
BAB I

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di industri *forwarder* dari hari ke hari terus meningkat, dimana perusahaan – perusahaan *forwarder* dituntut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen dalam mencapai *service quality* yang diinginkan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) *service quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Dengan kondisi tersebut maka mengharuskan perusahaan *forwarder* untuk dapat menganalisis *service quality* terhadap produknya jika ingin tetap bersaing dipasar *global* dan disukai oleh konsumen.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di dunia industri, baik manufaktur maupun jasa semakin meningkat sangat cepat. Salah satu industri jasa yang belakangan ini semakin menjamur adalah industri jasa *forwarder*, dimana produk utamanya antara lain: produk ekspor (pengiriman barang dari dalam negeri ke luar negeri), produk impor (pengiriman barang dari luar negeri ke dalam negeri), produk *ocean freight* (pengiriman barang melalui jalur laut), produk *air freight* (pengiriman barang melalui jalur udara), produk *land transportation* (pengiriman melalui jalur transportasi darat), produk *customs clearance* (proses pengeluaran barang di bea dan cukai) dan produk *logistics* (pergudangan).

Khusus mengenai produk impor, dalam hal penanganan proses pengeluaran barang di bea dan cukai memiliki tingkat kesulitan yang relatif lebih tinggi di bandingkan dengan produk ekspor. Penanganan proses yang lebih ketat tersebut dilakukan oleh pihak Bea dan Cukai dengan tujuan untuk mengawasi lalu lintas barang yang memasuki wilayah Indonesia harus mengikuti tata laksana kepabeanan (aturan yang dibuat dimana pengawasannya dibawah Direktorat Bea dan Cukai) yang berlaku dalam hubungannya dengan perdagangan internasional. Produk impor sendiri terbagi menjadi dua yaitu impor melalui jalur laut dan impor melalui jalur udara. Impor melalui jalur laut memiliki proses pengeluaran barang yang lebih panjang di bandingkan dengan jalur udara, hal ini disebabkan karena area penyimpanan barang melalui jalur udara yang terbatas maka dituntut untuk dapat melakukan pergerakan barang yang lebih cepat dibandingkan jalur laut.

Objek penelitian yang dipilih dalam data pendahuluan adalah perusahaan – perusahaan di industri *forwarder* yang berpengalaman seperti PT. Schenker Petrolog Utama (Jakarta), PT. DHL (Jakarta) dan PT. Kuehne Nuegle Sigma (Jakarta) yang kesemuanya merupakan *agent* perwakilan dari negara - negara besar di dunia, seperti Jerman dan Amerika Serikat. Perusahaan - perusahaan tersebut memiliki beberapa jenis kargo yang menjadi bisnis utamanya yaitu: *FCL (Full Container Load)* yaitu pengiriman dalam bentuk *container*, *LCL (Less than Container Load)* yaitu pengiriman dalam bentuk *partial container* serta *breakbulk (uncontainerize)* yaitu pengiriman dalam bentuk besar. Adapun jenis komoditi yang di proses antara lain : *automotive* (otomotif), *pulp and paper* (kertas), *general cargo* (umum), *electronics* (elektronik), *equipment* (peralatan dan instalasi) dan *chemicals* (bahan kimia).

Seiring dengan perkembangan bisnis di industri *forwarder* yang semakin meningkat maka perusahaan *forwarder* dituntut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen dalam mencapai *service quality* yang diinginkan¹. Untuk mencapainya, pada umumnya konsumen menyatakan semua atribut penting. Sebaliknya dari sisi *forwarder*

¹ Winzar, Hume and Agarwal, James, " Predictive validity of conjoint analysis results based on best worst scaling compared with results based on ranks data", *journal of electronics from griffith university and calgary university*, (2007):page 805

sedapat mungkin menjual produk dengan harga yang tinggi dan dengan biaya operational yang seminim mungkin. Seperti diketahui, produk tidak saja terdiri dari komponen-komponen fisik penyusunnya, namun lebih merupakan kumpulan dari berbagai atribut yang sering menjadi faktor penentu bagi konsumen dalam memilih produk. Atribut dalam industri *forwarder* meliputi komoditi, harga, *transshipment*, lokasi kedatangan, jenis kargo dan proses *customs clearance*.

Dengan demikian maka diperlukan sebuah teknik yang dapat menggabungkan beberapa atribut sehingga menghasilkan suatu kombinasi atribut yang dapat diterima oleh pasar secara luas dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi industri *forwarder* pada khususnya serta konsumen dan perdagangan di Indonesia pada umumnya². Teknik yang digunakan untuk membantu mendapatkan kombinasi atribut dalam memilih sebuah produk dengan memberikan ukuran kuantitatif terhadap tingkat kegunaan (*utility*) dan kepentingan relatif (*relatif importance*) adalah teknik *conjoint*, dimana dalam aplikasinya teknik *conjoint* juga dapat digunakan untuk merancang harga produk impor dari konsumen ke pihak *end user*.

1.2 Diagram Keterkaitan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat digambarkan sebuah diagram keterkaitan masalah untuk menunjukkan hubungan antara masalah satu dengan masalah lainnya yang saling terkait seperti terlihat pada Gambar 1.1. Pada diagram keterkaitan masalah tersebut dapat dijelaskan, bahwa masalah utama dalam penelitiannya ini adalah belum adanya pengukuran *service quality* di industri *forwarder* pada produk impor laut. Hal tersebut dapat dilihat dalam *backward linkages* sebagai berikut:

- Dari sisi *forwarder*, belum dilakukan pengukuran yang *significant* terhadap standar harga produk impor laut. Belum adanya standar harga untuk produk impor laut disebabkan oleh beberapa hal yaitu : proses *customs clearance* yang memiliki banyak birokrasi di Bea dan Cukai yang dapat menyulitkan bagi *forwarder* dalam

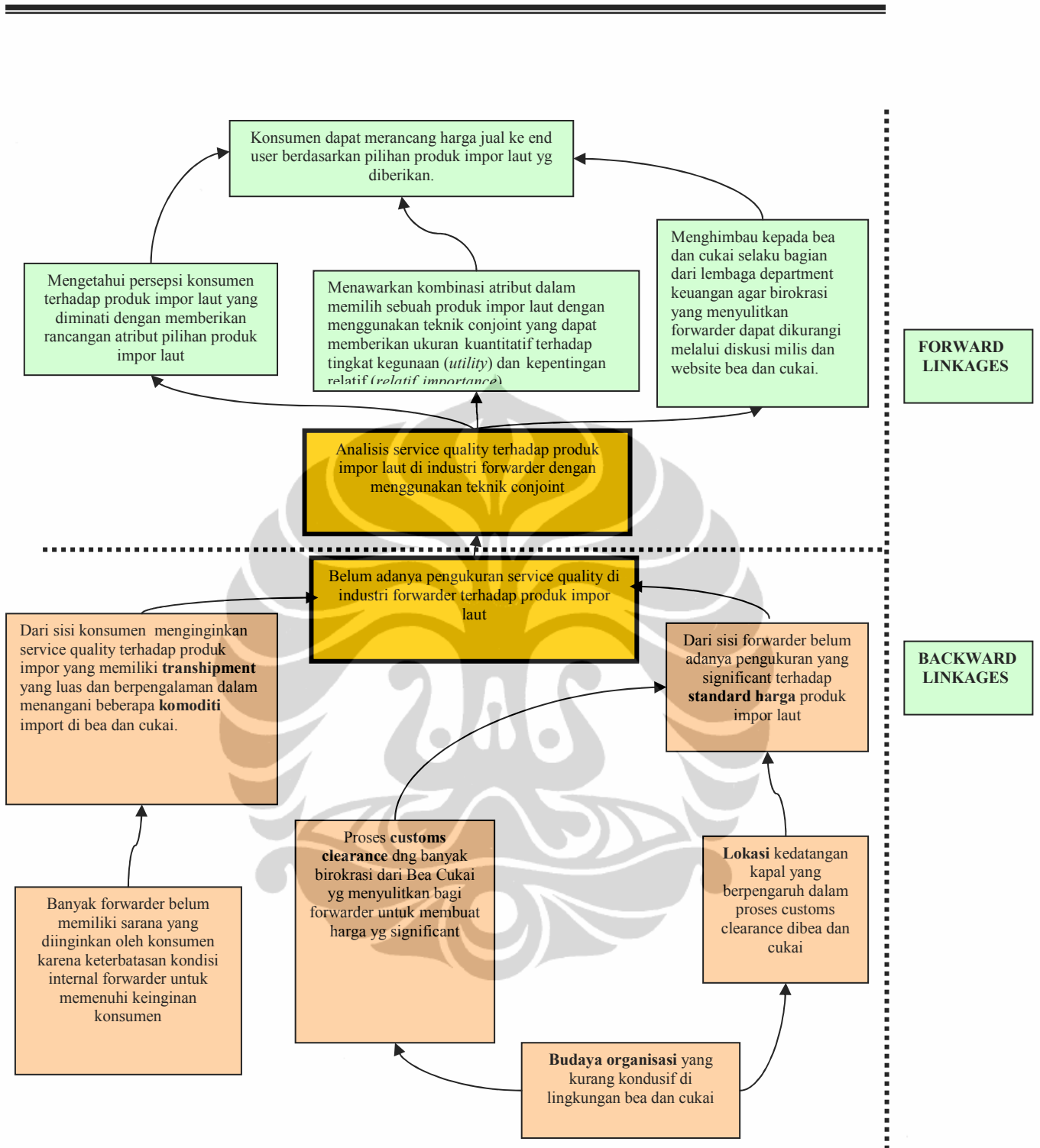
² Schaupp, Christian and Belanger, France, "A Conjoint analysis of online customer satisfaction", *Journal of electronics commerce research* vo,6, No.2. university of north caroline-wilmington, (2005); page 97

membuat standar harga. Lokasi kedatangan kapal yang berpengaruh dalam proses *customs clearance* di bea dan cukai disebabkan karena lokasi kedatangan yang memuat kapal sandar dengan area yang luas seperti di UTC1 akan lebih sulit birokrasinya dibandingkan area UTC3 yang jauh lebih kecil. Kedua hal tersebut dipicu dengan budaya organisasi di lingkungan Bea dan Cukai yang kurang kondusif karena birokrasi yang panjang memerlukan biaya yang tidak kecil untuk dikeluarkan oleh pihak *forwarder*.

- Dari sisi konsumen, *service quality* yang diinginkan pada produk impor laut yang memiliki fasilitas *transshipment* yang banyak dan luas di beberapa negara diluar negeri dan mempunyai pengalaman dalam menangani beberapa komoditi impor di Bea dan Cukai. Hal ini sangat penting karena fungsi *transshipment* yang luas di tiap negara akan memudahkan jalur komunikasi keberadaan kapal pengangkut barang dan pengalaman dalam menangani berbagai komoditi yang sulit seperti impor barang kimia yang memerlukan ijin khusus dari badan POM dan DEPERINDAG, dimana pengalaman tersebut tidak banyak dimiliki oleh *forwarder* di Indonesia.

Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan suatu analisa *service quality* terhadap produk impor laut di industri *forwarder*. Hal tersebut dapat dilihat dalam *forward linkages* sebagai berikut:

- Untuk mengetahui persepsi konsumen dalam mengambil keputusan terhadap produk impor laut yang dipilih sehingga dapat diketahui *behaviour* dari konsumen tersebut yang nantinya dapat membantu *forwarder* dalam menawarkan produk impor yang ditawarkan.
- Menawarkan kombinasi atribut dalam memilih sebuah produk impor laut dengan menggunakan teknik *conjoint* dimana teknik conjoint dapat memberikan ukuran kuantitatif terhadap tingkat kegunaan dan kepentingan relatif dari produk impor laut yang ditawarkan.
- Menghimbau kepada Bea dan Cukai selaku bagian dari lembaga departmen keuangan agar birokrasi yang menyulitkan *forwarder* dapat dikurangi melalui diskusi milis dan *website* Bea dan Cukai. Konsumen dapat merancang harga jual ke *end user* berdasarkan pilihan produk impor laut yg diberikan.



Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah analisis *service quality* terhadap produk impor laut di industri *forwarder* dengan menggunakan teknik *conjoint*

1.3 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini pokok permasalahan yang diangkat adalah menentukan pengukuran *service quality* di industri *forwarder* dimana pengukuran tersebut juga meliputi atribut pada kombinasi produk impor laut agar dapat diminati oleh konsumen di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dalam *backward linkages* sebagai berikut:

- Belum adanya pengukuran terhadap standar harga produk impor laut, hal ini disebabkan karena proses *customs clearance* (proses pengeluaran barang) di Bea dan Cukai yang memiliki banyak birokrasi menyulitkan pihak *forwarder* dalam menentukan standar harga. Contoh : Biaya untuk pengeluaran barang jalur hijau sangat bervariasi dengan memiliki range biaya dari Rp 100.000 – Rp 350.000 per *container* hal tersebut sangat tergantung dari birokrasi di Bea dan Cukai terhadap kecepatan proses pengeluaran barangnya.
- Lokasi kedatangan kapal yang berpengaruh dalam proses *customs clearance* di Bea dan Cukai disebabkan karena lokasi kedatangan yang memuat kapal sandar dengan area yang luas seperti di UTC1 akan lebih sulit birokrasinya dibandingkan area UTC3 yang jauh lebih kecil. Contoh: Biaya untuk pengeluaran barang di lokasi kedatangan atau *port charges* untuk lokasi di UTC1 sebesar Rp 1.000.000 per *container* per hari sedangkan untuk lokasi di UTC3 sebesar Rp 1.500.000 per *container* per hari, akan tetapi karena banyak konsumen lebih memilih lokasi sandar kapal di UTC1 oleh sebab itu proses birokrasi di Bea dan Cukainya pun jauh lebih sulit dan lebih ketat untuk proses pengeluaran barangnya.
- Budaya organisasi di lingkungan Bea dan Cukai yang kurang kondusif secara keseluruhan karena birokrasi yang panjang memerlukan biaya yang tidak kecil untuk dikeluarkan. Contoh : Kesalahan pembuatan dokumen impor setelah kapal tiba di Indonesia harus dilakukan proses *amendment* / perubahan di Bea dan Cukai. Adapun proses perubahan dokumen impor tersebut memerlukan waktu penyelesaian paling cepat satu minggu sejak pengajuan perubahan dokumen, hal tersebut terjadi karena panjangnya birokrasi yang harus dilalui di Bea dan Cukai sehingga sangat merugikan *forwarder* dan konsumen karena harus menanggung biaya penumpukan kontainer yang timbul akibat lamanya proses tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dan hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dilihat dalam *forward linkages* sebagai berikut:

- Untuk mengetahui persepsi konsumen dalam mengambil keputusan terhadap produk impor laut dapat dilihat pada contoh berikut ini: PT. Acer Indonesia, pengiriman barangnya berasal dari hongkong dengan pola pembayaran *FOB (Free On Board)* dengan proses pengeluaran barang di bea cukai melalui proses jalur hijau. Selanjutnya untuk mengetahui *behaviour* dari konsumen maka pihak *forwarder* untuk menawarkan produk impor yang lebih kompetitif seperti harga *FOB* yang lebih murah dari Hongkong ke Jakarta dan penawaran harga proses pengeluaran barang jalur hijau yang lebih cepat dan murah.
- Menawarkan kombinasi atribut dalam memilih sebuah produk impor laut dengan menggunakan teknik *conjoint* yang dapat memberikan ukuran kuantitatif terhadap tingkat kegunaan dan kepentingan relatif. Tingkat kegunaan adalah *output*/hasil interpretasi tanda ‘-‘ yang teridentifikasi dengan deviasi positif ke arah kanan dari hasil kombinasi produk dalam pengolahan data dimana arah tanda ‘-‘ ke kanan (positif) berarti variabel dari atribut semakin disukai oleh konsumen. Contoh dapat dilihat pada bab III dalam analisa pembahasan : lokasi kedatangan di UTC1 (---) ke arah kanan jauh lebih diminati dibandingkan UTC2 (--) ke arah kiri. Sedangkan untuk tingkat kepentingan relatif adalah *output*/hasil interpretasi dalam nilai persentase (%) dari hasil kombinasi produk dalam pengolahan data. Contoh dapat dilihat pada bab III dalam analisa pembahasan : atribut lokasi (45,8%) merupakan atribut yang paling penting dalam produk impor laut dibandingkan atribut *transshipment* (29,37%). Kedua ukuran kuantitatif tersebut dapat juga di uji dengan uji korelasi pearson rho dan kendall tau dimana dikatakan relatif kuat apabila $> 0,5$ dan uji signifikansi, dikatakan korelasi tersebut mempunyai signifikansi yang kuat apabila dibawah 0,05 Contoh: pada bab III analisa permasalahan uji korelasi pearson rho 0,942 dan kendall tau 0,731 sedangkan uji signifikansinya 0,00.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang merupakan output yang dapat diambil pada penelitian ini adalah memberikan rancangan harga produk impor laut bagi konsumen di Indonesia dalam memilih produk impor laut dengan menggunakan teknik *conjoint*. Rancangan harga tersebut dibuat berdasarkan harga jual dari pihak *forwarder* yang digunakan sebagai landasan harga beli ke pihak *end user*. Contoh dapat dilihat pada bab III dalam analisa pembahasan. Untuk pengiriman dari Hamburg ke Jakarta dengan kargo berdimensi 8 cbm (*cubic meter*) dengan jenis barang kimia, didapatkan rancangan sebagai berikut:

| Jenis biaya yg timbul : | Harga Beli forwarder (USD) | Harga Jual forwarder (USD) | Keterangan |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| <i>Freight</i> CIF | \$940 | \$1.040 | Biaya pemuatan barang dalam kargo LCL |
| <i>Transshipment</i> PKL | \$25 | \$50 | Biaya penumpukan di pelabuhan <i>transshipment</i> |
| Lokasi UTC1 | \$75 | \$100 | Biaya Lokasi kedatangan kapal dengan pelayaran |
| Jenis komoditi kimia | \$150 | \$200 | Biaya barang berbahaya dan Biaya ijin khusus dari BP POM |
| <i>Clearance</i> – Prioritas | \$15 | \$50 | Biaya proses kerja selama 2 hari |
| <i>Extra Insurance</i> | \$0 | \$0 | Biaya asuransi |
| <i>Port Charges</i> | \$150 | \$150 | Biaya gerakan di JICT (<i>Jakarta International Container Terminal</i>) |
| Biaya <i>Demurrage</i> | \$0 | \$0 | Biaya pengembalian kontainer ke depot |
| Biaya <i>Storage</i> | \$0 | \$0 | Biaya penyimpanan kontainer |
| Total | \$1.355 | \$1.590 | |

Tabel diatas menjelaskan bahwa keuntungan yang didapat dari pihak *forwarder* sebesar USD235 (USD1590 – USD 1355) per pengiriman barang, sedangkan biaya yang dikeluarkan oleh pihak konsumen ke pihak *forwarder* sebesar USD1590 adapun biaya tersebut akan dijadikan konsumen sebagai landasan rancangan harga ke pihak *end user*. Dari perkiraan rancangan tersebut pihak konsumen dapat mengukur besar biaya yang akan dikeluarkan dan keuntungan yang akan didapat dari harga beli *forwarder* diatas.

1.6 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan batasan sebagai berikut:

- Data yang digunakan adalah data industri *forwarder* yang didapat pada saat penelitian dilakukan yaitu data tahun 2008 sebagai data primer dan untuk simulasi tambahan diambil pada data tahun 2009 (Jan – May).
- Penelitian dilakukan hanya pada produk impor karena dalam hal penanganan proses pengeluaran barang di bea dan cukai memiliki tingkat kesulitan yang relatif lebih tinggi di bandingkan dengan produk ekspor. Penanganan proses yang lebih ketat tersebut dilakukan oleh pihak bea dan cukai dengan tujuan untuk mengawasi lalu lintas barang yang memasuki wilayah indonesia harus mengikuti tata laksana kepabeanan (aturan yang dibuat dimana pengawasannya dibawah Direktorat Bea dan Cukai) yang berlaku dalam hubungannya dengan perdagangan internasional.
- Penelitian dilakukan hanya pada produk impor laut karena impor melalui jalur laut memiliki proses pengeluaran barang yang lebih panjang di bandingkan dengan jalur udara, hal ini disebabkan karena area penyimpanan barang melalui jalur udara yang terbatas maka dituntut untuk dapat melakukan pergerakan barang yang lebih cepat dibandingkan jalur laut.
- Atribut yang dijadikan parameter pemilihan adalah komoditi (jenis barang yang di impor), harga (biaya yang dibayarkan dalam proses impor), *transshipment* (pelabuhan transit sebelum sampai ke pelabuhan destinasi), lokasi kedatangan (letak sandar kapal tiba di pelabuhan destinasi), jenis kargo (jenis pengiriman barang) dan proses *customs clearance* (proses pengeluaran barang).
- Ada beberapa program statistik lain seperti GPSS (*general purpose simulation software*), STATGRAPHIC, MINITAB, SAS dan masih banyak lagi tetapi dalam penelitian ini *software* yang digunakan adalah SPSS (*statistical product and Solution Services*) karena SPSS mampu menyediakan berbagai fitur antara lain: perangkuman data, analisis data, pengkategorian data, restrukturisasi data, penggabungan data, pengeliminasian data, pengelompokkan data dan penyederhanaan data.

1.7 Metodologi Penelitian

Pada bagian metodologi Penelitian ini, akan diuraikan langkah-langkah atau tahapan penelitian sebagai rancangan *conjoint* dalam menentukan pengukuran *service quality* dalam industri *forwarder* dengan menggunakan teknik *conjoint*, dimana pengukuran tersebut juga meliputi atribut pada kombinasi produk impor laut agar dapat diminati oleh konsumen di Indonesia. Adapun rancangan *conjoint* yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi atribut dan taraf-atribut

Identifikasi atribut dan tarafnya akan digunakan dalam merancang kombinasi antar taraf-atribut yang memiliki peran dalam mempengaruhi preferensi konsumen dalam memilih produk. Pengertian atribut adalah *product feature* atau fitur dari suatu produk sedangkan pengertian taraf atribut adalah *choices/options within feature* atau pilihan level diantara fitur suatu produk. Pada umumnya cara yang sering ditempuh untuk mendapatkan atribut mana yang berperan dilakukan melalui diskusi dengan pakar, dapat juga melalui eksplorasi data primer atau melakukan penelitian pendahuluan.

b. Merancang kombinasi atribut

Kombinasi atribut diperlukan untuk memberikan pilihan bagi konsumen dalam memilih produk impor laut, untuk merancang kombinasi taraf atribut, terdapat tiga pendekatan yang sering digunakan, yaitu kombinasi berpasangan (*pairwise combination*), kombinasi lengkap (*full profile*) dan kombinasi *pareto*. Dalam penelitian ini metode perancangan kombinasi atribut yang digunakan adalah kombinasi lengkap (*full profile*) dan kombinasi *pareto* karena lebih realistis, dimana konsumen melakukan evaluasi tidak hanya pada pasangan atribut saja tetapi secara keseluruhan sehingga memudahkan bagi konsumen dalam memilih kombinasi atribut.

c. Menentukan metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode *orthogonal array* atau teknik penyederhanaan atribut yang merupakan bagian dalam teknik *fractional factorial design* karena memiliki teknik penyederhanaan dilakukan dengan diskusi

yang dilakukan oleh para pakar di industri *forwarder* untuk menentukan karakteristik konsumen dalam pemilihan atribut dan dengan memperhatikan faktor utamanya saja (yang paling dominan) sedangkan interaksi antar faktor diabaikan. Pada proses penyederhanaannya dilakukan *fractional factorial design* dengan membuat suatu pertimbangan pertukaran (*trade-off judgement*) atribut dimana pertukarannya diukur dari seberapa besar kesukaan konsumen terhadap suatu atribut dinilai cukup untuk mengorbankan atribut lain, maka taraf atribut tersebut dapat dihilangkan.

d. Pengolahan data dengan SPSS

Software yang digunakan untuk melakukan pengolahan data adalah *SPSS (statistical product and Solution Services)*, SPSS adalah suatu software statistika yang digunakan untuk melakukan perangkuman data, analisis data, pengkategorian data, restrukturisasi data, penggabungan data, pengeliminasian data, pengelompokkan data dan penyederhanaan data. Tujuan penggunaan SPSS adalah untuk mengukur tingkat kepentingan tiap faktor dari range rendah ke tinggi terhadap tingkat kegunaan dan kepentingan relatif dari setiap atribut dan taraf-atribut. *Output* yang diharapkan dari pengolahan data dengan SPSS adalah output yang dihasilkan dapat memberikan penawaran kombinasi atribut untuk memudahkan konsumen dalam memilih sebuah produk impor laut

e. Intrepetasi hasil dengan SPSS

Intrepetasi hasil dengan SPSS dapat digunakan untuk mengidentifikasi pengamatan dengan kombinasi fitur tiap atribut dan taraf-atribut terhadap estimasi *part-woth* untuk tiap faktor. *Part-worth* adalah hasil interpretasi yang menunjukkan output dari hasil pengolahan data dengan SPSS, semakin tinggi *part-woth* (baik positif maupun negatif) maka dampaknya makin besar juga terhadap utilitas secara keseluruhan.

f. Simulasi dengan *conjoint simulator*

Hasil analisis *conjoint* yang digunakan untuk mensimulasikan rangkaian kombinasi yang diujicobakan terhadap beberapa skenario komprehensif untuk memprediksi preferensi konsumen yang lebih baik.

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini disusun dalam empat bab untuk memberikan gambaran yang sistematis dalam menentukan pengukuran *service quality* di industri *forwarder* dengan menggunakan teknik *conjoint* dimana pengukuran tersebut juga meliputi atribut pada kombinasi produk impor laut agar dapat diminati oleh konsumen di Indonesia.

Bab I, merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang ada, hubungan antara atribut satu dengan atribut yang lain digambarkan dalam sebuah diagram keterkaitan masalah. Pada bab ini juga dijabarkan mengenai perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian serta sistematika penulisan tesis.

Pada Bab II diuraikan landasan teori yang menjelaskan tentang konsep-konsep dasar dan implementasi pengukuran *service quality* perusahaan dengan menggunakan teknik *conjoint* di industri *forwarder*.

Pada Bab III, menjelaskan tentang rancangan pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS sebagai interpretasi hasil teknik *conjoint* di industri *forwarder*.

Penulisan tesis ini diakhiri dengan Bab IV yang berisi kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan tesis di masa yang akan datang pada pengukuran *service quality* dengan menggunakan teknik *conjoint* yang telah dilakukan di industri *forwarder*.