

PROSES PENINGKATAN PEMASARAN PADA FREIGHT FORWARDING BARANG IMPORT DI KOTA DUMAI

Bobi Satria¹, Aprizawati²

Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis¹²
bobisatria@polbeng.ac.id, aprizawati@polbeng.ac.id

ABSTRAK

Indonesia memiliki banyak pelabuhan, salah satunya di Dumai, Pelabuhan Dumai termasuk pelabuhan yang sibuk akan aktivitas ekspor dan impor yang menyebabkan kapal asing berlabuh di wilayah Indonesia. Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayaran yang teratur merupakan cerminan suatu kebijakan pelayaran yang dapat menyelaraskan hubungan antara pelaksana dan pengguna jasa angkutan laut, baik dari segi pelayanan produk jasa maupun penanganan produk-produk barang yang di tangani oleh agen pelayaran. Kegiatan importasi Freight Forwarding Kota Dumai semakin meningkat setelah adanya COVID – 19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Service Cargo Import, Penyewaan Gudang LCL dipelabuhan, Jasa Custom Clearance, Jasa Serviec Trucking, Jasa NVOCC LCL/FCL, Sumber Daya Manusia, dan dampak kepada Kepuasan Pelanggan melalui Loyalitas Pelanggan *Freight Forwarding* Kota Dumai tahun 2021 – 2022. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian. Hasil *path coefficients* dengan nilai sebesar 0,582. Pengaruh positif dapat dilihat dari nilai t-statistic sebesar $3,625 > 1,660$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,000 < 0,005$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa *service cargo import* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu dikarenakan semakin meningkatnya volume pekerjaan di perusahaan Berlian Dumai Logistik sehingga pelayanan jadi berkurang. Perusahaan harus memberikan evaluasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan update informasi shipment kepada consignee. Apabila *service cargo import* yang diberikan oleh Perusahaan Berlian Dumai Logistik telah baik dan memenuhi permintaan pelanggan maka akan berdampak baik untuk kemajuan dan pencapaian perusahaan yang akan meningkatkan shipment dari tahun ke tahun.

Kata Kunci : freight forwarding, pemasaran, jasa pelayaran, impor

ABSTRACT

Indonesia has many ports, one of which is Dumai, Dumai Port is a port that is busy with export and import activities which cause foreign ships to dock in Indonesian territory. In general, it can be said that regular shipping is a reflection of a shipping policy that can harmonize the relationship between implementers and users of sea transportation services, both in terms of product services and handling of goods handled by shipping agents. Dumai City Freight Forwarding import activities have increased following COVID-19. The aim of this research is to determine Import Cargo Services, LCL Warehouse Rentals at ports, Custom Clearance Services, Trucking Services, LCL/FCL NVOCC Services, Human Resources, and the impact on Customer Satisfaction through Freight Forwarding Customer Loyalty in Dumai City in 2021 – 2022. This is in accordance with the research results. The path coefficients result with a value of 0.582. The positive influence can be seen from the t-statistic value of $3.625 > 1.660$ or can be seen from the p value which is $0.000 < 0.005$. It can be concluded that the import cargo service has a positive and significant effect on customer satisfaction. This is due to the increasing volume of work at the Berlian Dumai Logistics company so that services are reduced. Companies must provide evaluations to employees so they can improve services in providing updated shipment information to consignees. If the import cargo service provided by the Berlian Dumai Logistics Company is good and meets customer demands, it will have a good impact on the company's progress and achievements which will increase shipments from year to year.

Keywords: freight forwarding, marketing, shipping services, imports

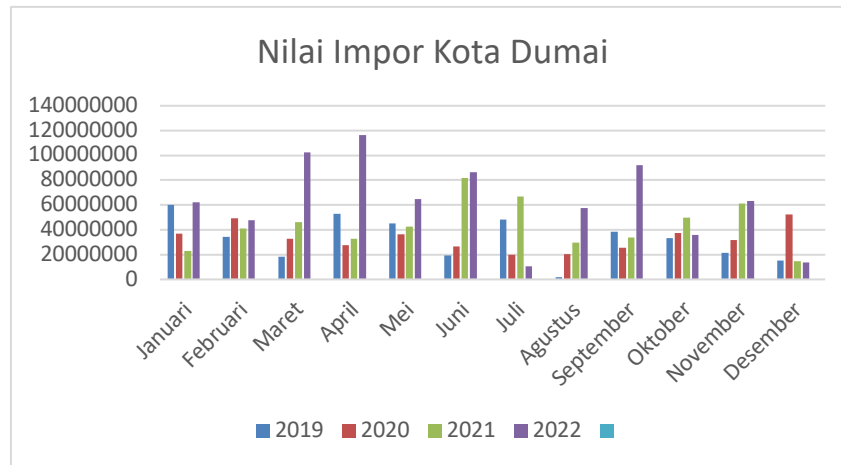
PENDAHULUAN

Indonesia memiliki banyak pelabuhan, salah satunya di Dumai, Pelabuhan Dumai termasuk pelabuhan yang sibuk akan aktivitas ekspor dan impor yang menyebabkan kapal asing berlabuh di wilayah Indonesia. Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayaran yang teratur merupakan cerminan suatu kebijakan pelayaran yang dapat menyelaraskan hubungan antara pelaksana dan pengguna jasa angkuta laut, baik dari segi pelayanan produk jasa maupun penanganan produk-produk barang yang di tangani oleh agen pelayaran.

Perusahaan Freight Forwarder yang mempunyai proses suatu bisnis yang mengedepankan kualitas pelayanan terhadap jasa yang di tawarkan. Perusahaan harus mempunyai suatu sarana untuk mempertahankan pasar perusahaan, bahkan untuk meningkatkan penjualan yang telah dilakukan oleh perusahaan perlu melakukan evaluasi bauran pemasaran 7P (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence). Kebijakan perusahaan dalam mempertahankan pasar terutama karena adanya persaingan dalam merebutkan pangsa pasar dengan perusahaan lainnya. Persaingan pada dasarnya ialah merebut pangsa pasar yang dalam prakteknya berupaya kegiatan

menarik pembeli potensial. Keberlangsungan suatu perusahaan diukur atas keberhasilan perusahaan dalam memasarkan hasil produksi dan jasa. Untuk itu perusahaan mengantisipasi dengan kegiatan promosi.

Suatu perusahaan dapat berjalan lancar dengan baik apabila berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan. Rencana penjualan mencakup pengembangan program jangka pendek dan jangka panjang untuk masalah yang luas meliputi pengembangan product, price, place, promotion, people, process, physical evidence. Perencanaan pada setiap variable selalu mengadakan interaksi dengan lainnya, untuk memajukan penjualan cargo memerlukan usaha yang sungguh dari perusahaan. Disini yang mempunyai peranan untuk meningkatkan usaha penjualan perusahaan ialah pada bagian penjualan dan pemasaran, peran yang penting dalam menaikkan volume kargo pengiriman. Bagi perusahaan pada dasarnya mempunyai tiga tujuan utama dalam kegiatan penjualannya yaitu mencapai volume penjualan, mendapatkan laba dan meningkatkan pertumbuhan perusahaan. Berikut adalah gambar grafik volume cargo Import pada Freight Forwarding Kota Dumai tahun 2022 :



Gambar 1. Grafik Volume Import Kota Dumai Tahun 2019-2022

Berdasarkan data pusat statistik nilai import Dumai pada Tahun 2020 adalah sebesar USD 10.396.561.570,33. Komoditi dengan nilai ekspor terbesar adalah Liquid fractions of refined palm oil, with iodine value 55 or more but less than 60 yaitu sebesar USD 2.481.216.566,15. Nilai impor Dumai pada Tahun 2020 adalah sebesar USD 396.792.103,00. Komoditi dengan nilai impor terbesar adalah Potassium chloride yaitu sebesar USD 139.621.738,00. Negara tujuan ekspor melalui Kota Dumai dengan nilai terbesar pada tahun 2020 adalah India dengan nilai sebesar USD 1.667.095.252,29. Sementara itu negara asal impor terbesar melalui Kota Dumai adalah Kanada dengan nilai sebesar USD 114.205.538,00.

Hasil wawancara dan data yang diperoleh salah satu perusahaan Freight Forwarder di Kota Dumai Selama triwulan I tahun 2021, throughput Pelindo I Cabang Dumai mengalami peningkatan yang ditunjukkan dengan melayani kunjungan kapal dengan total volume 9.955 GT (Gross Tonnage), meningkat 1,33% dibandingkan dengan triwulan I tahun 2020 yang sebanyak 9.824 GT. Sama halnya dengan trafik bongkar

muat petikemas yang mengalami peningkatan yang signifikan selama triwulan I tahun 2022. Pelindo I Cabang Dumai melakukan bongkar muat petikemas sebanyak 3.608 box, naik 43,23% dibandingkan dengan triwulan I tahun 2021 sebesar 2.519 box. Selanjutnya bulan berikutnya berangsur – angsur naik kembali. Kenaikan volume cargo tersebut merupakan pencapaian yang terbilang sedikit rendah setelah adanya Pandemi COVID – 19 yang sebelum adanya Pandemi tersebut Volume yang tercapai bisa menyentuh di angka 6.793 box, dimana angka tersebut merupakan tertinggi di tahun 2019 dari total keseluruhan target penjualan sales di Freight Forwarding Kota Dumai. Penurunan box ini terjadi diakibatkan karena faktor setelah pandemic dan juga pemasaran yang kurang maksimal yang dilakukan, dan juga penurunan ini berkaitan dengan kurangnya pengembangan pemasaran dari segi perusahaan tidak tersedianya pelayanan harga dalam bentuk online yang dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan pengecekan tarif menggunakan web perusahaan, kurangnya melakukan promosi melalui digital marketing, kurangnya keramah

tamahan karyawan dalam melayani konsumen, proses pelayanan dengan customer, agent, maupun shipper hanya melalui satu aplikasi yaitu Microsoft outlook. Kurangnya melakukan pengembangan pemasaran menjadi penyebab penurunan kinerja penjualan. Sehingga dari hasil analisis tersebut peneliti dapat mengetahui faktor - faktor yang berpengaruh.

Ekspor Impor

Menurut Andi Susilo (2013) mengemukakan bahwa “Impor merupakan sebagai kegiatan memasukkan barang dari suatu negara (luar negeri) ke dalam wilayah pabean negara lain. Dari pengertian tersebut dapat di artikan bahwa dalam prosesnya wajib melibatkan dua negara dalam hal ini bisa diwakili oleh kepentingan dua perusahaan antar dua negara tersebut yang berbeda dan jelas mengikuti peraturan serta perundang-undangan dari masing-masing negara.”

Menurut Andri Feriyanto (2015) mberikan penjelasan bahwa “Impor adalah suatu proses perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Menurut Kitab Undang – Undang No. 17 tahun 2006 Pasal 1 Ayat 13, memberikan penjelasan bahwa impor adalah suatu kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean.

Menurut (Ali Purwito 2013:146), menjelaskan tentang Kepabeanan Indonesia pengertian import adalah suatu kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean baik dilakukan oleh pribadi, kelompok, maupun badan hukum.

Menurut (I Komang Oko Berata 2014:7), tentang Panduan Praktis Export Import

pengertian import adalah kegiatan memasukan barang dari luar daerah Indonesia atau dikenal juga dengan sebutan daerah pabean ke dalam daerah Indonesia atau dalam daerah pabean.

Menurut (Andi Susilo,2013) Ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah Pabean. Dari pengertian ini, dapat dijabarkan lagi mengenai barang ekspor dan daerah pabean. Daerah pabean adalah seluruh wilayah negara Indonesia, mulai dari darat, laut dan udara serta daerah tertentu yang ditentukan dari zona ekonomi eksklusif dan landas kontinen yang di dalamnya berlaku ketentuan Undang-Undang yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk barang ekspor adalah barang yang dikeluarkan dari daerah pabean.

Menurut (Andi Susilo 2013) Berdasarkan penjelasan tersebut maka barang dikatakan telah diekspor jika barang tersebut telah diangkut keluar melalui batas daerah pabean, tetapi dari segi pelayanan dan pengamanan tidak mungkin menempatkan pejabat bea dan cukai di sepanjang garis perbatasan untuk memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan barang ekspor. Kemudian timbulah anggapan didalam hukum (fiksi) yang menyatakan bahwa barang yang telah dimuat disarana pengangkut untuk dikeluarkan dari daerah pabean dianggap telah diekspor dan diperlukan sebagai barang ekspor (pasal 2 ayat 2 UU Kepabeanan). Yang dimaksud dengan sarana pengangkut, yaitu setiap kendaraan darat, laut, atau udara yang digunakan untuk mengangkut barang ekspor. Sedangkan yang dimaksud dimuat, diajukan pemberitahuan pabean termasuk dipenuhinya bea keluar. Meskipun barang tersebut telah dimuat di sarana pengangkut yang akan berangkat keluar daerah pabean, jika barang tersebut

akan dibongkar didalam daerah pabean dengan menyerahkan suatu pemberitahuan pabean maka barang tersebut tidak bisa dianggap sebagai barang ekspor.

Menurut (Tandjung Marolop 2011 : 269) Ekspor adalah Perdagangan dengan cara mengeluarkan barang dari dalam keluar wilayah Pabean suatu Negara ke Negara lain dengan memenuhi ketentuan yang berlaku.

Menurut (Andi Susilo, 2015 : 33) Pemberitahuan Ekspor Barang ditetapkan dengan kode BC 3.0 dan dapat disampaikan dalam bentuk tulisan di atas formulir atau dalam bentuk data elektronik.

Menurut pasal 1 Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai no. KEP/151 Tahun 2003, Ekspor adalah barang yang dilakukan dari daerah Pabean Indonesia untuk membawa atau dikirimkan keluar Negara lain.

Menurut Undang – Undang Kepabean Nomor 17 Tahun 2006, ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari dalam ke luar pabean.

Jasa NVOCC LCL/FCL

FCL atau lebih dikenal dengan *Full Container Load*, adalah container muatan penuh, dari pengertian tersebut dapat di artikan bahwa FCL. FCL adalah suatu layanan angkutan container dimana barang pemilik berada dalam satu container penuh, tanpa barang milik orang lain. Selanjutnya tujuan metode pengiriman FCL adalah mengirim barang menyewa satu *container full* untuk kebutuhan barang mereka. Namun, terdapat kekurangan maupun kelebihan dengan metode seperti ini, dimana kelebihanannya kita sebagai customer dapat menyewa satu kontainer penuh, sehingga

barang tidak akan tercampur dengan barang milik orang lain, resiko rusak pada barang jadi lebih sedikit, tidak perlu menunggu kontainer terisi penuh dan tentunya pengiriman akan menjadi lebih cepat dan efisien tanpa harus menunggu hingga container penuh. Selanjutnya perlu ketahui bahwa, tidak hanya memiliki kelebihan namun FCL memiliki kekurangan yaitu tarif biaya yang dikeluarkan sangat jauh lebih besar daripada metode lainnya, dan tidak ada biaya kubikasi, sedangkan menurut blog <https://www.logipulse.com/blog/what-is-nvocc-and-why-it-is-important-in-logistics-management/> ialah NVOCC merupakan singkatan dari Non-Vessel Owning Common Carrier, yaitu suatu badan atau badan khusus yang berperan bagi para pemilik usaha yang tidak membutuhkan seluruh container yang disediakan oleh perusahaan ekspedisi untuk mengirimkan materialnya, melainkan hanya sebagian saja. Layanan NVOCC mencakup pengisian dan pengangkutan beberapa kontainer ke berbagai pelabuhan panggilan. Pengiriman NVOCC dilakukan oleh agen – agen ini yang membuat pengaturan atau menandatangani kontrak dengan pemilik kapal atau perusahaan ekspedisi berdasarkan *Bill of Lading* mereka sendiri yang dikenal sebagai *House Bill of Lading* dan dapat bertindak sebagai titik kontak tunggal bagi usaha kecil dan menengah yang melakukan hal tersebut. tidak memerlukan seluruh container untuk pengirimannya.

METODE

Dalam penentuan metode penelitian memerlukan pendekatan penelitian. Sebuah penelitian memerlukan pendekatan penelitian (*research approaches*) supaya dapat suatu rencana dan prosedur dalam

melakukan penelitian. Prosedur yang terkandung di dalamnya berkaitan dengan pengumpulan data, analisis dan interpretasi data. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Tujuh variabel yaitu variabel *service cargo import*, penyewaan gudang LCL dipelabuhan, jasa custom clearance, jasa *service trucking*, jasa NVOCC LCL/FCL dan sumber daya manusia sebagai variabel *independent* dan kepuasan pelanggan sebagai variabel *dependent*.

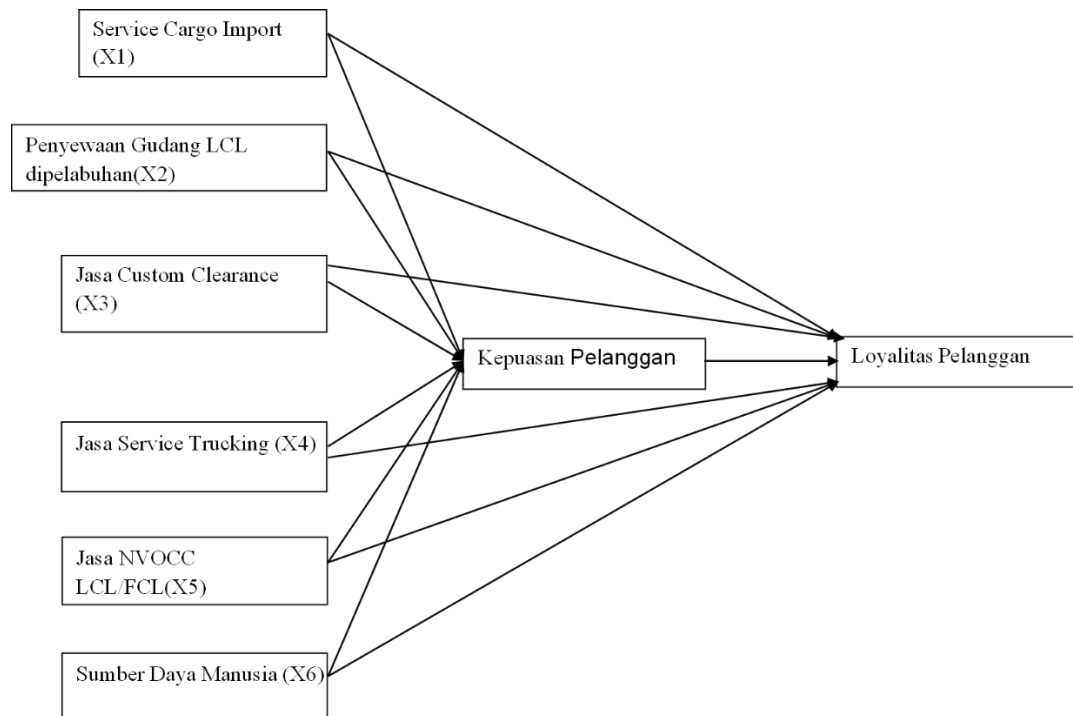
Selanjutnya untuk mendalami penelitian telah memberikan dugaan sementara bahwa terdapat beberapa dampak tidak langsung dari variabel tersebut. Oleh sebab itu dalam analisis dilakukan menggunakan analisis jalur *Path Analysis* dengan SEM – SmartPLS versi 3.3 untuk mengetahui dampak jalur secara langsung dan dampak tidak langsung baik itu memediasi atau melalui variabel lain dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan kuesioner kepada pelanggan jasa yang telah ditetapkan sebelum penelitian ini dalam persiapan penulis melakukan beberapa rancangan tahapan yang diperlukan.

MODEL PENELITIAN

Berdasarkan kerangka pemikiran, kerangka hipotesis dan kajian Pustaka yang telah ditulis penulis uraikan diatas, maka penulis akan membuat hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga terdapat dampak langsung Service Cargo Import terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H2: Diduga terdapat dampak langsung Penyewaan Gudang LCL dipelabuhan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H3: Diduga terdapat dampak langsung Jasa Custom Clearance terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H4: Diduga terdapat dampak langsung Jasa Service Trucking terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H5: Diduga terdapat dampak langsung Jasa NVOCC (LCL/FCL) terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H6: Diduga terdapat dampak langsung Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pelanggan.
- H7: Diduga terdapat dampak langsung antara Service Cargo Import terhadap Loyalitas Pelanggan
- H8: Diduga terdapat dampak langsung Penyewaan Gudang LCL dipelabuhan terhadap Loyalitas Pelanggan.
- H9: Diduga terdapat dampak langsung Jasa Custom Clearance terhadap Loyalitas Pelanggan.
- H10 : Diduga terdapat dampak langsung Jasa Service Trucking terhadap Loyalitas Pelanggan.
- H11 : Diduga terdapat dampak langsung Jasa NVOCC (LCL/FCL) terhadap Loyalitas Pelanggan.
- H12 : Diduga terdapat dampak langsung Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pelanggan.
- H13 : Diduga terdapat dampak langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.



Gambar1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini pengujian validitas konvergen (*Convergent Validity*) dianggap valid jika memiliki nilai *Average variance Extracted* (AVE) diatas 0.5 atau dengan memperlihatkan seluruh outer loading variabel dimana memiliki nilai loading > 0.5. (Chin W, 1998). Jika skor outer loading < 0,5, indikator ini dapat dihapus dari konstruknya karena indikator ini tidak termuat ke konstruk

yang mewakilinya. Jika skor loading antara 0,5 – 0,7, sebaiknya peneliti tidak menghapus indikator yang memiliki skor loading tersebut sepanjang skor AVE dan Communalilty indikator tersebut > 0,5. Nilai loading factor > 0,7 adalah nilai ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk yang dibuat. Dalam penelitian empiris, nilai loading factor > 0,5 masih diterima. Bahkan, sebagian ahli menerima 0,4 (Tran. PT, 2022).

Tabel 2. Hasil Outer Loadings

<i>Variabel</i>	<i>Item</i>	<i>Outer Loadings</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Jasa Service Import</i>	Jsi1	0.863	Valid
	Jsi2	0.704	Valid
	Jsi3	0.839	Valid
	Jsi4	0.847	Valid
	Jsi5	0.823	Valid

<i>Penyewaan Gudang LCL</i>	Pgl1	0.853	Valid
	Pgl2	0.732	Valid
	Pgl3	0.801	Valid
	Pgl4	0.722	Valid
	Pgl5	0.776	Valid
Jasa Custom Clearance	Jcc1	0.700	Valid
	Jcc2	0.749	Valid
	Jcc3	0.748	Valid
	Jcc4	0.769	Valid
	Jcc5	0.781	Valid
Jasa Service Trucking	Jst1	0.881	Valid
	Jst2	0.834	Valid
	Jst3	0.771	Valid
	Jst4	0.793	Valid
	Jst5	0.871	Valid
Jasa NVOCC LCL/FCL	Jnlf1	0.755	Valid
	Jnlf2	0.867	Valid
	Jnlf3	0.706	Valid
	Jnlf4	0.796	Valid
	Jnlf5	0.709	Valid
Sumber Daya Manusia	Sdm1	0.808	Valid
	Sdm2	0.716	Valid
	Sdm3	0.809	Valid
	Sdm4	0.751	Valid
	Sfm5	0.718	Valid
Kepuasan Pelanggan	Kp1	0.735	Valid
	Kp2	0.733	Valid
	Kp3	0.785	Valid
	Kp4	0.736	Valid
	Kp5	0.779	Valid

Loyalitas Pelanggan	Lp1	0.710	Valid
	Lp2	0.748	Valid
	Lp3	0.742	Valid
	Lp4	0.785	Valid
	Lp5	0.787	Valid
	Lp6	0.793	Valid

Suatu indikator dikatakan mempunyai reabilitas yang baik apabila nilai outer loading di atas 0,70 Prasyanti (2021). Sedangkan nilai outer loading masih dapat ditolerir hingga 0,50 dan dibawah dari nilai 0,50 dapat didrop dari analisis (leonidas, 2021). Pada penelitian ini

variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, Y, Z valid dengan nilai di atas 0,70.

Berdasarkan tabel 4.10 semua konstruk menunjukkan nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 yaitu dengan nilai terkecil 0,704 untuk variabel jasa customs clearance dan untuk nilai terbesar 0,826 untuk variabel penyewaan gudang LCL.

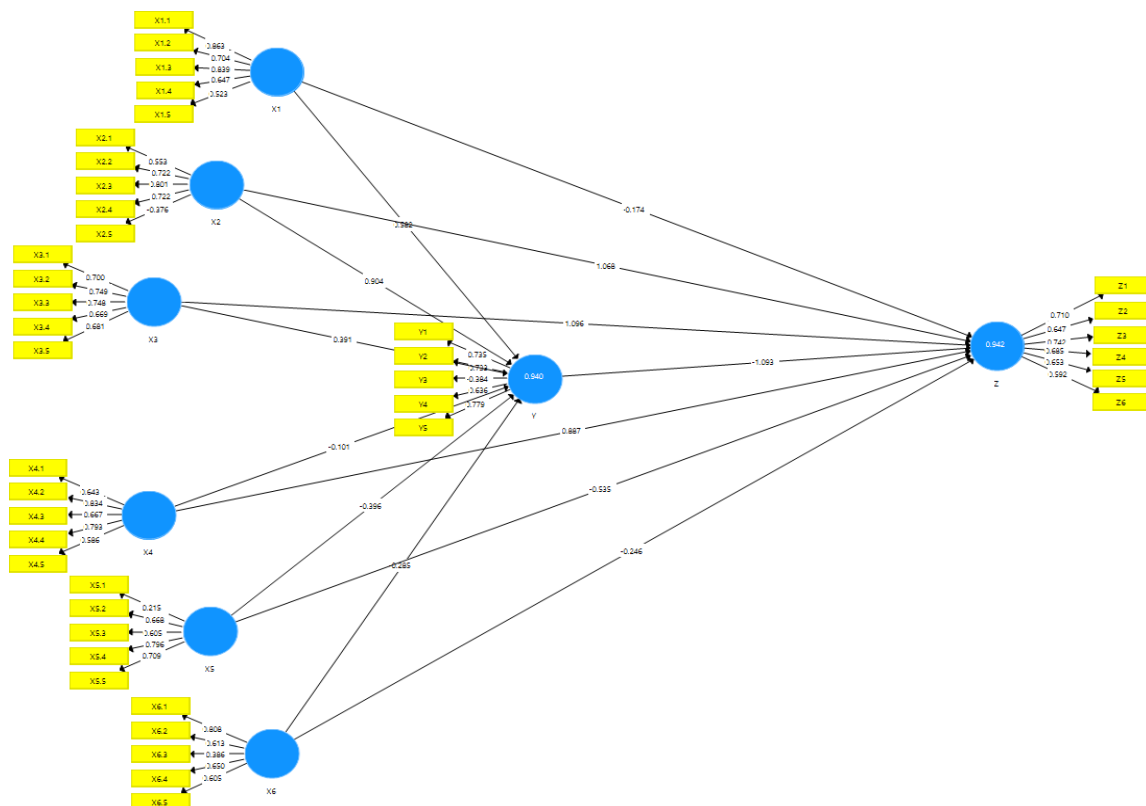
Tabel 3. *Average Variance Ectracted (AVE)*

<i>Variabel</i>	<i>Average variance Extracted (AVE)</i>
<i>Jasa Service import</i>	0.727
<i>Penyewaan Gudang LCL</i>	0.826
<i>Jasa Custom Clearance</i>	0.704
<i>Jasa Service Trucking</i>	0.805
<i>Jasa NVOCC LCL/FCL</i>	0.799
<i>Sumber Daya Manusia</i>	0.793
<i>Kepuasan Pelanggan</i>	0.747
<i>Loyalitas Pelanggan</i>	0.753

Untuk menguji reliabilitas suatu konstruk/ variabel, dapat dilihat dari nilai composite reliability. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai composite reliability diatas 0.7 (Chin W, 1998).

Tabel 4. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Jasa Service import</i>	0.780	0.844
<i>Penyewaan Gudang LCL</i>	0.772	0.771
<i>Jasa Custom Clearance</i>	0.753	0.835
<i>Jasa Service Trucking</i>	0.750	0.834
<i>Jasa NVOCC LCL/FCL</i>	0.888	0.749
<i>Sumber Daya Manusia</i>	0.624	0.756
<i>Kepuasan Pelanggan</i>	0.787	0.993
<i>Loyalitas Pelanggan</i>	0.760	0.832



Dari Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel karena semua variabel memiliki nilai composite reliability > 0.7 dimana nilai reliability diatas 0.7 didapatkan dari (Nunnally & Bernstein, 1994).

Analisa Data

Pengujian Model Struktural (Inner Model) Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan

Tabel 5. Nilai R-Square

VARIABEL	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0,940	0,938
Loyalitas Pelanggan	0,942	0,936

Pada penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang didampaki oleh variabel lainnya yaitu variabel kepuasan pelanggan (Y) yang didampaki oleh Jasa Service Import (X1) dan Penyewaan Gudang LCL (X2), Jasa Customs Clearance (X3), Jasa Service Trucking (X4), Jasa NVOCC LCL/FCL (X5), Sumber Daya Manusia (X6), dan variabel loyalitas Pelanggan (Z). Tabel 4.10 menunjukkan nilai R-Square untuk variable kepuasan pelanggan (Y) diperoleh sebesar 0,940 dan nilai sisa 0,060 maka dampak konstruk eksogen X1, X2, X3, X4, X5, X6 terhadap Z termasuk tidak kuat, dimana menurut (Chin, 1998) dan (Ghozali & Latan, 2015) memberikan kriteria nilai R Square

melihat R2 untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran-ukuran Stone-Geisser Q Square test dan juga melihat koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas diuji dengan t- statistic melalui prosedur bootstrapping.

Hasil dari PLS R-Square mempresentasikan jumlah varian dari konstruk yang dijelaskan oleh model. Berikut ini disajikan hasil perhitungan nilai R-Square:

sebesar 0,67, 0,33 dan 0,19 sebagai kuat moderat. Untuk variabel loyalitas pelanggan (Z) diperoleh sebesar 0,942, dan nilai sisa sebesar 0,038 maka dampak konstruk eksogen X1, X2, X3, X4, X5, X6, Z terhadap Y termasuk tidak kuat.

Penguiian hasil Penelitian

Diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi Bootstrapping pada smartPLS 3.0. Hipotesis dapat diterima pada saat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,1 atau p-value melebihi nilai kritisnya (Hair et al., 2014). Nilai t statistik untuk tingkat signifikansi yaitu 5% sebesar 1,660.

Tabel 6. Uji Hipotesis

	Origin al Sampl e (O)	Samp le Mean (M)	Standa rd Deviati on (STDE V)	T Statistics (O/STDE V)	P Values	Hasil
Service Cargo Import -> Kepuasan Pelanggan	0.582	0.619	0.161	3.625	0.000	Diterima
Service Cargo Import -> Loyalitas Pelanggan	-0.810	-0.834	0.212	3.826	0.000	Diteri ma
Penyewaan Gudang LCL dipelabuhan -> Kepuasan Pelanggan	0.904	0.902	0.070	12.971	0.000	Diteri ma
Penyewaan Gudang LCL dipelabuhan -> Loyalitas Pelanggan	0.080	0.070	0.072	1.108	0.268	Tidak Diterima
Jasa Customs Clearance -> Kepuasan Pelanggan	0.391	0.391	0.072	5.456	0.000	Diteri ma
Jasa Customs Clearance -> Loyalitas Pelanggan	0.669	0.673	0.072	9.330	0.000	Diteri ma
Jasa Service Trucking -> Kepuasan Pelanggan	-0.101	-0.116	0.106	0.953	0.341	Diteri ma
Jasa Service Trucking -> Loyalitas Pelanggan	0.997	1.015	0.192	5.195	0.000	Diteri ma
Jasa NVOCC LCL/FCL -> Kepuasan Pelanggan	-0.396	-0.407	0.083	4.758	0.000	Diteri ma
Jasa NVOCC						Tidak

LCL/FCL -> Loyalitas Pelanggan	-0.102	-0.071	0.155	0.661	0.509	Diteri ma
Sumber Daya Manusia -> Kepuasan Pelanggan	-0.285	-0.293	0.081	3.519	0.000	Diteri ma
Sumber Daya Manusia -> Loyalitas Pelanggan	0.066	0.048	0.111	0.596	0.551	Diteri ma
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-1.093	-1.073	0.145	7.527	0.000	Diteri ma

Penyewaan gudang LCL dipelabuhkan berdampak tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan arah negatif, ini dapat dilihat dari nilai t-statistic sebesar $12,971 > 1,660$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,268 < 0,05$ dan nilai original sampel sebesar 0,080. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa penyewaan gudang LCL dipelabuhkan berdampak negatif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti hipotesis keempat tidak diterima. Jasa NVOCC LCL/FCL berdampak tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan arah negatif, ini dapat dilihat dari nilai t-statistic sebesar $0.661 < 1,660$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0.509 > 0,05$ dan nilai original sampel sebesar -0.102. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa jasa NVOCC LCL/FCL berdampak positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti hipotesis kesepuluh tidak diterima.

PENUTUP

Dari hasil penelitian sangat perlu peningkatan jasa service cargo pada proses pengiriman barang import di Perusahaan Berlian Dumai Logistik

terkait update pengiriman barang, hal ini dikarenakan nilai terendah. Perusahaan harus evaluasi karyawan untuk meningkatkan update pengiriman barang, sehingga pelanggan mengetahui informasi posisi barang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian. Hasil *path coefficients* dengan nilai sebesar 0,582. Pengaruh positif dapat dilihat dari nilai t-statistic sebesar $3,625 > 1,660$ atau bisa dilihat dari p value yang bernilai sebesar $0,000 < 0,005$. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa service cargo impor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu dikarenakan semakin meningkatnya volume pekerjaan di perusahaan Berlian Dumai Logistik sehingga pelayanan jadi berkurang. Perusahaan harus memberikan evaluasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan update informasi shipment kepada consignee. Apabila service cargo import yang diberikan oleh Perusahaan Berlian Dumai Logistik telah baik dan memenuhi permintaan pelanggan maka akan berdampak baik untuk kemajuan dan pencapaian Perusahaan yang akan meningkatkan shipment dari tahun ke tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Susilo. (2015). *Buku Pintar Ekspor- Impor*. Jakarta, Trans Media Pustaka
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta
- Arwinas, (2001). *Petunjuk Penanganan Kapal dan Barang di Pelabuhan*, Herindo Ergatama, Jakarta
- Ali Purwito M. (2013). *Kepabeanaan Indonesia*. Jelajah Nusa : Tanggerang Selatan
- Berata, I Komang Oko. (2014). *Panduan Praktis Ekspor Impor*. Jakarta: Raih Asa Sukses, Cibubur, Jakarta.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0* (Edisi 2). Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2016). *SEM (Structur Equation Modeling) Metode Alternatif dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis*, New International Edition., New Jersey : Pearson.
- Keputusan Menteri Perhubungan No.KM 10. (1998). *Jasa Pengurusan Transportasi*.
- Keputusan Menteri Perhubungan No.KM 33. (2001:5). *Kegiatan Bongkar Muat*.
- Panjaitan, N., & Hudori, M. (n.d.). *Application Of Value Stream Mapping In The Nvocc Fcl Service Process To Minimize Delay In Submission Of The Document* (A CASE STUDY IN PT YUSEN LOGISTICS INDONESIA).
- Leonidas Sumarna, D., & Fazria Ramadhani, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Gudang HLC PT MTI Cabang Jakarta.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994) *The Assessment of Reliability. Psychometric Theory*, 3, 248-292
- Prasyanti, P. A., Ningrum, N. R., & Basri, A. I. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 16–23.
- Tran, P. T. (2022). Study on the Satisfaction of Businesses with Customs Administrative Procedures in Haiphong. *Open Journal of Business and Management*, 10(05), 2484–2501. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.105125>.
- Supartini, S., Iswanto, I., Astriawati, N., Dekanawati, V., & Alfanhuri, N. K. H. (2022). Pelayanan Jasa Impor Barang Dalam Masa Pandemi. *Dinamika Bahari*, 3(2), 114–123