

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aktivitas ekonomi masyarakat. Transformasi digital yang terjadi secara global telah mendorong pergeseran pola transaksi dari metode konvensional menuju sistem transaksi berbasis digital melalui platform perdagangan elektronik atau *e-commerce*.

Kemudahan akses internet, meningkatnya penggunaan perangkat *smartphone*, serta berkembangnya berbagai platform *marketplace* menjadikan sektor *e-commerce* sebagai salah satu sektor ekonomi digital yang mengalami pertumbuhan paling pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi faktor penting dalam mendorong pertumbuhan aktivitas perdagangan modern.

Peningkatan aktivitas perdagangan digital di Indonesia juga didukung oleh pertumbuhan jumlah pengguna internet yang terus meningkat setiap tahun. Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 215 juta orang atau sekitar 78 persen dari total populasi penduduk. Tingginya tingkat penetrasi internet tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam mendukung aktivitas komunikasi, pertukaran informasi, serta kegiatan ekonomi berbasis digital. Menurut laporan Google, Temasek, dan Bain & Company dalam *e-Conomy SEA Report (2023)*, nilai ekonomi digital Indonesia mencapai sekitar USD 82 miliar pada tahun 2023 dengan sektor *e-commerce* sebagai kontributor terbesar.

Tingginya aktivitas transaksi pada platform e-commerce tercermin dari jumlah kunjungan pengguna pada berbagai situs marketplace di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif memanfaatkan platform digital sebagai sarana dalam melakukan aktivitas belanja secara online.

Pertumbuhan aktivitas e-commerce di Indonesia dapat dilihat dari jumlah kunjungan pengguna pada berbagai platform marketplace yang disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Web Toko Online Tahun 2025

No	Toko Online	Pengunjung Web Rata-Rata Perbulan 2025
1	Shopee	59.520.800
2	Tokopedia	55.665.600
3	Lazada	36.620.000
4	Bukalapak	28.283.100
5	Blibli	12.413.100
6	Sociolla	3.086.500

Sumber: Data Sekunder, [www.iprice.com](http://www.iprice.com)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa Shopee dan Tokopedia merupakan platform *e-commerce* dengan tingkat kunjungan pengguna tertinggi di Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas belanja online di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan.

Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pengiriman barang dari penjual kepada konsumen, sehingga keberhasilan transaksi *e-commerce* tidak hanya ditentukan oleh platform digital, tetapi juga oleh kualitas layanan logistik yang digunakan.