



Transformasi Budaya Belanja Online Masyarakat Kota Ternate: Peran J&T Express dalam Distribusi Barang

Jandri Fokatea¹, Syahrir Ibnu¹, Zulkifli^{1*}

¹Universitas Khairun, Indonesia

*Correspondence: syahriribnu065@gmail.com

Article History

Published
26/06/2025

Copyright © 2025
The Author(s): This
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike 4.0
International
(CC BY-SA 4.0)



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran J&T Express dalam sistem distribusi barang serta pengaruhnya terhadap perubahan budaya belanja online masyarakat di Kota Ternate. Dalam konteks daerah kepulauan, layanan distribusi logistik memegang peran krusial dalam menunjang aktivitas ekonomi masyarakat yang sebelumnya terbatas oleh akses geografis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara mendalam kepada pengguna jasa J&T Express dan staf operasional perusahaan. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman dan keterlibatan langsung dalam aktivitas belanja online maupun operasional distribusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa J&T Express berkontribusi signifikan dalam mempercepat dan mempermudah proses distribusi barang dari luar daerah ke Kota Ternate. Keberadaan layanan pengiriman yang berbasis aplikasi digital, pelacakan paket secara real-time, serta pengantaran langsung oleh kurir telah menggantikan praktik distribusi tradisional berbasis titipan antar kerabat. Perubahan ini berdampak pada transformasi budaya konsumsi masyarakat yang kini cenderung memilih belanja online karena dianggap lebih efisien dan praktis. Fenomena ini terutama terlihat di kalangan mahasiswa, ASN, dan pelaku usaha kecil-menengah (UMKM). Meskipun terdapat tantangan seperti keterlambatan pengiriman pada masa padat dan keterbatasan jumlah kurir, masyarakat menunjukkan respon positif terhadap layanan J&T Express. Hal ini didasari oleh persepsi bahwa layanan tersebut telah memenuhi ekspektasi dasar konsumen, yaitu kecepatan, kemudahan, dan kejelasan proses distribusi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa J&T Express tidak hanya menjadi agen distribusi logistik, tetapi juga aktor kultural yang berperan dalam membentuk pola konsumsi digital masyarakat urban di wilayah kepulauan.

Kata Kunci: Budaya Belanja Online, Distribusi Barang, J&T Express, Logistik Digital, Masyarakat Ternate.

Abstract

This study aims to examine the role of J&T Express in the distribution system and its influence on the transformation of online shopping culture among the people of Ternate City. In the context of an archipelagic region, logistics services play a crucial role in supporting the community's economic activities, which were previously constrained by geographical access. This research adopts a descriptive qualitative approach with data collected through observation and in-depth interviews involving J&T Express service users and company staff. Informants were selected purposively based on their experience and active involvement in online shopping and distribution activities. The findings reveal that J&T Express has significantly contributed to streamlining and accelerating the distribution of goods from other regions to Ternate. The availability of app-based delivery services, real-time package tracking, and direct home delivery by couriers has replaced traditional distribution practices that relied on interpersonal networks or manual delivery through acquaintances. This shift has influenced a broader cultural transformation in consumption behavior, where the community increasingly favors online shopping for its efficiency and convenience. This change is particularly evident among university students, civil servants, and micro-business owners. Although challenges remain – such as delivery delays during peak seasons and limited courier availability – public response toward J&T Express remains largely positive. This is attributed to the perception that the service meets core consumer expectations: speed, convenience, and transparent delivery processes. It can therefore be concluded that J&T Express is not merely a logistics provider but also a cultural agent facilitating the emergence of digital consumer patterns in urban communities of Indonesia's peripheral regions.

Keywords: *J&T Express, Goods Distribution, Online Shopping Culture, Ternate Society, Digital Logistics.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam sistem ekonomi global, termasuk pola distribusi dan perilaku konsumsi masyarakat. Kemudahan akses terhadap informasi, platform e-commerce, dan sistem logistik digital telah menciptakan ekosistem baru dalam aktivitas jual beli. Di era ini, konsumen tidak lagi harus bertatap muka dengan penjual untuk melakukan transaksi, melainkan cukup dengan perangkat digital dan aplikasi pengiriman. Hal ini menandai perubahan mendasar dalam dinamika ekonomi dan sosial masyarakat, termasuk di daerah-daerah yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses terhadap jaringan distribusi konvensional.

Salah satu dampak nyata dari perkembangan digital adalah kemunculan jasa ekspedisi sebagai aktor utama dalam sistem distribusi modern. Perusahaan-perusahaan logistik seperti J&T Express memainkan peran vital dalam menjembatani produsen dan konsumen yang terpisah secara geografis. Keberadaan layanan ekspedisi tidak hanya mempercepat pengiriman barang, tetapi juga membentuk infrastruktur kepercayaan dalam transaksi online. Layanan seperti pelacakan paket, pengiriman ke alamat rumah, dan sistem pengaduan menjadi indikator baru dalam kualitas distribusi yang memengaruhi kepuasan

pelanggan dan mendorong masyarakat untuk semakin aktif dalam kegiatan belanja daring.

Di Kota Ternate, perubahan ini tampak nyata dalam meningkatnya aktivitas belanja online yang didukung oleh layanan ekspedisi seperti J&T Express. Masyarakat yang sebelumnya mengandalkan jasa titipan melalui kerabat atau perjalanan langsung, kini mulai terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk memesan barang dan menerima kiriman langsung ke rumah. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan adaptasi terhadap teknologi, tetapi juga menunjukkan pergeseran budaya konsumsi dari cara-cara tradisional ke model konsumsi yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Keberadaan J&T Express, dengan jangkauan layanan yang luas hingga ke pelosok wilayah, menjadi katalisator penting dalam proses perubahan ini.

Meskipun tren digitalisasi dalam aktivitas konsumsi telah banyak dibahas, studi yang secara khusus mengaitkan layanan ekspedisi dengan perubahan budaya belanja online masyarakat di wilayah kepulauan seperti Kota Ternate masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih menekankan aspek teknis logistik atau perilaku konsumen di kota-kota besar di Jawa dan Sumatera. Padahal, konteks sosial, geografis, dan kultural masyarakat Ternate memberikan karakteristik unik dalam memahami dinamika adopsi layanan ekspedisi dan perubahan budaya konsumsi. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang menempatkan layanan ekspedisi, seperti J&T Express, sebagai elemen penting dalam studi transformasi budaya belanja masyarakat di daerah ini.

Bertolak dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran J&T Express dalam mendistribusikan barang serta bagaimana layanan tersebut memengaruhi pola dan budaya belanja online masyarakat di Kota Ternate. Penelitian ini memandang proses distribusi tidak hanya sebagai aktivitas logistik, tetapi juga sebagai bagian dari gejala budaya yang memengaruhi cara masyarakat memenuhi kebutuhan dan membentuk gaya hidup konsumtif. Berdasarkan fokus tersebut, pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana peran distribusi barang oleh J&T Express memengaruhi perilaku dan budaya belanja online masyarakat Kota Ternate? dan (2) Bagaimana kualitas pelayanan J&T Express berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di wilayah tersebut?

2. KERANGKA TEORI

Penelitian ini mengintegrasikan beberapa teori kunci yang relevan dengan fokus kajian mengenai distribusi barang oleh J&T Express dan dampaknya terhadap budaya belanja online masyarakat Kota Ternate. Teori-teori tersebut dikelompokkan ke dalam tiga kerangka utama: (1) Antropologi Ekonomi dan Budaya Konsumsi, (2) Teori Distribusi dan Logistik, serta (3) Teori Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan.

2.1. Antropologi Ekonomi dan Budaya Konsumsi

Dalam kerangka antropologi ekonomi, distribusi barang dipandang bukan semata-mata sebagai aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai bagian dari praktik budaya. Menurut Cook (1973) dalam Abd Ghafur (2022), distribusi adalah proses pemindahan barang dari unit produksi ke unit konsumsi yang memiliki dimensi sosial dan kultural. Konsep redistribusi sebagaimana dikemukakan oleh Hidayana

(1989) menjelaskan bahwa pertukaran barang dalam masyarakat melibatkan pusat distribusi sebelum barang kembali disalurkan ke individu. Dalam konteks ini, J&T Express diposisikan sebagai pusat distribusi modern yang menggantikan peran sosial tradisional, seperti titipan antar kerabat.

Perubahan sistem distribusi ini mencerminkan transformasi budaya konsumsi masyarakat Ternate, dari model berbasis relasi sosial menuju sistem yang berbasis teknologi dan efisiensi. Pola ini dipandang sebagai proses pembentukan gaya hidup baru, yang mempengaruhi bagaimana masyarakat memaknai kenyamanan, kecepatan, dan kepercayaan dalam kegiatan belanja.

2.2. Teori Distribusi dan Logistik

Kotler dan Armstrong (2022) menyatakan bahwa distribusi adalah bagian dari strategi pemasaran yang memastikan produk sampai ke tangan konsumen dengan tepat waktu, di tempat yang tepat, dan dalam kondisi yang diharapkan. Dalam hal ini, saluran distribusi yang dipilih perusahaan sangat menentukan efektivitas pemenuhan kebutuhan konsumen. J&T Express, sebagai perusahaan ekspedisi, menjadi saluran distribusi yang memungkinkan produsen dan toko daring menjangkau konsumen di wilayah-wilayah yang secara geografis terpencil, termasuk Kota Ternate.

Teori distribusi ini penting untuk menjelaskan bagaimana infrastruktur logistik modern berkontribusi pada penetrasi pasar dan perluasan budaya belanja daring. J&T Express tidak hanya menyediakan layanan pengantaran barang, tetapi juga menjadi bagian dari rantai nilai ekonomi digital yang memperkuat kepercayaan dan loyalitas konsumen.

2.3. Teori Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan

Dalam konteks pengalaman konsumen, teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika ekspektasi konsumen terpenuhi atau terlampaui oleh kinerja layanan. Kualitas pelayanan yang konsisten dan terstandar menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman positif yang mendorong perilaku pembelian ulang.

Layanan J&T Express yang meliputi pelacakan paket, pengembalian barang, serta pengiriman langsung ke rumah, menjadi indikator kualitas yang dievaluasi oleh konsumen. Oleh karena itu, persepsi masyarakat terhadap layanan ini menjadi penting dalam menganalisis sejauh mana budaya belanja daring terbentuk sebagai akibat dari layanan ekspedisi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran J&T Express dalam proses distribusi barang serta pengaruhnya terhadap budaya belanja online masyarakat Kota Ternate. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman sosial masyarakat secara kontekstual.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan terhadap 12 informan yang dipilih secara purposive, yaitu masyarakat pengguna layanan J&T Express (terdiri dari ASN, mahasiswa, pelaku UMKM), serta 3 orang staf J&T Express di Kota Ternate.

Kriteria pemilihan informan meliputi: (1) memiliki pengalaman menggunakan layanan J&T dalam kurun waktu minimal enam bulan terakhir; dan (2) memiliki pemahaman terhadap perubahan pola belanja online di wilayahnya.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1992) yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan mengkategorikan temuan-temuan lapangan, kemudian disajikan secara sistematis untuk dianalisis dan diinterpretasikan berdasarkan kerangka teori yang telah ditetapkan.

Untuk menjaga validitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari informan pengguna layanan, staf ekspedisi, dan pengamatan langsung di lapangan. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan data hasil observasi dan wawancara untuk memastikan konsistensi dan kekuatan interpretasi temuan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Peran J&T Express dalam Distribusi Barang di Kota Ternate

a. Hasil Temuan Lapangan

Hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat Kota Ternate menunjukkan bahwa J&T Express memainkan peran penting dalam mempercepat dan mempermudah distribusi barang ke wilayah-wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh saluran logistik konvensional. Sebelum kehadiran layanan ekspedisi seperti J&T Express, masyarakat biasa mengandalkan jasa titipan melalui kerabat atau pihak ketiga yang bepergian keluar kota untuk membeli barang. Proses ini tidak hanya lambat, tetapi juga berisiko dari segi keaslian barang, kerusakan, dan keterlambatan.

Dengan hadirnya J&T Express, pengiriman barang menjadi lebih sistematis dan dapat dilacak secara digital. Konsumen dapat memesan barang secara online dan menerima kiriman langsung di rumah dalam waktu relatif singkat (1–3 hari untuk wilayah dalam kota). Kurir J&T Express juga secara aktif menghubungi penerima barang untuk konfirmasi lokasi, serta menangani retur barang apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman.

b. Pembahasan Teoritis

Peran J&T Express dalam proses distribusi barang di Kota Ternate dapat dipahami melalui konsep distribusi dalam teori antropologi ekonomi. Menurut Cook (1973) dalam Abd Ghafur (2022), distribusi merupakan suatu proses pemindahan barang atau jasa yang tidak sekadar bersifat teknis, melainkan juga berkaitan erat dengan struktur sosial dan budaya masyarakat. Dalam konteks masyarakat Ternate yang secara historis terbiasa melakukan pertukaran berbasis jaringan sosial dan hubungan kekerabatan, kehadiran J&T Express merepresentasikan bentuk distribusi baru yang bersifat terorganisasi, efisien, dan berbasis sistem digital. Transformasi ini menandakan pergeseran peran sosial dari manusia sebagai penghubung distribusi menjadi lembaga jasa ekspedisi sebagai aktor utama.

Selain itu, dalam perspektif teori saluran distribusi (Kotler & Keller, 2009), peran J&T Express merepresentasikan optimalisasi jaringan logistik yang bertujuan untuk menyampaikan produk dari produsen ke konsumen akhir secara tepat waktu, tepat lokasi, dan dalam kondisi yang diharapkan. Keberadaan kantor cabang, kurir lapangan, serta sistem pelacakan barang berbasis aplikasi menunjukkan bahwa J&T tidak sekadar sebagai pengantar barang, tetapi sebagai simpul distribusi yang memastikan keberlangsungan rantai suplai digital. Ini sangat relevan di wilayah kepulauan seperti Ternate, yang memiliki tantangan geografis dan infrastruktur transportasi terbatas. Dengan demikian, J&T Express tidak hanya menghubungkan konsumen dengan produsen, tetapi juga menjembatani ketimpangan akses logistik antara pusat dan daerah.

Perubahan distribusi yang ditawarkan oleh J&T Express juga dapat dipandang sebagai bentuk redistribusi modern. Hudayana (1989) menjelaskan bahwa redistribusi terjadi ketika barang terkonsentrasi di suatu titik pusat, kemudian disalurkan kembali ke unit-unit individu. Dalam hal ini, gudang J&T berperan sebagai titik konsolidasi sebelum barang dikirim ke alamat konsumen. Fungsi ini mempercepat waktu pengiriman dan meningkatkan keandalan sistem. Berbeda dengan praktik distribusi tradisional yang bersifat sporadis dan informal, J&T menawarkan struktur kerja yang formal dan terdokumentasi, dengan peran yang jelas dari koordinator, admin gateway, hingga kurir, yang semuanya bekerja dalam satu sistem distribusi yang terpadu.

Dengan demikian, peran J&T Express dalam distribusi barang di Kota Ternate tidak dapat dipisahkan dari dinamika perubahan struktur ekonomi dan budaya masyarakat. Ia tidak hanya merespons permintaan pasar, tetapi juga membentuk ulang cara masyarakat mengakses, menerima, dan mempersepsikan proses distribusi barang. Sebagai aktor logistik modern, J&T Express telah merekonstruksi praktik ekonomi sehari-hari masyarakat menjadi lebih terstandar, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui jejak digital—sebuah gejala yang menunjukkan integrasi teknologi ke dalam budaya konsumsi masyarakat urban Ternate.

4.2. Pengaruh J&T Express terhadap Budaya Belanja Online Masyarakat Ternate

a. Hasil Temuan Lapangan

Sebagian besar informan menyatakan bahwa sejak menggunakan J&T Express, mereka menjadi lebih terbiasa dan percaya untuk berbelanja secara online. Barang yang dulu harus dicari secara langsung kini cukup dipesan lewat aplikasi e-commerce, seperti Shopee, Tokopedia, atau TikTok Shop, dan dalam beberapa hari barang tersebut sudah sampai. Perubahan ini terutama dirasakan oleh kalangan mahasiswa, ASN, dan ibu rumah tangga di Kecamatan Ternate Tengah dan Selatan.

Informan juga menyebutkan bahwa adanya layanan pengantaran hingga ke rumah dan opsi retur paket membuat mereka merasa lebih aman dan nyaman untuk melakukan transaksi. Bahkan, dalam beberapa kasus, masyarakat lebih memilih membeli barang dari luar daerah karena lebih murah dan memiliki lebih banyak pilihan dibandingkan toko lokal.

b. Pembahasan Teoritis

Perubahan perilaku konsumsi masyarakat Ternate yang beralih ke belanja online mencerminkan pergeseran budaya dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Dalam perspektif antropologi budaya, budaya konsumsi tidak hanya dilihat sebagai tindakan ekonomi, tetapi juga sebagai ekspresi nilai, simbol, dan gaya hidup yang dipengaruhi oleh struktur sosial dan perkembangan teknologi. Kotler dan Keller (2009) menyebutkan bahwa gaya hidup merupakan pola perilaku yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opini konsumen. Masyarakat Ternate, terutama kalangan muda dan ASN, kini menunjukkan preferensi terhadap pola konsumsi yang menekankan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas—karakteristik utama dalam budaya belanja online.

Kehadiran J&T Express menjadi katalisator utama dalam membentuk budaya konsumsi digital ini. Sebelumnya, masyarakat lebih memilih membeli barang secara langsung atau melalui titipan, karena adanya keraguan terhadap keandalan sistem belanja daring. Namun, dengan jaminan pengiriman yang cepat, pelacakan yang transparan, dan layanan retur barang yang memadai, konsumen menjadi lebih percaya untuk bertransaksi secara online. Kepercayaan inilah yang menjadi pondasi penting dalam membangun budaya konsumsi baru yang didukung oleh layanan ekspedisi modern. J&T Express dalam hal ini berperan bukan hanya sebagai penyedia layanan, melainkan sebagai pemicu transformasi pola pikir dan perilaku belanja masyarakat.

Fenomena ini juga dapat dianalisis dengan menggunakan teori respon konsumen yang dikemukakan Azwar dalam Kotler & Keller (2009), bahwa perilaku konsumen merupakan hasil dari stimulus eksternal (layanan, teknologi, iklan) yang memengaruhi persepsi dan keputusan mereka. Layanan yang ditawarkan oleh J&T Express—termasuk pengantaran hingga ke rumah, notifikasi digital, dan sistem tracking real-time—berfungsi sebagai stimulus yang meningkatkan kenyamanan dan rasa aman konsumen dalam melakukan transaksi daring. Dengan semakin seringnya masyarakat menerima stimulus positif ini, maka respon konsumtif melalui media online pun mengalami penguatan dan pengulangan.

Selain itu, budaya belanja online yang terbentuk di Kota Ternate juga tidak terlepas dari aspek sosial dan simbolik. Banyak informan menyatakan bahwa keinginan untuk membeli barang online tidak semata karena kebutuhan, tetapi juga karena dorongan untuk mengikuti tren, mempertahankan status sosial, atau meniru tetangga dan rekan kerja. Ini menunjukkan bahwa budaya konsumsi tidak hanya berbasis rasionalitas ekonomi, tetapi juga mengandung aspek imitasi sosial, sebuah konsep yang sering muncul dalam teori budaya konsumtif. Dalam masyarakat urban seperti Ternate, belanja online telah menjadi bagian dari gaya hidup modern yang diasosiasikan dengan kemajuan, efisiensi, dan konektivitas global.

Dengan demikian, budaya belanja online masyarakat Ternate bukanlah sekadar respons terhadap perkembangan teknologi, melainkan sebuah proses transformasi nilai, simbol, dan praktik sosial yang dibentuk oleh interaksi antara infrastruktur distribusi modern seperti J&T Express dan dinamika sosial lokal. Dalam konteks ini, perubahan budaya konsumsi mencerminkan terjadinya integrasi antara globalisasi digital dengan identitas masyarakat lokal, sebuah gejala yang penting untuk dipahami dalam studi antropologi ekonomi kontemporer.

4.3. Tantangan dan Respon Masyarakat

a. Hasil Temuan Lapangan

Meskipun secara umum masyarakat menyatakan puas dengan layanan J&T Express, beberapa masalah teknis tetap ditemukan, seperti keterlambatan pengantaran saat volume barang tinggi (misalnya menjelang hari raya), serta kurangnya jumlah kurir di beberapa kecamatan. Hal ini menyebabkan sebagian pelanggan harus mengambil sendiri paket mereka di gudang.

Namun demikian, masyarakat tetap menunjukkan respon positif terhadap keberadaan J&T Express. Mereka menilai perusahaan ini telah berkontribusi besar terhadap efisiensi distribusi barang, dan bersikap responsif dalam menangani keluhan. Pelanggan juga menyadari bahwa beberapa masalah terjadi karena keterbatasan infrastruktur daerah, bukan semata-mata karena kesalahan perusahaan.

b. Pembahasan Teoritis

Dalam konteks perubahan sistem distribusi dan budaya konsumsi, tantangan teknis seperti keterlambatan pengiriman atau kurangnya kurir di beberapa wilayah Ternate merupakan dinamika yang wajar terjadi, khususnya pada fase adopsi awal sistem logistik modern di wilayah kepulauan. Namun, hal yang menarik untuk dianalisis adalah bagaimana masyarakat memberikan respon sosial yang adaptif terhadap tantangan tersebut. Teori respons konsumen dari Azwar (dalam Kotler & Keller, 2009) menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan hasil dari proses interaksi antara stimulus dan pengalaman sebelumnya. Dalam hal ini, meskipun terdapat kendala operasional, pengalaman positif yang dominan terhadap layanan J&T Express membuat masyarakat cenderung tetap loyal dan menilai perusahaan secara positif.

Respons adaptif ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mengevaluasi layanan secara mekanis, tetapi juga mempertimbangkannya dalam konteks sosial dan nilai-nilai budaya lokal. Dalam kerangka antropologi budaya, respons masyarakat ini dapat dipahami sebagai bentuk integrasi nilai baru ke dalam sistem sosial yang telah ada. Layanan ekspedisi seperti J&T Express, meskipun bersifat institusional dan formal, tetap diterima karena mampu menyesuaikan diri dengan ekspektasi sosial yang lebih luas—yakni keterjangkauan, kejelasan informasi, dan akuntabilitas pelayanan. Respon semacam ini menunjukkan adanya proses "penerimaan budaya" (cultural accommodation) terhadap sistem baru yang awalnya asing, namun secara bertahap dianggap sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari.

Lebih lanjut, sikap toleran masyarakat terhadap kekurangan layanan juga menunjukkan fleksibilitas budaya konsumsi lokal. Dalam sistem sosial yang kuat dengan nilai kebersamaan dan pemakluman, seperti di banyak masyarakat kepulauan, penilaian terhadap institusi tidak bersifat hitam-putih, tetapi mempertimbangkan faktor struktural dan relasional. Konsumen Ternate, misalnya, tetap menyatakan puas terhadap J&T Express meskipun harus menunggu lebih lama dalam masa puncak pengiriman. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh performa teknis, tetapi juga oleh kemampuan layanan membangun komunikasi, empati, dan kepercayaan sosial.

Dengan demikian, respons masyarakat terhadap tantangan layanan J&T Express mencerminkan dinamika sosial yang kompleks. Ia tidak hanya

menunjukkan persepsi terhadap layanan logistik, tetapi juga memperlihatkan bagaimana masyarakat mengintegrasikan teknologi ke dalam struktur nilai mereka. Respons ini penting untuk dipahami dalam studi transformasi budaya digital karena memperlihatkan bahwa adopsi teknologi dalam masyarakat bukanlah proses linier, melainkan hasil negosiasi antara kebutuhan praktis dan nilai-nilai sosial-budaya lokal.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa J&T Express memainkan peran strategis dalam sistem distribusi barang di Kota Ternate. Perusahaan ini tidak hanya memfasilitasi proses pengiriman yang cepat dan terjangkau, tetapi juga menjadi aktor penting dalam menggantikan pola distribusi tradisional berbasis titipan personal. Melalui kehadiran kurir, sistem pelacakan digital, dan pelayanan pelanggan yang relatif responsif, J&T Express berhasil membentuk infrastruktur distribusi yang lebih modern dan efisien di wilayah kepulauan yang sebelumnya memiliki tantangan logistik yang kompleks. Dengan kata lain, keberadaan J&T Express telah merestrukturisasi hubungan antara produsen dan konsumen di Ternate melalui jalur distribusi berbasis teknologi.

Lebih jauh, penelitian ini juga menemukan bahwa transformasi sistem distribusi tersebut berdampak langsung pada perubahan budaya belanja masyarakat. Belanja online kini menjadi pilihan utama sebagian besar masyarakat perkotaan di Ternate, terutama di kalangan ASN, mahasiswa, dan pelaku usaha kecil. Praktik belanja daring telah mengubah cara masyarakat merespons kebutuhan konsumsi—dari yang sebelumnya bergantung pada hubungan sosial-kekerabatan, kini beralih ke sistem berbasis aplikasi digital yang menawarkan kecepatan dan kepastian. Budaya belanja online tidak hanya dipicu oleh kemudahan teknologi, tetapi juga diperkuat oleh kualitas layanan distribusi yang diberikan oleh perusahaan seperti J&T Express.

Meskipun demikian, masyarakat tetap menghadapi beberapa tantangan terkait kualitas pelayanan, seperti keterlambatan pengiriman pada musim padat atau kurangnya tenaga kurir di beberapa titik. Namun, hal ini tidak secara signifikan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat. Sebagian besar responden menyatakan tetap merasa terbantu dan puas, karena perusahaan dinilai memiliki komitmen dalam menjaga komunikasi serta menyediakan mekanisme pengaduan dan retur yang jelas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran J&T Express tidak hanya bersifat teknis-logistik, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan gaya hidup konsumtif baru yang berbasis kepercayaan, kepraktisan, dan adaptasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Ternate.

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, disarankan agar J&T Express terus memperkuat kualitas layanan distribusinya, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan ketersediaan kurir di wilayah-wilayah yang memiliki volume pengiriman tinggi seperti di Kecamatan Ternate Tengah dan Selatan. Penambahan jumlah tenaga kurir, peningkatan manajemen operasional pada masa puncak (*high season*), serta pemanfaatan sistem logistik berbasis data *real-time* akan membantu menjaga kepercayaan konsumen. Selain itu, peningkatan kompetensi staf pelayanan melalui pelatihan rutin juga diperlukan untuk menjaga kualitas interaksi langsung antara perusahaan dan pelanggan.

Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan juga diharapkan semakin cerdas dan aktif dalam memanfaatkan kemudahan belanja online dan sistem distribusi digital. Literasi digital terkait belanja daring, prosedur pelacakan, pengembalian barang, dan pemahaman terhadap hak-hak sebagai konsumen perlu ditingkatkan. Penguatan pemahaman ini akan menciptakan hubungan yang lebih seimbang antara penyedia layanan dan pengguna jasa, sehingga distribusi barang tidak hanya menjadi proses ekonomi, tetapi juga membentuk budaya konsumsi yang sehat dan bertanggung jawab di tengah masyarakat urban Ternate.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan studi komparatif yang melibatkan lebih dari satu perusahaan ekspedisi di wilayah timur Indonesia agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai pengaruh sistem distribusi modern terhadap perilaku konsumsi. Pendekatan kuantitatif juga dapat digunakan sebagai pelengkap untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara lebih objektif dan terukur. Selain itu, kajian lebih mendalam tentang hubungan antara teknologi logistik dan konstruksi budaya lokal akan sangat relevan dalam memahami transformasi sosial akibat digitalisasi sistem distribusi di daerah kepulauan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Ghafur. (2022). Antropologi ekonomi. *Iqtisodiyot: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.55210/iqtishodiyah.v8i1.768>
- Ahmadi, S., & Ardiansari, A. (2018). Pengaruh perdagangan online terhadap perilaku masyarakat Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 12(2).
- Andira, J. K. R., & Anastasia, L. M. (2020). Studi simulasi sistem pada perusahaan jasa pengiriman barang dan ekspedisi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(3).
- APJII. (2019–2020). <https://apjii.or.id/survey>
- APJII. (2021). *Laporan survei internet*.
- Ardiyani, A. (2020). Pemilihan jasa pengiriman barang menggunakan metode simple additive weighting. *Jurnal Satin*. <http://journal.star-ac.id/index.php/satin>
- Cindy. (2017). Analisis strategi bersaing pada PT. Bintang Khatulistiwa Anugrah. *Jurnal Angora*, 5(3). Universitas Petra Surabaya.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik e-commerce*.
- Desty, R. (2018). Pengaruh belanja online di media sosial terhadap perilaku konsumtif siswa-siswi SMA Muhammadiyah Imogiri Bantul. *Jurnal Mirai Management*, 5(1).
- Diyan, A. (2022, Maret 30). Mengenal perusahaan ekspedisi bukan cuman mengenal barang. *Tempo.com*. Diakses 18 Januari 2024.
- Elissa, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada perusahaan jasa pengiriman barang di Bandung). *Jurnal*, 2(2).
- Febrianto, F. (2021). Gaya hidup konsumtif mahasiswa dengan belanja online. *Walisongo*.
- Fikri, M. (2022). Tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang kiriman konsumen. Universitas Islam Riau.

- Hasim, R. (2019). Masyarakat dan kebudayaan Ternate dalam perspektif sejarah. *Geovicic Jurnal*, 2, 217–228.
- Juwasari, dkk. (2021). Kemajuan teknologi dan pola hidup manusia dalam perspektif sosial budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan*, 2(1).
- Karim, K. H., & Hasim, R. (2018). Pengguna bahasa Ternate dalam sastra lisan dan... [data tidak lengkap]
- Kartono, T. D. (2022). *Sosiologi distribusi*. Jakarta: DIVA Press.
- Keller, K. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). UI Press.
- Kuspriyanto, T. (2020). Strategi pemasaran komunitas pedagang berbasis online dan personalisasi pemasaran terhadap kinerja pemasaran. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(2).
- Lase, F. (2019). Peran antropologi dalam kajian budaya. *Jurnal Warta*, Edisi 60.
- Lastri, D. (2021). Pengaruh e-commerce dan pendapatan tentang perilaku konsumtif masyarakat Magetan pengguna aplikasi online shop. Universitas Negeri Ponorogo.
- Law Review*, 4(2), 73–74.
- Lubis, F., Rahima, A. P., & Hudiyl Uman, M. I. (2019). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Servqual dan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) pada perusahaan jasa pengiriman barang di wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 16(2).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisa data kualitatif* (T. Rohidi, Penerj.). UI Press.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulandari, D. (2022). Dampak penggunaan online shopping terhadap perilaku sosial keagamaan mahasiswa di Asrama Ajahwa Sukarame Bandar Lampung. Universitas Islam Lampung.
- Nadya, P. E. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang (Studi kasus di PT. Baraka Sarana Tama Ekspres Cabang Bogor). *Jurnal Bisnis*, 12(1).
- Nasarudin, M. (2021). Pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi berkaitan dengan hilangnya barang pengiriman. *Jurnal Begawan*, 12(2).
- Ngafifi, M. (2021). Perlindungan terhadap jasa ekspedisi. *Jurnal USM*.