

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Transportasi menjadi bagian penting yang selalu terkait dalam keseharian masyarakat. Begitu pula dalam alur perdagangan, semua pelaku bisnis membutuhkan alat transportasi untuk mempermudah segala aktivitasnya. Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan 34 provinsi membuat sarana transportasi menjadi sangat penting sebagai penghubung perdagangan (Heriyanto, 2018). Sehingga jasa pengiriman barang dapat menjadi alternatif bagi para produsen untuk mempermudah barang sampai ke konsumen.

Di era digital ini memberikan perubahan yang cukup besar terhadap perilaku masyarakat yang serba instan, mobilitas tinggi, akses luas dan kemudahan konsumsi atau belanja melalui jaringan e-commerce cenderung meningkat. Perubahan yang terjadi memberikan dampak yang positif bagi jasa pengiriman barang di seluruh dunia termasuk Indonesia (Irviyanti, 2010). Perkembangan bisnis e-commerce yang meningkat pesat selama 5 tahun terakhir dibuktikan dari tahun 2017 mengalami kenaikan yang mencapai 8,8 per tahun ke tahun 2018 (Kuswandani, 2015). Menurut hasil proyeksi Statista bahwa di tahun 2019 nilai pendapatan yang diperoleh oleh e-commerce di Indonesia hingga US\$ 18,8 miliar, angka tersebut meningkat sebesar 56% dari tahun 2018 dengan nilai US\$ 12 miliar (Jayani, 2019).

Semakin banyak masyarakat Indonesia yang melakukan belanja secara online membuat perusahaan penyedia jasa logistik mengalami peningkatan permintaan pengiriman barang. Oleh karena itu para pedagang kemudian berlomba-lomba mendirikan usaha yang bergerak di bidang pengiriman barang (logistik). Perusahaan yang bergerak di bidang ini pada dasarnya sangat bermanfaat bagi perusahaan yang bergerak di bidang produsen komoditas, dan dapat memberikan pelayanan kepada konsumen yang jauh dari perusahaan. Perusahaan yang bergerak dibidang transportasi saat ini sangat terbantu karena mengingat kesibukan sehari-hari masyarakat, sehingga perusahaan ini sangat terbantu karena dapat mengirimkan barang dengan cepat dan murah, sehingga semuanya menjadi lebih praktis dan cepat. Karena banyaknya

permintaan konsumen, banyak bermunculan penyedia jasa logistik dan transportasi. Perusahaan penyedia layanan logika dapat digunakan untuk membantu publik mengirim barang yang tidak dapat langsung disetujui oleh pengirim.

Mempertahankan bisnis ditengah persaingan yang ketat tidaklah mudah, baik persaingan pasar secara nasional maupun global. Perusahaan berlomba mendapatkan perhatian pelanggan sehingga produk dan jasanya dilirik. Untuk menghadapi persaingan yang semakin sulit perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan, selain itu melakukan kegiatan pemasaran dan komunikasi terhadap pelanggan (Dea & Perdhana, 2019). Kepuasan dan manfaat yang didapatkan ketika menggunakan barang dan jasa merupakan nilai yang tertera pada barang dan jasa tersebut, sehingga harga menjadi relatif bagi barang dan jasa. Manfaat yang diterima pelanggan dari layanan tersebut harus dibandingkan dengan berbagai biaya yang muncul saat menggunakan layanan jasa tersebut (Astuti & Herliana, 2011).

JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan ekspedisi terbaik di Indonesia yang sedang melakukan pembenahan diri dan kegiatan untuk mengikuti alur perkembangan teknologi dan informasi serta menyesuaikan dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Perusahaan Jalur Nugraha Ekakurir atau yang dikenal sebagai JNE memiliki pertumbuhan pendapatan sebesar 36 persen di tahun 2019. Pertumbuhan yang terjadi memiliki beberapa faktor pendorong. Lima tahun terakhir pendapatan JNE memiliki nilai pertumbuhan yang mencapai 30 hingga 35 persen. Kunci sukses JNE yang telah bertahan selama 29 tahun yaitu selalu berinovasi, memperluas jangkauan, spiritual, dan nilai-nilai perusahaan yang selalu dipertahankan. JNE telah memiliki lebih dari 50 ribu karyawan dan agen serta kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut merupakan kunci dalam teori bisnis serta inovasi yang terus dilakukan mengokohkan bisnis JNE selama 29 tahun. JNE telah berkembang bersama zaman, melakukan pergeseran pasar dari offline menjadi online. Ia mengakui bahwa logistik tumbuh besar bersama industri-industri e-commerce. Bahkan di tahun-tahun puncak, bisnis tumbuh bisa tumbuh hingga di atas 40 persen. Setiap harinya, JNE mengirimkan rata-rata sekitar 1,3 juta paket di seluruh Indonesia. Mayoritas

pengiriman terjadi pada Senin hingga Jumat. Porsi pengiriman Jabodetabek mencapai sekitar 40 persen (Puspanigtyas, 2020).

Namun di masa pandemi seperti ini semua perusahaan menjadi terhambat dalam melakukan aktivitasnya. Penyebaran virus corona atau Covid-19 masih terjadi dan pemerintah telah menghimbau agar masyarakat mengurangi aktifitas di luar rumah, khususnya tempat keramaian. Dalam menghadapi situasi tersebut JNE pun melakukan berbagai persiapan untuk mencegah penyebaran virus corona sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan. Perusahaan jasa kiriman ekspres dan logistik JNE menerapkan protokol kesehatan terhadap semua barang dan antaran paket untuk mencegah meluasnya virus Covid-19. Satu diantaranya adalah penyemprotan disinfektan terhadap barang kiriman agar barang tersebut steril.

Dalam rangka mendukung kelancaran logistik ditengah pandemi tersebut, diperlukan beberapa kebijakan perlu diperhatikan, termasuk penentuan tarif yang akan diberlakukan. Tarif haruslah terjangkau oleh masyarakat, dalam artian penyediaan layanan angkutan sesuai kemampuan masyarakat dengan tetap memperhatikan kelangsungan hidup dan pengembangan usaha layanan penyedia angkutan tersebut. Hal tersebut menjadi penting karena penetapan besarnya tarif angkutan umum seringkali menimbulkan konflik kepentingan antara operator angkutan umum dengan masyarakat pengguna jasa angkutan umum tersebut. Permasalahan akan muncul apabila masyarakat memiliki ATP dan WTP yang lebih rendah dari pada besarnya tarif yang ditetapkan operator jasa tersebut (Susanto, Anwar, dan Wicaksono, 2015).

Kemampuan tersebut didefinisikan sebagai kesediaan membayar oleh pengguna jasa atas imbalan terhadap suatu barang atau jasa yang dinikmati dan kemauan secara rasional dimana seseorang mau membayar ongkos perjalanan yang dilakukannya dan biaya operasi kendaraan dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Susanto, Anwar, dan Wicaksono, 2015).

Untuk mengetahui kemampuan dan kemauan membayar tersebut dapat dilakukan analisis keterjangkauan daya beli pengguna jasa pengiriman JNE dalam membayar tarif yang meliputi Analisis Ability To Pay (kemampuan membayar konsumen) dan Willingness To Pay (kemauan membayar konsumen) terhadap tarif

yang diberlakukan. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui karakteristik responden pengguna jasa dan mengidentifikasi besaran nilai ATP dan WTP pengguna jasa JNE, serta untuk meninjau jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan pada JNE apabila dilakukan penambahan tarif.

Adapun penambahan pelayanan yang ditambahkan upaya penerapan protokol kesehatan covid-19 yaitu dimulai dengan peningkatan peralatan kesehatan dan kebersihan, khususnya untuk para karyawan frontliner yang bertemu langsung dengan pelanggan mau pun tim yang menangani paket selama dalam proses pengiriman. Para karyawan tersebut, seperti kurir, petugas Sales Counter, receptionist, tim keamanan, dan yang lainnya dalam bidang operasional. Berbagai peralatan dan fasilitas ditambah serta disediakan di Kantor Pusat, Kantor Cabang, dan Gedung Operasional JNE, seperti alat cek suhu tubuh, masker, sarung tangan, cairan pencuci tangan steril, serta tempat mencuci tangan dengan air mengalir. Pelanggan yang datang pun akan diarahkan untuk mencuci tangan terlebih dulu sebelum melakukan transaksi pengiriman paket. JNE juga membentuk gugus tugas khusus untuk pengawasan di Kantor Pusat dan seluruh Kantor Cabang dan melakukan sterilisasi seluruh area kerja menggunakan cairan disinfektan. Penyemprotan cairan tersebut dilakukan di area-area dimana sering digunakan oleh karyawan mau pun pelanggan, seperti musholla, ruang tunggu, toilet, dan yang lainnya.

Pandemi yang melanda Indonesia semakin meningkatkan belanja secara online sehingga jasa pengiriman barang pun ikut meningkat setiap harinya. Namun pelayanan harus kian bertambah baik sesuai dengan protokol kesehatan yang telah dianjurkan pemerintah. Hal ini membuat penulis berfikir untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna jasa pengiriman paket JNE pada saat terjadinya pandemi covid 19 di Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka terdapat sejumlah pertanyaan yang akan dibahas di penelitian ini yaitu:

1. Berapa besar nilai *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna jasa pengiriman paket JNE?
2. Bagaimana *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) terhadap harga jasa pengiriman paket JNE?
3. Berapa nilai penerapan protokol kesehatan covid 19 pada jasa pengiriman paket JNE?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mengestimasi nilai *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna jasa pengiriman paket JNE.
2. Skenario penetapan tarif jasa pengiriman paket JNE berdasarkan nilai *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP).
3. Mengestimasi nilai penerapan protokol kesehatan covid 19 pada jasa pengiriman paket JNE.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Bagi perguruan tinggi

1. Mendukung penelitian selanjutnya untuk dijadikan acuan referensi dan bahan literatur dalam melakukan penelitian yang sejenis atau lebih lanjut yang memiliki bidang sama.
2. Menjadi tambahan materi perkuliahan untuk membandingkan teori dan prakteknya di lapangan kerja.

Bagi perusahaan

1. Mendukung perusahaan untuk dapat mengendalikan mengambil keputusan dalam penentuan tarif pengiriman barang.
2. Membantu Mengestimasi nilai penerapan protokol kesehatan covid 19 berdasarkan nilai WTP pengguna jasa pengiriman barang JNE.

Bagi penulis

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana program studi transportasi Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia Bandung dan menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan ilmu manajemen logistik yang terkait dengan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna jasa JNE Bandung.
2. Hasil tugas akhir guna dijadikan acuan tentang penguasaan materi yang sudah didapatkan selama perkuliahan sehingga dapat diterapkan saat menghadapi dunia kerja, khususnya terkait dengan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna jasa JNE Bandung.

sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan pasca sarjana bidang kekhususan manajemen infrastruktur Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Indonesia dan menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan ilmu manajemen Infrastruktur yang terkait dengan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) pengguna jasa pengguna kereta api Soekarno Hatta – Manggarai.

### **1.5 Batasan Penelitian**

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. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hanya menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP)
2. Luas lingkup hanya meliputi tarif pengiriman barang.
3. Hanya meneliti tentang tarif menurut *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) dan protokol kesehatan pandemi covid 19.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi atas enam bab yang sesuai dengan ketentuan di Prodi Manajemen Transportasi Logistik Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia. Format penulisan lebih lengkap akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan menguraikan latar belakang atas fenomena penelitian yang terjadi, rumusan masalah atas penelitian, tujuan yang ingin dicapai penelitian, manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian, pembatasan masalah penelitian dan sistematika dalam menyusun penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori pada bab ini berisi berbagai referensi, teori-teori yang digunakan sebagai pendukung kajian dan analisis dari penelitian yang penulis sampaikan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga menguraikan rancangan penelitian yang dilakukan, objek dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, data yang diperoleh yang menyangkut analisis penelitian.

### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bahasan dalam bab ini mengenai penjelasan tentang gambaran rute pendistribusian di perusahaan tersebut dan bagaimana proea pengumpulan serta pengolahan data.

### **BAB V : ANALISIS DAN HASIL KERJA**

Pada bab ini mengemukakan tentang kajian atau analisis terhadap materi yang penulis angkat sesuai dengan judul yang penulis ajukan.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian dibahas dalam bab ini disertai saran dan penjelasan dari penelitian yang telah dilakukan terkait hasil yang didapat



STIMLOG





STIMLOG