

Faktor-Faktor Pemilihan Jasa Pelayaran di Surabaya

Factors in Selecting Shipping Services in Surabaya

Devi Destiani Andilas¹ Andre Tanza² Yones Valencia³

^{1,2,3}Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

e-mail: Devi.destiani@petra.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the main factor priority when selecting freight forwarder partnership of sea transport operator. Freight forwarder has function as the mediator of goods from producer to buyer which relies on sea transport operator. This study was using survey method of 100 freight forwarder companies associated of ILFA (Indonesian Logistics and Forwarder Association) located in Surabaya. The analysis was using statistic description of EFA (Exploratory Factor Analysis). The result shows that there are four factors affecting sea transport operator selection which are completeness of service facilities and reliabilities, international standard recognition, company's reputation, and customers' orientation.

Keywords: *freight forwarder; shipping services; partnership selection; EFA*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi prioritas faktor utama seleksi mitra kerja freight forwarder pada operator transportasi moda laut. Fungsi *freight forwarder* sebagai *transporter* aliran barang dari produsen ke pembeli bergantung pada ketepatan pilihan operator transportasi moda yang digunakan sebagai mitra kerjanya. Penelitian ini menggunakan metode survei terhadap 100 perusahaan *freight forwarder* anggota ALFI (Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia) yang berlokasi di Surabaya. Analisis prioritas faktor utama seleksi operator transportasi moda laut menggunakan analisis deskripsi statistik *Exploratory Factor Analysis* (EFA). Hasil penelitian ini menemukan tingkat prioritas empat faktor utama seleksi operator transportasi moda laut, yakni kelengkapan dan keandalan fasilitas layanan, pengguna standar internasional, reputasi perusahaan, dan orientasi pelanggan.

Kata Kunci: *freight forwarder; jasa pelayaran; seleksi mitra kerja; exploratory factor analysis*

PENDAHULUAN

Perdagangan merupakan kegiatan ekonomi saling tukar menukar barang atau jasa atas dasar kesepakatan penjual dan pembeli tanpa adanya unsur paksaan. Kegiatan perdagangan dapat terjadi mulai dari lingkup lokal, regional, antar daerah antar pulau, hingga internasional. Perbedaan harga antar pulau serta perbedaan kepemilikan faktor produksi merupakan dua elemen yang mendasari kegiatan perdagangan regional dan internasional Indonesia.

Jumlah aktivitas transportasi logistik (bongkar-muat) di pelabuhan Indonesia periode 2012-2016 (Tabel 1) memperlihatkan tindak lanjut transaksi perdagangan regional dan internasional Indonesia. Kegiatan perdagangan regional dan internasional tersebut melibatkan banyak pihak terkait, seperti pengirim, bea cukai, jasa pelayaran, jasa transportasi darat, jasa pergudangan, serta proses teknis dan administratif. Peran *freight forwarding* menjadi penting (Suryanata & Widyanata, 2016) karena layanannya mengurus dokumen dan memilih operator transportasi sehingga proses teknis dan administratif kegiatan perdagangan menjadi relatif lebih sederhana bagi penjual maupun pembeli.

Usaha *freight forwarding* adalah

jasa pengangkutan atau logistik yang menyediakan layanan konsolidasi transportasi, pergudangan, pengemasan barang, pengurusan dokumen terkait dengan pelaksanaan kegiatan perdagangan dalam dan luar negeri (FIATA, 2013). Perusahaan *freight forwarding* berperan sebagai perantara antara shipper dengan pihak penyedia jasa pendukung. Kinerja *freight forwarding* secara langsung dipengaruhi oleh kinerja pihak penyedia jasa pendukung. Penelitian ini mengevaluasi prioritas faktor pemilihan penyedia jasa pendukung yakni, operator transportasi moda laut atau *shipping lines* yang tepat.

Penelitian terdahulu tentang faktor utama yang menjadi landasan perusahaan *freight forwarder* menentukan operator transportasi sebagai mitra kerjanya telah banyak dilakukan. Roberts (2012) menemukan ada delapan kriteria utama dan *trend* seleksi moda transportasi di Tennessee, yakni struktur, biaya, produk, layanan, hubungan, kapasitas, keamanan, dan lingkungan. Wongthatsanekorn dan Arunpornphaisal (2013) melakukan studi terhadap kriteria eksportir dan *freight forwarder* di Thailand memilih operator transportasi dan menyimpulkan ada tujuh kriteria yang digunakan, yaitu tarif, layanan purna jual, operasional, reputasi, infrastruktur, jadwal, teknologi informasi

Tabel 1 Bongkar Muat Barang Antar Pulau dan Luar Negeri di Pelabuhan Indonesia Tahun 2012 – 2016*

Tahun	Muat		Bongkar	
	Antar Pulau	Luar Negeri	Antar Pulau	Luar Negeri
2012	312599	488264	327715	69645
2013	303881	510699	336063	89512
2014	328743	417155	381602	100570
2015	296169	342659	318681	98527
2016	324845	313175	361606	92941

*dalam ribu ton

Sumber: Badan Pusat Statistik (2017)

dan komunikasi. Lu (2013) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi eksportir dan freight forwarder di Taiwan memilih operator transportasi dan hasil kajiannya ada enam faktor penting yang memiliki pengaruh, yakni keandalan, reputasi, tariff, kapabilitas layanan, operasional dan permintaan pengangkutan, serta komunikasi. Penelitian ini merangkum tiga kajian (Roberts, 2012; Wongthatsanekorn & Arunpornphaisal, 2013; Lu, 2013) menjadi empat faktor penting yang menjadi prioritas perusahaan *freight forwarder* di Indonesia memilih operator transportasi moda laut sebagai mitra kerjanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan survei 100 *freight forwarding* anggota ALFI di Surabaya melalui tatap muka. Pembobotan instrumen wawancara terstruktur menggunakan Skala Likert 5. Analisis prioritas faktor pemilihan operator transportasi moda laut dalam penelitian ini menggunakan metode *Exploratory Factor Analysis* (EFA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis layanan responden penelitian ini adalah 12% dan 24% melayani ekspor dan impor, sedangkan 64% memberikan layanan keduanya. Perusahaan *freight forwarder* ini sudah menjalankan bisnisnya lebih dari setahun, dengan rincian 20% (1-5 tahun), 39% (6-10 tahun), dan 41% lebih

dari 10 tahun. Jenis komoditas yang paling sering dilayani para responden adalah *general cargo* (51%), diikuti *special cargo* (28%) dan *dangerous cargo* (21%).

Responden bekerja sama dengan *shipping line* sebagai mitra kerjanya dengan variasi jumlah, yakni 13% (1-3 *liner*), 30% (4-7 *liner*), dan 57% lebih dari 7 *liner*. Frekuensi pemakaian jasa pelayaran dalam satu bulan adalah 10-50 kali (20%), 51-100 kali (37%), dan lebih dari 100 kali (43%).

Faktor pemilihan jasa pelayaran dalam penelitian ini diperoleh dengan nilai eigenvalue lebih besar dari satu (Tabel 2). Ada empat faktor yang dihasilkan, yakni kelengkapan dan keandalan fasilitas layanan (6,65), pengguna standar internasional (2,783), reputasi perusahaan (1,214), dan orientasi pelanggan dengan nilai eigenvalue berurutan 6,65; 2,783; 1,214; dan 1,098.

Faktor kelengkapan dan keandalan fasilitas layanan merupakan faktor yang paling dipertimbangkan *freight forwarding* dalam memilih *shipping line*, dengan nilai *eigenvalue* terbesar (6,650) dan mampu menjelaskan keragaman variabel sebesar 36,946%. Usaha *freight forwarding* sangat mempertimbangkan kepemilikan sistem *online booking* jasa pelayaran dan kemampuan pelayaran menepati jadwal, dengan nilai *loading factor* tertinggi berurutan sebesar 0,851 dan 0,814 (Tabel 3). Kedua faktor tersebut akan secara langsung mempengaruhi kinerja layanan dan reputasi *freight forwarding* dimata konsumennya.

Tabel 2 Varian Total Faktor Pemilihan Jasa Pelayaran

Faktor	Eigen Value	% of Variance	Cumulative %
1	6,650	36,946	36,946
2	2,783	15,463	52,409
3	1,214	6,746	59,156
4	1,098	6,100	65,256

Faktor pengguna standar internasional menjadi faktor kedua yang dipertimbangkan *freight forwarding* dalam memilih *shipping line* dengan nilai eigenvalue sebesar 2,783 dan mampu menjelaskan keragaman variabel sebesar 15,463%. Faktor pengguna standar internasional yang dimaksud adalah faktor pemberian layanan berstandar internasional sesuai dengan *protocol*/peraturan yang berlaku. Usaha *freight forwarding* akan memilih *shipping line* yang mengikuti peraturan internasional penanganan *dangerous goods* serta kebijakan penggunaan sumberdaya ramah lingkungan, dan sangat mempertimbangkan staff khusus bersertifikasi mengelola *dangerous goods* dengan *loading factor* 0,893 (Tabel 4).

Faktor reputasi perusahaan menjadi faktor ketiga yang dipertimbangkan *freight forwarding* dalam memilih *shipping line* dengan nilai eigenvalue sebesar 1,214 dan mampu menjelaskan keragaman variabel sebesar 6,746%. Reputasi yang dimaksud adalah banyaknya *freight forwarding* yang memakai jasa dari pelayaran tersebut, reputasi yang baik terhadap pihak bea cukai, adanya hubungan kerja sama dengan perusahaan lain serta memiliki fasilitas atau sarana yang berbeda dari pelayaran lain. Hal tersebut dapat memunculkan gambaran bahwa perusahaan tersebut memang diakui keunggulan dan pengalamannya oleh banyak pihak. Usaha *freight forwarding* sangat mempertimbangkan pelayaran paham dengan regulasi dan sistem lokal

Tabel 3 Faktor Kelengkapan dan Keandalan Fasilitas Layanan

Faktor	Indikator	Loading Factor	% of Variance
Kelengkapan dan keandalan fasilitas layanan	Pelayaran mampu memberikan harga yang dapat dinegosiasikan	0,582	36,946
	Pelayaran memiliki jadwal yang rutin dengan rute yang bervariasi	0,559	
	Pelayaran memiliki kapal dengan kualitas yang baik (contoh:usia kapal tidak lebih dari 15 tahun)	0,631	
	Pelayaran memiliki sistem <i>booking</i> melalui via <i>website & e-mail</i>	0,851	
	Pelayaran memiliki sistem komputerisasi pemeriksaan status pengiriman (<i>shipment status checking</i>)	0,574	
	Pelayaran mampu menepati jadwal kapal (keberangkatan/tiba/transit)	0,814	
	Pelayaran cepat dalam klaim dokumen	0,651	
	Pelayaran tepat waktu dalam klaim tagihan	0,733	

Tabel 4 Faktor Pengguna Standar Internasional

Faktor	Indikator	Loading Factor	% of Variance
Pengguna standar internasional	Pelayaran memiliki staff khusus tersertifikasi dalam penanganan barang berbahaya (<i>dangerous goods</i>)	0,893	15,463
	Pelayaran memiliki protokol keamanan untuk barang berbahaya (<i>dangerous goods</i>)	0,859	
	Pelayaran menggunakan bahan bakar ramah lingkungan (energi konservatif), (contoh: memilikisertifikat IMO 2025)	0,753	
	Kontainer yang digunakan pelayaran berbahan ramah lingkungan	0,776	

Tabel 5 Faktor Reputasi Perusahaan

Faktor	Indikator	Loading Factor	% of Variance
Reputasi perusahaan	Pelayaran paham dengan regulasi dan sistem lokal tiap pelabuhan	0,811	6,746
	Pelayaran memiliki hubungan kerjasama dengan perusahaan pelayaran lain	0,640	
	Jasa pelayaran sering digunakan oleh banyak <i>freight forwarding</i>	0,558	
	Pelayaran memiliki sistem komputerisasi pemeriksaan jadwal kapal (<i>vessel schedule checking</i>)	0,654	

Tabel 6 Faktor Orientasi Pelanggan

Faktor	Indikator	Loading Factor	% of Variance
Orientasi pelanggan	Pelayaran mampu menyediakan ruang kepada <i>freight forwarding</i> meskipun dalam kondisi <i>full booked</i>	0,729	6,100
	Pelayaran memiliki sistem revisi dokumen via <i>website & e-mail</i>	0,677	

tiap pelabuhan dengan nilai *loading factor* tertinggi sebesar 0,811 (Tabel 5).

Usaha jasa pelayaran untuk dapat memenuhi kebutuhan *freight forwarding* melalui penyediaan slot meskipun dalam kondisi *full booked* dan kemudahan sistem revisi dokumen via *online* merupakan hal penting dilakukan tetapi belum menjadi prioritas pertimbangan *freight forwarding* dalam memilih *shipping line*, terlihat dari nilai eigenvalue terendah dari tiga faktor lainnya yaitu sebesar 1,098 dan hanya mampu menjelaskan keragaman variabel sebesar 6,1%. Kondisi permintaan slot yang mendesak jarang terjadi disebabkan sifat alamiah bisnis ini yang membutuhkan perencanaan baik khususnya terkait waktu, sehingga hal tersebut bukan sesuatu yang perlu diprioritaskan untuk dipertimbangkan. Sedangkan terkait revisi dokumen via *online* juga tidak diprioritaskan untuk dipertimbangkan karena kebutuhan dokumen umumnya dalam bentuk fisik. Usaha *freight forwarding* sangat mempertimbangkan pelayaran mampu menyediakan ruang meskipun dalam kondisi *full booked* dengan nilai *loading*

factor tertinggi sebesar 0,729 (Tabel 6).

SIMPULAN

Pemilihan *provider* jasa pelayaran atau *shipping line* yang dilakukan oleh *forwarding* di Surabaya didasarkan pada 4 faktor yaitu kelengkapan dan keandalan fasilitas layanan (6,65), pengguna standar internasional (2,783), reputasi perusahaan (1,214), dan orientasi pelanggan (1,098). Faktor yang paling dipertimbangkan *freight forwarding* dalam memilih *provider* jasa pelayaran adalah faktor *completeness of service facilities and reliabilities*. Bagi *forwarding* kelengkapan fasilitas yang disediakan seperti fasilitas *online booking* akan sangat memudahkan *forwarding* dalam aktivitas administratif sehari-hari serta menghemat waktu biaya dan tenaga. Selain itu ketepatan waktu jasa pelayaran juga tetap menjadi pertimbangan utama. Hal-hal terkait kelengkapan fasilitas layanan serta kemampuan pelayaran menepati jadwal yang telah dibuat akan secara langsung mempengaruhi kinerja *freight forwarding*

dimata *end consumer*-nya.

Hasil penelitian ini memberi masukan kepada perusahaan freight forwarder untuk menyeleksi operator transportasi moda laut bahwa *provider* jasa pelayaran perlu secara konsisten menjaga ketepatan jadwal. Jasa pelayaran yang belum memiliki sistem layanan *online* sebaiknya mulai mengembangkan sistem *online* tersebut. Investasi untuk sistem *online* memang cukup tinggi, tetapi seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, pengembangan tersebut akan memberikan *benefit* dan *value added* yang tinggi bagi perusahaan.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan yakni faktor utama seleksi mitra kerja *freight forwarder* terbatas hanya pada operator transportasi moda laut. Pada kenyataannya *freight forwarder* dapat bekerja sama dengan operator transportasi moda lainnya, seperti udara, darat, dan rel. Oleh karena itu, pengembangan penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi faktor utama seleksi mitra kerja *freight forwarder* pada operator transportasi moda udara, darat, dan rel. Selain itu, evaluasi faktor utama seleksi mitra kerja *freight forwarder* ini dapat juga dilakukan antar moda yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2017). Data Bongkar Muat Barang Antar Pulau dan Luar Negeri di Pelabuhan Indonesia tahun 1988-2016. BPS. [diakses] <https://www.bps.go.id/statictable/2009/05/13/1419/bongkar-muat-barang-antar-pulau-dan-luar-negeri-di-pelabuhan-indonesia-tahun-1988-2015.html> [12 januari 2017]
- FIATA. (2013). FAQ: What is Freight Forwarder. FIATA [diakses] <http://fiata.com/about-fiata/faq.html#c446> [18 Februari 2017]
- Lu, J-L. (2013). Investigating critical factors that influence shippers' and international freight forwarders' preferences in carrier selection using integrated hierarchical information integration approach. *Journal of Marine Science and Technology*, 21(2), 182-190. doi: 10.6119/JMST-012-0309-2
- Roberts, K. (2012). Key factors and trends in transportation mode and carrier selection. *Pursuit-The Journal of Undergraduate Research at the University of Tennessee*, 4(1), 41-52.
- Suryanata, I.R.S, & Widyanata, R. (2016). *Identifikasi faktor-faktor pengambilan keputusan penggunaan jasa freight forwarding* (Skripsi tidak terpublikasi). Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Wongthatsanekorn, W., & Arunpornphaisal, S.(2013). Shipper and freight forwarder criteria for selecting a carrier. *Journal of Supply Chain Management Research & Practice*, 7, 16-28.