

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian global yang semakin meluas memiliki tantangan yang tinggi bagi para pelaku bisnis. Tantangan tersebut berasal dari luar maupun dalam negeri sendiri. Dalam menghadapi tantangan tersebut Indonesia bekerja sama dengan negara-negara kawasan ASEAN. Hal tersebut dapat memperkuat perekonomian Negara Indonesia di bawah ASEAN *Economic Community* (AEC) atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Adapun visi dari ASEAN tersebut adalah aliran bebas barang (*free flow of goods*) dimana tahun 2015 dimulainya MEA untuk mempercepat arus perdagangan barang secara bebas tanpa mengalami hambatan, baik tarif maupun non-tarif. Tujuan utama terbentuknya MEA 2015 adalah menciptakan pembangunan ekonomi yang setara untuk negara anggota-anggota ASEAN dan membuat ASEAN menjadi sebuah kawasan ekonomi yang sangat kompetitif dan sepenuhnya dapat terintegrasi dalam ekonomi global (Tulus T.H. Tambunan, 2013).

Dengan adanya MEA dapat membuka peluang pasar dengan aliran barang, jasa, investasi dan tenaga kerja serta aliran modal yang lebih bebas, juga menyertakan konsekuensi akan semakin tingginya persaingan khususnya di pasar domestik Indonesia. Dalam arus barang ini sudah jelas akan dapat mempengaruhi arus ekspor dan impor barang ke atau dari negara Indonesia. Dengan berjalannya MEA, dapat memberikan dampak positif bagi eksportir dan importir Indonesia untuk melakukan transaksi ekspor dan impor.

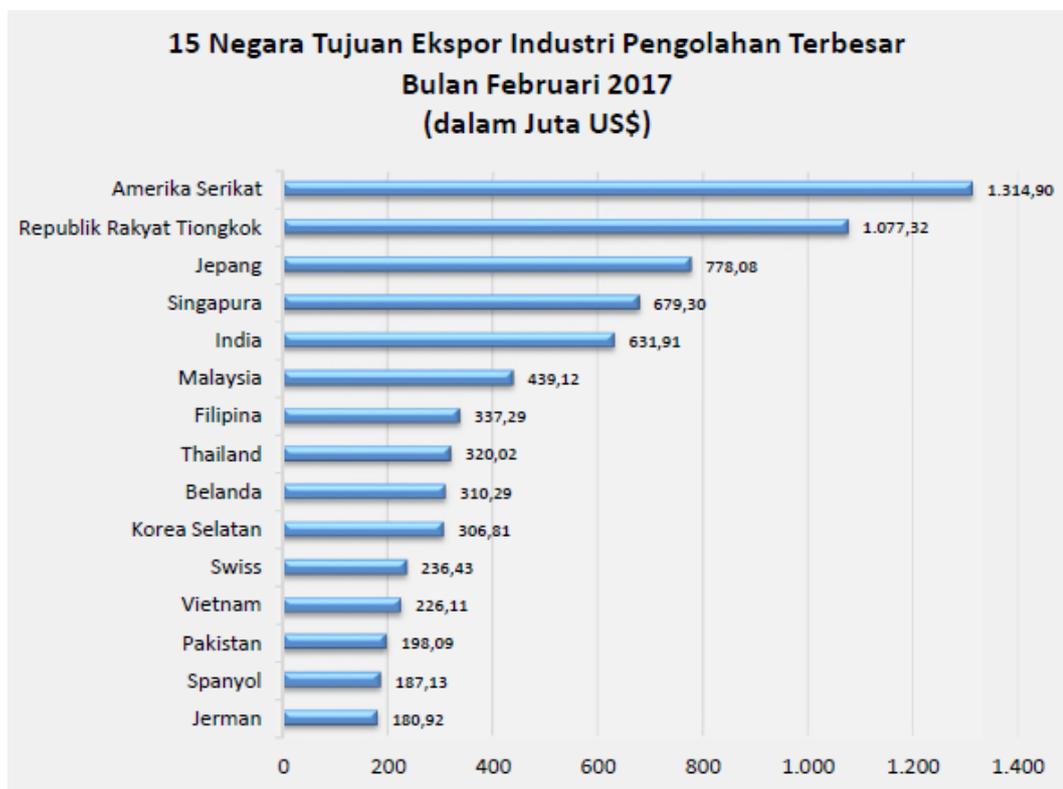
Gambar 1.1. Perkembangan Nilai Ekspor dan Impor Industri Pengolahan



Sumber : Kementerian Perindustrian Republik Indonesia

Ekspor-impor pada hakikatnya adalah suatu transaksi yang sederhana dan tidak lebih dari membeli dan menjual barang antara pengusaha-pengusaha yang bertempat di negara-negara yang berbeda (Dra. Roselyne Hutabarat, 1994). Pengertian ekspor adalah kegiatan menjual barang dan jasa dari dalam negeri ke luar negeri. Adapun impor adalah kegiatan membeli barang dan jasa dari luar negeri ke dalam negeri.

Gambar 1.2. Daftar Negara Melakukan Kegiatan Ekspor Terbesar



Sumber: Kementerian Perindustrian Republik Indonesia

Kegiatan perdagangan merupakan kegiatan yang kompleks sehingga terdapat faktor pendukung yang dapat melancarkan kegiatan ekspor dan impor tersebut, yaitu diperlukannya moda transportasi yang memadai. Menurut Endang (2006) salah satu faktor penunjang terjadinya perdagangan adalah adanya transportasi antar negara, dengan tidak adanya transportasi maka kegiatan perdagangan mustahil terjadi. Transportasi pada dasarnya dibagi menjadi tiga kelompok utama, yaitu transportasi darat, transportasi air, dan transportasi udara. Industri transportasi telah tumbuh dan berkembang pesat sejak beberapa tahun

silam. Hal ini disebabkan karena transportasi dianggap secara substansial mendukung hubungan perekonomian internasional dan memainkan peran utama dalam menciptakan jaringan pertukaran barang antar negara di dunia (Kherbasha dan Mocan, 2015). Dengan adanya moda transportasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, diharapkan pengiriman barang dapat optimum dalam skala waktu yang ditentukan.

Transportasi udara dan laut adalah moda yang paling umum dan relevan dalam perdagangan internasional, terutama saat jarak jauh dilibatkan. Pengangkutan jalur udara lebih cepat, andal, dan memungkinkan perusahaan menyimpan persediaan lebih sedikit sedangkan pengangkutan jalur laut memiliki biaya pengangkutan yang murah namun membutuhkan penyimpanan persediaan yang lebih besar untuk menyangga ketidakpastian seperti pembusukan dan kehilangan, serta variasi waktu transit (Ganeshan dan Harrison, 1998). Menurut James J. Corbet dan James Winerbrake (2008) menyatakan dalam forum transportasi dan lingkungan global bahwa dalam kondisi ekonomi global seperti saat ini, faktor yang mempengaruhi persaingan antar moda transportasi adalah waktu, biaya, dan ketepatan pengangkutan. Moda transportasi yang cepat lebih disukai dibanding moda transportasi berbiaya angkut rendah apabila barang yang bersangkutan sensitif terhadap waktu. Akan tetapi, moda transportasi berbiaya angkut murah dapat membawa muatan lebih banyak, dan dengan perencanaan dan perancangan yang tepat, moda transportasi tersebut dapat mengangkut muatan lebih banyak dalam jangka waktu yang sesuai. Dengan adanya transportasi yang memadai dapat membuat proses ekspor dan impor menjadi lebih mudah.

Dalam melakukan proses ekspor impor menurut Roselyne (1989), diketahui beberapa pelaku yang terlibat di dalamnya yaitu *freight forwarder*, perusahaan pelayaran, pihak asuransi, bea cukai, kedutaan/konsulat, dan *surveyor* (badan pemeriksa). *Freight forwarder* menurut Suyono (2005: 239) adalah badan usaha yang bertujuan memberikan jasa pengurusan seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transport melalui darat, laut dan udara. Sedangkan, menurut Suryanata dan Widyanata (2016) *freight forwarder* berperan sebagai pihak yang mempersiapkan segala prosedur ekspor atau impor seperti pengurusan

dokumen dan pemilihan transportasi guna melancarkan tugas *shipper* dalam kegiatan ekspor impor. Tugas seorang *freight forwarder* adalah membantu segala kepengurusan kegiatan ekspor impor dengan menggunakan jasa perusahaan pelayaran sehingga *freight forwarder* bergantung pada perusahaan pelayaran. Hal ini dikarenakan posisi *freight forwarder* hanya menjadi perantara yang membantu proses kegiatan ekspor impor antara *shipper* dengan pihak jasa pelayaran bukan sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam mengatur pengiriman barang via laut. Perusahaan pelayaran menurut Kosasih dan Hananto (2007:10) berperan sebagai pihak pengangkut barang (*carrier*) yang melaksanakan pengangkutan barang dari pelabuhan muat untuk diangkut atau disampaikan ke pelabuhan tujuan dengan kapal. Kapal didesain untuk memenuhi berbagai macam keperluan, contohnya kapal penumpang yang didesain untuk mengangkut penumpang. Begitu juga untuk kapal barang konvensional didesain untuk mengangkut muatan dengan berbagai macam ukuran, contohnya kapal curah dan kapal peti kemas (kontainer).

Pelayaran APL (*American President Line*) didirikan pada tahun 1948 dan terletak di Marseille, Prancis. Pelayaran APL merupakan salah satu moda transportasi laut terkemuka yang melayani pengangkutan secara curah maupun konterisasi. Pelayaran APL menyediakan rute pengiriman lebih dari 58 negara di seluruh dunia dengan memiliki 70 armada kapal yang memiliki kode keamanan dan pelabuhan internasional (ISPS Code) yang bersertifikat. Adapun visi dari pelayaran APL yaitu menjadi yang terbaik di dunia dalam menggerakkan dan mengelola perdagangan dengan peti kemas serta memberikan layanan logistik yang berkualitas dan menjadi pilihan utama bagi pelanggan. Dalam mendukung visi tersebut pelayaran APL memiliki 3 macam bisnis layanan yaitu: APL konsolidasi, APL logistic, dan APL internasional *freight* sistem. Dengan adanya 3 bisnis tersebut, APL berusaha membangun reputasi yang baik dengan terus berinovasi dalam segi layanan guna mempertahankan posisinya di industri pelayaran tersebut. Dalam mempertahankan posisinya tersebut Pelayaran APL memiliki 6 kantor cabang di beberapa kota Indonesia, seperti: Jakarta, Bandung, Medan, Panjang, Semarang, dan Surabaya. Hal ini dilakukan guna untuk memenuhi setiap kebutuhan pelanggan APL di masing-masing kota di Indonesia.

Perusahaan pelayaran APL Surabaya memiliki banyak pesaing dalam menjalankan bisnis di industri pelayaran. Hal tersebut dapat dilihat dibawah ini daftar perusahaan pelayaran yang ada di Surabaya:

Tabel 1.1. Daftar Perusahaan Pelayaran di Surabaya

No.	Nama Perusahaan	Alamat
1.	OOCL	Basuki rahmat No. 122, plaza BRI, lt. 8 Surabaya
2.	K Line	Rajawali NO. 84, lt.2, gedung yosindo Surabaya
3.	Yang Ming Marine Transport Corp.	Pabean Cantikan Jl. Perak Timur No.536, Surabaya
4.	Macoline	Basuki rahmat NO. 129-137, gedung bumi mandiri, lt.6 Surabaya
5.	Meratus	Aloon Aloon Priok No. 27, Perak Barat, Krembangan Surabaya
6.	APM – MAERSK Line	Tanjung Perak Timur 484 Surabaya
7.	Hapag-Lloyd	Rajawali No.84, lt. 1, Gedung yosindo Surabaya
8.	CMA CGM Group	Gedung Jembatan merah arcade (JMA), lt. 1 Surabaya
9.	Wan Hai Lines	Perak timur No. 210 Surabaya
10	Hyundai M.M.	Perak Timur No. 138 Surabaya
11.	Evergreen Line	Basuki rahmat No. 87-91, embong kaliasin Surabaya
12.	KMTC	Basuki rahmat, lt. 18, plaza BRI Surabaya
13.	MCC	Pemuda Kav 60-70, Sinar Mas Land Plaza, lt,3 Surabaya
14.	RCL	Kedungdoro No. 157D Surabaya
15.	Sinokor	Perak barat NO. 131, gedung perwinda, lt.4 Surabaya
16.	Spill	Karet No. 104, bongkaran, pabean cantina Surabaya
17.	SLL	Tunjungan NO. 41, Gedung Graha Tunjungan ruang 111-115
18.	MSC (Mediterranean Shg Co)	Perak barat No. 139 Surabaya
19.	COSCO Shipping Co Ltd	Basuki rahmat NO.87-91, gedung graha pacific, lt. 10 Surabaya
20.	MOL	Pemuda No. 60-70, embong kaliasin Surabaya

Diolah dari berbagai sumber, Peneliti (2018)

Banyaknya perusahaan pelayaran di Surabaya, membuat persaingan di industri pelayaran semakin ketat untuk mendapatkan pangsa pasar baru. Hal ini menyebabkan banyaknya perusahaan pelayaran yang melakukan akuisisi dan merger guna memperluas pasar mereka. Salah satu contohnya adalah CMA-CGM Group melakukan akuisisi terhadap APL. Hal tersebut dibenarkan dengan adanya artikel yang mengatakan pada tahun 2015 CMA-CGM Group mengakuisisi APL dengan tujuan memperkuat pasar di kawasan Asia. Akuisisi ini akan tercatat

sebagai konsolidasi terbesar sepanjang sejarah dalam hal kapasitas Teus yang dimiliki. Menurut catatan media riset Alphaliner, kapasitas armada menjadi 2,4 juta Teus sesudah diakuisisi oleh CMA-CGM Group. Selain kapasitas yang semakin meningkat, persediaan kapal (Vessel) semakin banyak yaitu mencapai 536 vessel. Hal tersebut merupakan salah satu strategi APL dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Sebelum APL diakuisisi oleh CMA-CGM Group, Ocean Alliance telah terbentuk terlebih dahulu dengan beranggotakan CMA-CGM, Cosco, Evergreen, dan OOCL. Setelah APL diakuisisi, secara otomatis APL menjadi bagian dari Ocean Alliance. Ocean Alliance ialah perjanjian operasional terbesar di dunia antara 4 perusahaan pelayaran. Hasil perjanjian tersebut menghasilkan Ocean Alliance Day Two Product yang memiliki 7 rute perdagangan yaitu: Asia-Europe, Asia-Middle East, Asia-North America-WC, Asia-North America-EC, Trans-Atlantic, Asia-Mediterrania, dan Asia-Red Sea.

Gambar 1.3. Rute Perdagangan *Ocean Alliance*



Sumber: www.apl.com

Dengan rute perdagangan yang dihasilkan Ocean Alliance, APL terus menawarkan rangkaian produk dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan-layanan baru yang disediakan APL yaitu: *services finder*, *route finder*, *eagle expres services*, *serenity by APL*, *cargo assurance*, *refrigerated cargo*,

hazardous cargo, U.S Flag services, project & oversized cargo, time-differentiated services, value added services.

Dengan berbagai layanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran APL diharapkan agar pelanggan merasa puas. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan pelanggan atas hasil dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya, peneliti melakukan wawancara kecil kepada pelaku-pelaku bisnis yang menggunakan jasa pelayaran, yaitu: bagi Ibu Ginza dan Ibu Sri selaku divisi ekspor mengatakan perusahaan pelayaran yang dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas layanan dari segi jadwal kapal *on schedule*, proses dokumen cepat, *release DO* cepat, booking mudah, kontainer bagus, dan diberi informasi *update* mengenai posisi container. Hal tersebut berbanding terbalik dengan Bapak Marco selaku divisi legal mengatakan bahwa perusahaan pelayaran yang dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas layanan dari segi respon yang cepat dalam menangani klaim dari pelanggan, proses pengurusan klaim sendiri yang cepat, adanya kepastian dalam relisasi klaim pada pelanggan. Sedangkan menurut penelitian sebelumnya, Kotler dan Amstrong (2010) sebuah perusahaan pelayaran dapat memuaskan pelanggan dengan menawarkan layanan berbiaya rendah atau berbeda. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kum Fai Yuen (2015) mengatakan bahwa perusahaan pelayaran dapat memuaskan pelanggan dipengaruhi dari 4 layanan utama yaitu: *responsiveness, speed, reliability, and value*. Selain itu terdapat penelitian yang dilakukan oleh Vanumamalai Kannan (2012) di India terkait peningkatan kualitas layanan pada beberapa perusahaan pelayaran dimana Pelayaran APL hanya unggul 4 layanan saja. Oleh karena itu, dari banyaknya perusahaan pelayaran yang ada di Surabaya peneliti tertarik untuk mengamati kualitas layanan perusahaan penyedia jasa yaitu pelayaran APL.

Pelayaran APL menjadi salah satu pelayaran yang diamati. Hal ini dikarenakan dengan adanya berbagai jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran APL diharapkan agar pelanggan merasa puas karena dengan semakin banyaknya layanan yang diberikan, semakin besar tantangan bagi Pelayaran APL untuk memberikan layanan yang berkualitas. Selain itu menurut Manager Sales

Marketing APL hingga saat ini belum pernah ada evaluasi tentang kualitas layanan Pelayaran APL. Tujuan peneliti ingin meneliti kualitas layanan Pelayaran APL untuk membantu menilai kualitas layanan APL dimata pengguna jasanya sudah cukup atau masih belum memenuhi kebutuhan pengguna jasanya dan memberikan masukan kepada Pelayaran APL untuk terus mengembangkan dan memperbaiki layanan APL jika masih ada yang kurang. Hal ini dilakukan agar kedepannya Pelayaran APL dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan menjadi Pelayaran yang terkemuka di seluruh dunia.

Dari beberapa fakta dan jurnal diatas peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh kualitas layanan APL Surabaya terhadap kepuasan *freight forwarding* di Surabaya. Dari hal tersebut peneliti memilih judul penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pelayaran APL terhadap Kepuasan *Freight Fowarding* selaku pengguna Jasa”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penilaian *Freight Fowarding* selaku pengguna jasa terhadap kualitas layanan (*reliability, responsiveness, empathy, assurance, speed, dan pricing/rate*) Pelayaran APL berdasarkan *Importance Performance Analysis*?
- b. Apakah kualitas layanan perusahaan Pelayaran APL dapat berpengaruh terhadap kepuasan perusahaan *Freight Fowarding* selaku pengguna jasa?
- c. Apakah kualitas layanan (*reliability, responsiveness, empathy, assurance, speed, dan pricing/rate*) Pelayaran APL secara parsial mempengaruhi kepuasan *freight forwarding* selaku pengguna jasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi penilaian dari *Freight Fowarding* atas kualitas layanan Pelayaran APL.

- b. Untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas layanan perusahaan Pelayaran APL yang dapat mempengaruhi kepuasan perusahaan *Freight Fowarding* selaku pengguna jasa.
- c. Untuk mengetahui kualitas layanan Pelayaran APL secara parsial dalam mempengaruhi kepuasan *Freight Fowarding* selaku pengguna jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah memberikan pengetahuan bagi pihak pelayaran APL Surabaya mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan *Freight Fowarding* selaku pengguna jasa. Hal tersebut dilakukan pelayaran APL guna, untuk selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan yang diberikan.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti pengguna jasa (*Freight fowarding*) yang menggunakan jasa perusahaan pelayaran APL sebagai akomodasi dalam pengiriman barang. Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Pelayaran APL terhadap Kepuasan *Freight Fowarding* selaku pengguna Jasa”. Pengguna jasa perusahaan pelayaran yang berdomisili di Surabaya.