texts - Agreement on Trade Facilitation](https://www.wto.org)
- World Trade Organization. (2023). *Tinjauan statistik perdagangan dunia 2023*. <https://www.wto.org>