

---

---

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berikut ini adalah kesimpulan penelitian terhadap analisis *service quality* terhadap produk impor laut di industri *forwarder* dengan menggunakan teknik *conjoint*, sebagai berikut:

1. Penelitian terhadap data pengiriman impor tahun 2008 telah menghasilkan *output* yang menyimpulkan bahwa, atribut yang paling penting bagi konsumen adalah atribut harga, baik atribut yang diukur melalui metoda *full profile* sebesar 20,31% maupun diukur melalui metoda *pareto* sebesar 22,41%. Perbedaan tersebut menunjukkan pada metode *pareto* dengan kombinasi (4 X 4 X 2 X 4 X 2 X 2) sebaran yang dihasilkan 80% dari data yang diurutkan berdasarkan kombinasi atribut, dimana sebaran tersebut memiliki kontribusi terbesar untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Sedangkan pada metode *full profile* (3 X 3 X 3 X 3 X 3 X 3) sebaran yang dihasilkan lebih merata pada kombinasi atribut yang diurutkan untuk mendapatkan hasil *distribusi frekuensi* yang dominan. Hasil *output* yang dihasilkan merupakan jawaban terhadap permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini, yaitu sebagai ukuran *service quality* di industri *forwarder*.
2. Teknik *conjoint* telah berhasil meningkatkan *service* kualitatif dalam menentukan atribut serta kombinasi dari produk impor laut. Hal ini disebabkan karena teknik *conjoint* dapat memberikan pilihan kombinasi kepada pihak konsumen agar dapat memilih produk impor berdasarkan atribut yang disukai. Terdapat beberapa *service* kuantitatif lain yang digunakan sebagai pembanding atribut, antara lain:
  - *Time Series Analysis*, analisis deret waktu digunakan untuk melakukan analisis data yang mempertimbangkan pengaruh waktu.

- 
- 
- Regresi *Analysis*, analisis yang digunakan untuk menganalisa bentuk hubungan dua atribut atau lebih yang modelnya belum diketahui dengan sempurna.
  - *Path Analysis*, analisis *path* bertujuan untuk melihat hubungan antara kejadian satu dengan kejadian lain baik berupa hubungan langsung maupun tidak langsung.

Adapun kelebihan teknik *conjoint* dibandingkan dengan teknik lain diatas adalah, Dalam prosesnya analisis *conjoint* dapat memberikan ukuran kuantitatif terhadap tingkat kegunaan (*utility*) dan tingkat kepentingan relatif (*relatif importance*) pada suatu atribut tertentu. Sehingga dapat digunakan untuk membantu mendapatkan kombinasi atribut suatu produk yang disukai oleh konsumen.

3. Persepsi konsumen yang merupakan *customer behaviour* terhadap produk impor laut menyimpulkan bahwa, atribut yang paling diminati konsumen adalah atribut harga *CIF (Cost Insurance and Freight)* karena konsumen dapat menunda pembayaran *freight* pada saat barang tiba di negara tujuan. Dengan demikian maka konsumen bisa mengatur perputaran uang perusahaannya menjadi lebih panjang. Sedangkan dari sisi *forwarder*, jika menggunakan harga CIF sangat menguntungkan karena dengan unsur asuransi didalamnya dapat menjaga klaim atas barang rusak dalam perjalanan. *Output* kombinasi yang dipilih konsumen dalam penelitian ini antara lain:
  - a. Jenis barang *general cargo*. Konsumen dan *forwarder* sama sama diuntungkan karena tidak memerlukan persyaratan khusus dalam mengimpor barang seperti Badan POM, DEPERINDAG dan lain-lain, dimana untuk mengurus perijinan tersebut menghabiskan biaya dan waktu yang lama. Konsumen cukup menyediakan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), APIT (Angka Pengenal Importir Terbatas) dan SRP (Surat Registrasi Pabean).

- 
- 
- b. Lokasi Kedatangan di UTC1. Sangat menguntungkan bagi konsumen dan *forwarder* karena area UTC1 yang jauh lebih besar dibandingkan UTC2 dan UTC3 (lebih dari 10 ha), sehingga untuk proses pengeluaran barang di tanjung priok jauh lebih mudah dan cepat.
  - c. Pelabuhan *transshipment* Singapore. Konsumen dan *forwarder* sama sama diuntungkan karena jika pelabuhan *transshipment* padat, sehingga memungkinkan terjadinya *congestion*. Hal tersebut akan sangat berpengaruh dalam *leadtime* proses impor secara keseluruhan bagi konsumen dan *forwarder*.
  - d. Pengiriman dengan kargo LCL. Sangat menguntungkan bagi konsumen dan *forwarder* karena pengiriman dengan kargo LCL memungkinkan dilakukan pengiriman dalam jumlah *partial* atau lebih kecil dari ukuran kontainer (20 *cubic meter*), sehingga dapat mengurangi permintaan pengiriman barang dapat disesuaikan dengan kondisi finansial konsumen dan *forwarder*.
  - e. *Customs clearance* jalur hijau. Konsumen dan *forwarder* sama sama diuntungkan karena proses *customs clearance* di Bea Cukai tidak memakan waktu lama (cukup 3 hari kerja), dalam pelaksanaannya tidak dilakukan pemeriksaan 100% artinya tidak ada pembongkaran kontainer pada saat pengeluaran barang di tanjung priok sehingga dapat mempercepat *leadtime* proses impor. Sehingga konsumen dan *forwarder* dapat meningkatkan tingkat produktifitas pengiriman barang impor ke Indonesia.

Kombinasi atribut tersebut telah menjawab permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini yaitu menentukan atribut serta kombinasi di dalamnya dari produk impor laut. Dengan demikian diharapkan hasil kombinasi atribut ini, dapat digunakan untuk memberikan masukan standart harga di *gafeksi* (gabungan *forwarder* ekspedisi seluruh indonesia) sebagai panduan untuk memilih produk impor laut di industri *forwarder* pada khususnya dan konsumen pada umumnya

- 
- 
4. Manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini adalah memberikan memberikan rancangan harga produk impor laut bagi konsumen di Indonesia dalam memilih produk impor laut dengan menggunakan teknik *conjoint*. Rancangan harga tersebut dibuat berdasarkan dari harga jual dari pihak *forwarder* yang digunakan sebagai landasan harga beli ke pihak *end user*. Keuntungan secara ekonomi yang di dapat dengan menggunakan teknik *conjoint* dibandingkan dengan teknik tanpa *conjoint*, dapat mengurangi biaya impor konsumen sebesar USD 1.737 per pengiriman impor barang ke Indonesia. Biaya yang dapat dihemat pada tahun 2008 sebesar USD6.357.420 atau sekitar Rp 66.752.910.000. Dengan penghematan biaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi dapat diartikan sebagai proses perubahan kondisi perekonomian di Indonesia dalam bentuk kenaikan pendapatan nasional secara berkesinambungan menuju keadaan yang lebih baik selama periode tertentu. Untuk itu diharapkan dengan teknik *conjoint* ini, dapat menekan biaya importasi barang ke Indonesia dan selanjutnya diharapkan dapat mendorong laju pertumbuhan ekonomi nasional khususnya di sektor industri ekspor dan impor.
5. Sehubungan dengan keterbatasan penelitian hanya di bidang lain impor laut, maka disarankan agar dapat dilakukan penelitian pada bidang lain seperti ekspor laut, ekspor udara atau impor udara. Diharapkan dengan lanjutan penelitian tersebut, dapat diperbaiki output hasil penelitian pada kombinasi atribut dengan teknik *conjoint* menjadi lebih baik lagi. Selanjutnya keterbatasan dalam penelitian ini hanya menggunakan *software* SPSS (*statistical product and solution services*), dimana SPSS kurang mampu menyediakan fitur yang fungsinya dapat menguji signifikansi pada perbedaan hasil kombinasi penelitian satu dengan lainnya. Sehingga dibutuhkan *software* pembanding yang berbeda dari SPSS yang dapat dianalisa keunggulan dan kelemahannya.