

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terjadi peristiwa penyakit menular di seluruh penjuru dunia yaitu Covid-19, penyebaran Covid-19 terjadi begitu cepat hingga berdampak ke semua bidang tetapi terdapat bidang yang begitu terdampak yaitu bidang kesehatan dan perekonomian. Covid-19 menyebabkan kelumpuhan di sektor perekonomian di Indonesia, hingga berbagai kebijakan telah ditetapkan oleh pemerintah (Hasanah dan Sofro, 2022). Hal tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), menutup hampir seluruh pasar-pasar dan perbelanjaan di Indonesia yang menyebabkan terjadi penurunan daya beli masyarakat karena penurunan ekonomi dan mobilitas masyarakat yang dibatasi (Hidayat, dkk. 2022).

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2020 menyebutkan terjadi penurunan permintaan logistik dari masyarakat selama terjadi pandemi dialami oleh semua usaha transportasi salah satunya usaha transportasi truk. APTRINDO (Asosiasi Pengusaha Truk Indonesia) menjelaskan bahwa terjadi penurunan permintaan *trucking* mencapai 60% melebihi setengah dari persentase. Karena pembatasan dari pemerintah untuk itu banyak masyarakat yang melakukan kegiatan belanja melalui media *marketplace*, sehingga dapat dikatakan bahwa permintaan di *marketplace* selama pandemi mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan berdampak juga terhadap kenaikan pengiriman barang.

Jasa pengiriman menjadi salah satu solusi bagi masyarakat yang menyukai hal yang praktis dan mudah dalam mengirimkan barang. Pada dasarnya semua proses pengiriman barang tentunya memerlukan transportasi untuk dapat menunjang perputaran barang sampai kepada tempat tujuan. Tetapi masih terdapat keterbatasan yang dialami oleh beberapa perusahaan jasa pengiriman seperti adanya keterbatasan dalam waktu pengiriman, estimasi perkiraan yang meleset, dan biaya pengiriman yang tinggi. Untuk itu, dibutuhkan suatu penyedia jasa pengiriman yang dapat dengan siap menyediakan fasilitas transportasi baik dari segi armada ataupun sumber daya manusianya agar dapat memenuhi permintaan masyarakat yang cukup tinggi di jasa pengiriman. Kondisi tersebut membuat pengangkutan barang melalui via jalur darat, udara dan laut menjadi begitu penting.

Transportasi menjadi salah satu bagian perkembangan yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Seperti dengan jasa pengiriman barang, permintaan transportasi juga berkembang dengan signifikan disetiap tahunnya (Parmana dan Prihatini, 2017). Menurut Fatimah (2019), transportasi di Indonesia terbagi menjadi tiga yaitu jalur darat, udara dan laut, transportasi mempunyai ikatan yang saling berhubungan dengan aspek ekonomi. Kegiatan ekonomi yang dilakukan masyarakat seperti produksi barang, distribusi dan pertukaran barang atau komoditi kegiatan tersebut menyangkut kebutuhan manusia, kegiatan tersebut tentu membutuhkan bantuan transportasi, baik transportasi melalui jalur darat, jalur laut ataupun jalur udara. Di Indonesia sendiri, jalur yang banyak digunakan untuk distribusi atau pengiriman barang yaitu jalur darat, karena dinilai lebih ekonomis, resiko yang lebih rendah, dan waktu tempuh relatif cepat.

Keterkaitan antara jasa pengiriman dengan transportasi merupakan salah satu hal yang cukup krusial. Untuk itu, perlu diperhatikan baik-baik bagi perusahaan jasa pengiriman dalam memilih armada transportasi yang akan digunakan. Sebagian besar perusahaan pengiriman barang menggunakan transportasi darat untuk mengirimkan barang dari *customer* hal ini dikarenakan penggunaan transportasi darat dinilai dapat menekan biaya operasional yang nantinya dikeluarkan. Dibandingkan dengan transportasi jalur udara yang mahal dan transportasi laut yang memakan waktu yang cukup lama. Maka, banyak perusahaan pengiriman barang lebih memilih menggunakan transportasi darat terutama armada yang digunakan adalah truk, mobil dan kereta.

Salah satu perusahaan logistik yang bergerak di bidang jasa transportasi dan pengiriman barang adalah PT Angkasa Pura Logistik. PT Angkasa Pura Logistik merupakan perusahaan logistik yang memiliki cakupan pengiriman barang yang luas tersebar dari barat hingga timur Indonesia dan skala internasional melalui jalur udara, darat, dan laut. Memiliki fungsi sebagai *Strategic Business Unit* (SBU) yang cakupannya meliputi bidang logistik, pengiriman barang dan agen diatur guna mendukung operasi bandara, PT Angkasa Pura Logistik memiliki komitmen sebagai pelaksana *Good Corporate Governance*. Sebagaimana dikatakan di dalam pedoman Etika Perusahaan tahun 2014, tujuannya yaitu memperoleh level tertinggi dalam pelaksanaan Budaya Perusahaan, Etika kerja dan Etika dalam usaha. Menawarkan layanan berupa *Regulated Agent, Total Baggage Solution, Warehouse and Distribution, Freight Forwarding, Cargo Services, Air Freight*, Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU), dan SiAP *Express*. PT Angkasa Pura Logistik memiliki 19 cabang tersebar luas di seluruh

Indonesia dari barat hingga ke timur dan memiliki satu cabang di Singapura. Salah satu cabang PT Angkasa Pura Logistik yang berkembang dengan baik yaitu adalah cabang Surakarta atau Solo yang berada di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

Di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta layanan yang saat ini berjalan adalah *Total Baggage Solutions (TBS)*, *Strategic Business Unit*, Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU), SiAP Express, dan *Freight Forwarding*. Dari 5 layanan tersebut hampir semua layanan sudah berjalan dengan lancar tetapi masih terdapat layanan yang belum dapat berjalan dengan maksimal yaitu layanan *Freight Forwarding*. *Freight Forwarder* adalah bidang usaha jasa yang bergerak untuk menawarkan jasa pelayanan, mengurus segala kegiatan yang dibutuhkan untuk terpenuhinya pengiriman barang, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transportasi jalur darat, udara, dan laut (Niantoro, Sutrisno, dan Saputra, 2018). Semenjak adanya pandemi, bandara di seluruh Indonesia ditutup oleh pihak pemerintah hal itu tentu berdampak kepada pendapatan PT Angkasa Pura Logistik, sehingga kantor pusat memberikan himbauan kepada seluruh kantor cabang termasuk kantor cabang Surakarta untuk fokus terjun ke dunia logistik jalur darat yaitu *trucking*.

PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta memiliki cakupan 3 layanan *freight forwarder* mulai dari jasa pengiriman melalui udara, darat, dan laut. Sejauh ini, layanan yang berkembang dengan pesat dan paling menjual adalah pengiriman barang melalui udara, layanan melalui jalur darat masih terbilang belum cukup banyak peminat, dan layanan melalui jalur laut untuk saat ini belum berjalan. Fokus utama dalam penelitian ini akan merujuk kepada

efektivitas keberjalanan layanan jalur darat, menawarkan layanan darat berupa jasa *trucking*. *Trucking* merupakan sebuah layanan jasa pengiriman barang atau kargo jalur darat dengan menggunakan armada berupa truk dan mobil, dilakukan antar kota hingga antar pulau dimana barang atau kargo tersebut akan dikirim dan dikonsolidasi atau juga bisa tidak dicampur. Kegiatan *trucking* sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang dan kargo karena dinilai lebih murah dan cepat.

Adanya kegiatan *trucking* dalam dunia logistik juga memberikan kemudahan di setiap lini dan terdapat kelebihan menggunakan jasa *trucking* seperti dapat mengirim barang bermuatan besar, dapat mengangkut semua jenis barang kiriman, mudah dipantau dengan sistem *tracking*, pengiriman menjadi lebih fleksibel, dan harga pengiriman paling murah diantara jalur yang lainnya. Berikut tabel 1.1 merupakan klasifikasi armada darat yang sering digunakan perusahaan logistik untuk melakukan kegiatan *trucking*, yaitu:

Tabel 1.1 Klasifikasi Armada Truk

No	Nama Armada	Kapasitas (tonase)	Cubik Meter	Dimensi (p x l x t)
1.	<i>Blind Van</i>	0,72 ton	1 cbm	2,2 m x 1.35 m x 1.3 m
2.	Mobil <i>Pick Up</i>	1 ton	4-6 cbm	2,2 m x 1.35 m x 1.3 m
3.	Truk <i>Colt Diesel Engkel (CDE)</i>	2,5 ton	9 cbm	3 m x 1,6 m, x 1,6 cm
4.	Truk <i>Colt Diesel Double (CDD)</i>	5-6 ton	15-18 cbm	5 m x 2 m x 2 m
5.	<i>Fuso Box</i>	8-10 ton	25 cbm	5,7 m x 2,3 m x 2,2 m
6.	Truk <i>Tronton</i>	15-20 ton	30 cbm	9,5 m x 2,4 m x 2,4
7.	Tronton <i>Wingbox</i>	18-20 ton	20 cbm	9,5 m x 2,4 m x 2,4

Sumber: Jenis Truk dan Kapasitasnya, *delivere.com*, 23 Januari 2023.

PT Angkasa Pura Logistik merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan bandara namun belum banyak yang mengetahui bahwa terdapat layanan pengiriman darat atau *trucking* di perusahaan tersebut, untuk itu peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas layanan *trucking* apakah mampu bersaing di tengah banyaknya kompetitor. Dalam layanan *trucking* PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta menawarkan tiga layanan *trucking* yang pertama ada layanan *trucking distribution* layanan ini berupa menawarkan armada *trucking* dan jasa pengiriman barang ke perusahaan-perusahaan atau perorangan dalam jumlah yang besar sesuai dengan permintaan *customer* barang tersebut akan *dipickup* ke gudang perusahaan dan diantar sampai dengan tujuan.

Selanjutnya, ada layanan *city* kurir layanan ini berupa *pickup* dan *delivery* barang dalam skala lebih kecil, biasanya *city* kurir merupakan layanan perantara *pickup* dan *delivery* barang dari *customer* yang nantinya akan dikirimkan melalui via udara atau sebagai *deliver* untuk mengantarkan barang dari bandara ke tempat *customer*. Terakhir, ada layanan *trucking* multimoda, layanan ini menggunakan lebih dari satu armada angkut seperti contoh pengiriman barang ke luar pulau sehingga truk harus menggunakan kapal untuk membantu proses pengiriman ke tempat tujuan *customer*, atau menggunakan kontainer jika terdapat pengiriman dalam jumlah besar. Layanan *trucking* yang sering dipesan oleh *customer* yaitu layanan *city* kurir dan layanan *trucking distribution*.

Layanan *trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta memiliki potensi yang cukup besar untuk dikembangkan, hal tersebut dikarenakan letak geografis yang sangat strategis, terletak di kota Surakarta yang memiliki

beraneka ragam produsen barang atau sandang dan pengrajin kesenian, letaknya yang dekat dengan pusat perbelanjaan seperti pasar Klewer dimana para penjual di pasar Klewer setiap hari melakukan pengiriman barang ke luar kota karena tingginya permintaan pengiriman kain batik, lalu letak kantor yang dekat dengan pintu gerbang tol sehingga memudahkan pengiriman barang yang cepat dan efisien terutama ke daerah Jogja, Semarang, Jakarta hingga Surabaya, selain itu juga didukung dengan sumber daya manusia yang dimiliki sudah ahli dalam bidang *trucking* memiliki jam terbang yang cukup tinggi dan sudah memiliki surat izin mengemudi yang sesuai. Layanan *trucking* sudah cukup berkembang namun masih terdapat banyak kendala dan kekurangan dalam pelaksanaan layanan tersebut sehingga menyebabkan kurangnya *customer* yang minat dengan layanan *trucking*. Tentu hal tersebut terdapat beberapa faktor penyebab mengapa layanan *trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta belum dapat berjalan dengan baik dan masih sepi peminat.

Faktor tersebut berupa belum adanya tarif (*pricelist*) yang pasti, masih sering terdapat perubahan dan memiliki harga yang masih terbilang tinggi dibandingkan perusahaan *trucking* lainnya, kurangnya minat dari para *customer* pada layanan *trucking*, dan armada yang harus dilakukan perbaikan atau peremajaan dan penambahan armada yang lebih besar karena saat ini hanya terdapat tiga armada berupa *blind van*, mobil *box* dan truk CDE dan kebanyakan calon *customer request* pengiriman menggunakan truk CDD/Wing box/Tronton.. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, untuk itu peneliti menulis Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Efektivitas Layanan *Trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, untuk itu penulis merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini. Rumusan masalah ini dibuat agar penelitian dapat terfokus kepada masalah yang akan dibahas di dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana efektivitas layanan *trucking* yang ada di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta?
- 1.2.2 Apa saja faktor pendukung dan penghambat keberjalanan layanan *trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan efektivitas layanan *trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta.
- 1.3.2 Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan *trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian dan penulisan ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil untuk semua pihak yang bersangkutan. Hasil analisis yang didapat dalam penelitian dan penulisan ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan bagian dari sebuah proses yang diharapkan dapat meningkatkan wawasan pengetahuan dan menjadi salah satu sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai efektivitas layanan *trucking*.

b. Bagi Prodi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan di Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik serta dapat memberikan referensi untuk mahasiswa lain.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai sebuah acuan perusahaan mengenai efektivitas layanan *trucking*. Agar kedepannya perusahaan dapat meningkatkan layanan *trucking* secara maksimal dengan baik.