

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan. Manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen. Perusahaan jasa memiliki peranan penting bagi seluruh masyarakat yang ada di dunia, termasuk perusahaan jasa logistik. Dimana banyaknya perusahaan jasa logistik dapat memudahkan masyarakat dalam pengiriman barang. Perusahaan jasa logistik merupakan perusahaan jasa yang menyediakan layanan jasa pengiriman barang dari tempat yang menggunakan jasa ke tempat tujuan. Persaingan perusahaan yang bergerak atau bergelut dibidang jasa ini semakin banyak, Perusahaan saling berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun tidak semua perusahaan jasa memberikan pelayanan dengan baik, seperti contohnya keterlambatan barang sampai, keterangan posisi barang, salah pengiriman dan lainnya. Konsumen biasanya mencari informasi terlebih dahulu baik dari internet, media massa ataupun bertanya langsung kepada konsumen lainnya yang sudah pernah memakai jasa tersebut atau lainnya. Hal ini menyebabkan beberapa perusahaan jasa, memiliki citra perusahaan buruk atau baik dari berbagai informasi yang didapatkan, sehingga terbentuknya citra perusahaan jasa, melalui sekumpulan kesan konsumen, kepercayaan konsumen dan sikap konsumen.

Perusahan penyediaan jasa pengiriman di Indonesia bertumbuh sangat cepat seiring berubahnya serta semakin kompleksnya pola kebutuhan dan gaya hidup masyarakat. Hal ini dipengaruhi juga semakin berkembangnya *marketplace* di

Indonesia yang menyebabkan pengiriman barang akibat tren gaya hidup berbelanja *online* semakin meningkat. Kehadiran marketplace, toko online, hingga bisnis berbasis digital membuat jasa pengiriman barang menjadi salah satu sektor usaha yang berkembang sangat pesat. Tidak hanya perusahaan besar, pelaku UMKM hingga usaha rumahan kini memanfaatkan layanan logistik untuk menjangkau konsumen di berbagai daerah. Fenomena ini membuka peluang besar bagi masyarakat yang ingin membangun usaha jasa pengiriman barang. Bisnis ini dinilai memiliki prospek jangka panjang karena hampir seluruh sektor perdagangan membutuhkan layanan pengiriman untuk menunjang aktivitas operasionalnya. Mulai dari pengiriman dokumen, paket kecil, barang industri, hingga distribusi skala nasional semuanya memerlukan sistem logistik yang terorganisir.

Meskipun terlihat sederhana, usaha jasa pengiriman barang memerlukan persiapan yang matang. Pelaku usaha harus memahami aspek hukum, pemilihan KBLI, proses perizinan, hingga sistem operasional yang sesuai dengan standar usaha logistik. Dengan pemahaman yang tepat, bisnis pengiriman barang dapat berkembang secara profesional dan mampu bersaing di tengah ketatnya industri logistik nasional. Ini menjadikan persaingan bisnis di bidang jasa atau layanan jasa kurir pengiriman saat ini semakin bersaing dengan bermunculannya perusahaan jasa pengiriman swasta yang semakin menunjukkan eksistensinya di kalangan masyarakat dan bahkan *marketplace* sendiri juga memiliki jasa pengiriman internalnya.

Berikut ini beberapa jenis penyedia jasa pengiriman aktif yang ada di Indonesia yang diperoleh berdasarkan data yang terdaftar di Asperindo, antara lain:

Tabel 1. Data Penyedia Jasa Pengiriman Aktif di Indonesia

No.	Nama Perusahaan Penyedia	No.	Nama Perusahaan Penyedia
1.	ACC Express	85.	Konesia Prologix Line
2.	Adhya Avia Prima	86.	Krida Jaringan Nusantara
3.	Adipura Express	87.	Lazuardo Vittorio Indonesia
4.	Aero Citra Cargo	88.	Logistik Wahana Express
5.	Amanah Cargo Jaya Mandiri	89.	Maju Jawara Prayatna
6.	Amanat Perkasa Speed	90.	Mandiri Leader Cargo
7.	Andalan Express Indonesia	91.	Mars Akbar Mandiri
8.	Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)	92.	Mdc Pragayati Nusantara
9.	Angkut Teknologi Indonesia	93.	Mentari Trans Nusantara
10.	Angkutan Utama Perkasa	94.	Merpati Alam Semesta
11.	Antareja Prima Antaran (RPX)	95.	Metro Adiperkasa Nusantara
12.	Antero Bahana Cemerlang	96.	Metro Tara
13.	Anugerah Ekspres Indonesia	97.	Mina Iriawan
14.	Atlas Transindo Raya	98.	Monang Sianipar Abadi
15.	Bara Expressindo Logistics	99.	Multi Angkutan Express
16.	Belt Logistik Indonesia	100.	Multimoda Guna Ekspres
17.	Berkat Subuh Transpor	101.	Nugindo Chandra
18.	Bimaputra	102.	Nusa Prima Ekspres
19.	Bintang Jaya Trans	103.	Nusaindo Cipta Ekspres
20.	Biotika Semesta	104.	Nusantara Card Semesta (NCS Kurir)
21.	Buana Service Logistics	105.	Nusantara Surya Sakti
22.	Caraka Jaya Sentosa	106.	Oexpress Logistik Indonesia (OExpress)
23.	Cardig Express Nusantara (Cardig)	107.	Paket Anak Bangsa (GoSend)
24.	Cargo Plaza Indah	108.	Pancamed Indonesia
25.	Cen Kurir Indonesia	109.	Panca Laksindo Express
26.	Cesco Logistik Indonesia	110.	Pandu Siwi Sentosa
27.	Chandra Adi Sentosa	111.	Pasti Global Ekspresindo
28.	Chaya Hantaran Nusantara	112.	Perishable Logistics Indonesia
29.	Citosarana Jasapratama	113.	Pos Indonesia (Persero)
30.	Citrabati Logistik Internasional	114.	Prima Multi Cipta
31.	Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	115.	Primatama Duta Antaran
32.	Citylink Express Indo	116.	Rachmathutama Pratamamandiri
33.	Commit Trans Angkasa	117.	Rayspid Indonesia (Rayspeed)
34.	Dakota Buana Semesta	118.	Repex Perdana International

	(Dakota Cargo)		(RPX Logistics)
35.	Delta Anugerah Lestari Ekspres	119.	Restu Anugrah Wibawa
36.	Dharma Bandar Mandala	120.	Reycom Document Solusi
37.	Dinamika Lintas Buana	121.	Reza Julian Expresindo
38.	Dino Logistics Perkasa	122.	Royal Express Indonesia
39.	Dokumen Parcel Express	123.	Rush Cargo Nusantara
40.	Dwibaya Manunggal Logistics	124.	Sagi Capri Cargo
41.	Dwitama Global Persada	125.	Sai Trans Indonesia
42.	Eka Sari Lorena	126.	Sarana Ekspres Makmur
43.	Ekamatra Rizqi Anugrah	127.	Satria Antaran Prima Tbk. (SAPX Express)
44.	Ekspres Parcel Indonesia	128.	Sayap Biru Ekspres
45.	Ekpress Aerospeedindo	129.	Sejahtera Mandiri Ekspres
46.	Ekspres Sistem Indonesia	130.	Sena Satwika
47.	Eldita Sarana Logistik	131.	Serasi Logistics Indonesia
48.	Era Manunggal Sejahtera	132.	Sicepat Ekspres Indonesia (SiCepat Ekspres)
49.	Esa Putra Primajasa	133.	Sinar Aji
50.	Expressindo System Network	134.	Sinar Harapan CeraH
51.	Fia Express Indonesia	135.	Sinarmas Pelangi
52.	Gaido Cito Ekakurindo	136.	Sinar Anugerah Eka
53.	Gajahsora Makmur Jaya	137.	Sinergi Karya Kharisma
54.	Ged Lintas Indonesia	138.	Sinerji Manunggal Sejahtera
55.	Ginta Jasminindo Logistics	139.	Sky Light Multitrada
56.	Global Distribution Alliance	140.	Skypak Internasional (TNT)
57.	Global Distribusi Paket	141.	Solid Global Solution (Solid Global Solution)
58.	Global Trade Logistics Network	142.	Solusi Pengiriman Indonesia (Grab)
59.	Globalindo Dua Satu Ekspres (21 Express)	143.	Speedy Turtle Indonesia
60.	Goosend Andalan Semeru	144.	Sumber Wahana Sejahtera
61.	GPI Express	145.	Supra Ekspres (Supex)
62.	Graha Wijaya Logistik	146.	Synergy First Logistics (First Logistics)
63.	Herlyk Ekspres	147.	Tabitha Gracia Indonesia
64.	Huda Express	148.	Tata Harmoni Saranatama
65.	Idexpress Service Solution (ID Express)	149.	Tera Mare Maju
66.	Indah Logistik (Indah Logistik)	150.	Thomas Express
67.	Indoexpress Logistics	151.	Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express)
68.	Indofast Trasindo	152.	Titipan Express Utama
69.	Indonusa Putra Mandiri	153.	Titipan Kilat Suprpto
70.	Indotama Buana Sejahtera	154.	Toha Djamhur Katalina
71.	Indotama Domestik Lestari	155.	Trans Kurir Domestik

72.	Intan Utama Logistik	156.	Transkom Integrasi Mandiri
73.	Interasi Aviassi Solusi	157.	Transtama Logistics Express
74.	4848 Irawan Sarpingi	158.	Tri Adi Bersama (Anteraja)
75.	Jalan Baru Jalan	159.	Trimuda Nuansa Citra Tbk.
76.	Jantera Multi Sarana	160.	Tunas Ekspres Indonesia
77.	Jaringan Ekspedisi Transportasi	161.	Uni Logistik Indonesia
78.	Jasa Niaga Amanah Kargo	162.	Uniqpak Sarana Antarana
79.	Jasa Utama Expres Mandiri	163.	Universal Ekspres Logistindo
80.	Jaya Putra Kalimantan	164.	Ups Cardig Internasional (UPS Indonesia)
81.	Jaya Utama Transportindo	165.	VAT Express Global
82.	Kay Ocean Indonesia	166.	Wahana Prestasi Logistik (Wahana Express)
83.	Kereta Api Logistik (KAI Logistik)	167.	Windu Pratama Courier
84.	Kerta Gaya Pusaka	168.	Yapindo Transportama (PCP Express)

Sumber: <https://www.asperindo.id/keorganisasian/anggota/>

Berkembangnya penyedia pengiriman barang/jasa tersebut sangat dirasakan juga oleh perusahaan tersebut diatas. PT Pos Indonesia (Persero) yang merupakan perusahaan milik negara juga merasakan dampaknya dan terancam tutup. Namun karena perusahaan ini adalah milik negara, masih mampu bertahan hingga saat ini dengan melakukan berbagai macam perbaikan layanan yang cepat, aman dan sampai tujuan tepat waktu.

Tugas utama PT Pos Indonesia (Persero) selain memberikan jasa pengiriman surat menyurat, tetapi juga memberikan fasilitas lainnya seperti pengiriman paket, keuangan, dan lain-lain. PT Pos Indonesia (Persero) hadir melayani hingga ke pelosok negeri dengan titik jaringan layanan tersebar di seluruh Indonesia. Lebih dari 4.000-an kantor pos yang dimiliki oleh PT Pos Indonesia (Persero), dan hampir semuanya terletak di lokasi premium baik itu pusat kota maupun pusat kabupaten/kecamatan.