

1 PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan ekonomi berbasis kemaritiman didukung oleh Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2012 Tentang Cetak Biru Pengembangan Sistem Logistik Nasional. Sistem Logistik Nasional yang efektif dan efisien diyakini mampu mengintegrasikan daratan dan lautan menjadi satu kesatuan yang utuh dan berdaulat, sehingga diharapkan dapat menjadi penggerak bagi terwujudnya Indonesia sebagai negara maritim.

Cetak biru transportasi antarmoda/multimoda tahun 2010-2030 didasarkan kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 15 Tahun 2010 tentang Cetak Biru Transportasi Antarmoda/Multimoda. Pengembangan dan pembangunan transportasi antarmoda/multimoda merupakan arah dalam kelancaran arus barang dan arus penumpang, serta mendukung sistem logistik nasional yang efektif dan efisien.

Ekspor impor merupakan kegiatan pentingnya bagi kegiatan perekonomian daerah maka diperlukan beberapa solusi multimoda transportasi yang terintegrasi baik dari segi fasilitas maupun regulasi (peraturan dan kebijakan) yang mampu melayani serta menangani berbagai kegiatan menyangkut ekspor impor itu sendiri. Latar belakang pembangunan *dry port* atau pelabuhan daratan adalah sebagai sebuah solusi penunjang kegiatan ekspor impor dengan menggunakan petikemas dan untuk melayani kebutuhan perdagangan daerah pedalaman (*hinterland*).

Pelabuhan laut terletak di dekat laut, jika importir atau eksportir jauh dari pelabuhan laut maka akan menjadi ketidaknyamanan untuk mengkoordinasikan dan menangani barang-barang dengan benar. Pemerintah telah memungkinkan CFS (*Container Freight Station*) untuk menangani ekspor dan impor formalitas di bawah pengawasan pabean. Kargo akan dipindahkan dengan kereta api atau jalan dari pelabuhan laut untuk CFS. Eksportir dapat menyelesaikan berkas-berkas kepebeannya di CFS dan barang yang ada di kapal tanpa harus memindahkan kargonya ke pelabuhan laut. Demikian juga, importir dapat mengambil pengiriman kargo di dekat tempatnya setelah menyelesaikan prosedur di *dry port*.

Pemerintah telah memungkinkan CFS (*container freight station*) untuk menangani ekspor dan impor formalitas di bawah pengawasan pabean. Kargo akan dipindahkan dengan kereta api atau jalan dari pelabuhan laut untuk CFS. Eksportir dapat menyelesaikan berkas-berkas kepebeannya di CFS dan barang yang ada di kapal tanpa harus memindahkan kargonya ke pelabuhan laut. Demikian juga, importir dapat mengambil pengiriman kargo di dekat tempatnya setelah menyelesaikan prosedur di *dry port*. Institusi yang terlibat dalam pelabuhan daratan adalah Bea cukai, Balai Karantina, Kantor Imigrasi dan Perusahaan Ekspedisi.

Kepuasan pelanggan harus diciptakan oleh perusahaan agar bisa menciptakan pelanggan yang loyal. Salah satu unsur penting dalam kepuasan pelanggan adalah kualitas. Kepuasan pelanggan akan semakin meningkat seiring dengan semakin tingginya kualitas suatu produk atau *service*. Dewasa ini tidak hanya kualitas yang dibutuhkan untuk dapat mempertahankan pelanggan perusahaan harus lebih kreatif untuk memberikan nilai tambah (*added value*) pada *service* atau produk yang ditawarkannya. Nilai tambah tersebut berada di atas standar dari ekspektasi *customer* terhadap *service* atau produk yang dihasilkan (Susetiyana 2009).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

CDP adalah yang pertama dan satu-satunya Terpadu Pelayanan Bea dan Cukai *Zona* di Indonesia. Internasional kode pelabuhan **IDJBK**, dengan kode tersebut maka CDP telah terkoneksi dengan pelabuhan-pelabuhan lain di seluruh dunia sebagai bagian dari jalur perdagangan internasional pelabuhan asal atau pelabuhan tujuan (CDP 2014). CDP juga menawarkan *one stop service* untuk penanganan kargo dan solusi logistik untuk ekspor internasional dan impor, serta distribusi domestik. Menunjuk sebagai pelabuhan asal atau pelabuhan tujuan di bawah *Multimodal Transport Bill of Lading*.

Perumusan Masalah

Pelabuhan terbukti sangat berperan dalam aktifitas perdagangan dunia, maka *dry port* diharapkan dapat mendukung aktifitas di pelabuhan laut yang semakin sibuk, kemacetan dan waktu yang lama untuk melakukan aktifitas bongkar muat kontener. Kemacetan (kongesti) di pelabuhan laut dapat dilakukan dengan mengalihkan kontener ke pelabuhan lainnya yang lebih kecil namun berdekatan dengan kawasan industri pengguna jasa logistik. Namun berkurangnya minat pengguna jasa terhadap peranan *dry port* sebagai multimoda transportasi, maka dilakukan evaluasi kinerja sistem logistik berbasis *dry port*. Dengan fenomena di atas, maka perlu dilakukan perbaikan untuk pengembangan *dry port* salah satu solusi kelancaran aktifitas di pelabuhan laut dalam rangka mendukung aktifitas ekspor dan impor, dan distribusi logistik domestik dan mampu beradaptasi dengan perkembangan pasar saat ini dan dapat meningkatkan daya saing melalui *dry port*. Terkait dengan hal tersebut di atas maka perlu dilakukan penelitian ini.

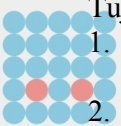
Dengan demikian, beberapa pertanyaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan jasa *dry port* terhadap kinerja dan kepentingan?
2. Bagaimana strategi yang harus diambil agar *dry port* dapat bertahan dan bersaing?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi kualitas sistem logistik berbasis pelabuhan daratan (*dry port*)
2. Menyusun strategi pengembangan bisnis pelabuhan daratan (*dry port*)



Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis
Hasil penelitian ini sebagai pembelajaran dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan.
2. Bagi akademik
Untuk menambah informasi dan perbendaharaan kepastakaan Jurusan *Port Shipping and Logistic Management*, Program Pascasarjana Manajemen Bisnis, Institut Pertanian Bogor.
3. Bagi perusahaan
 - a) Memberikan informasi kepada *stakeholder* dan perusahaan tentang kondisi eksisting di Kawasan Pelayanan Pabean Terpadu (selanjutnya disebut KPPT) CDP dalam kerangka pengembangan konsep *dry port*.
 - b) Tersusunnya strategi pengembangan Pelabuhan daratan (*dry port*) di KPPT CDP yang memberikan manfaat yang baik terhadap ekonomi perusahaan maupun sistem logistik di Indonesia.
 - c) Untuk menganalisis tingkat pelayanan jasa angkutan barang di KPPT Cikarang *Dry Port* berdasarkan persepsi dari pelanggan KPPT Cikarang *Dry Port*.
 - d) Mengajukan suatu rekomendasi perbaikan kualitas tingkat pelayanan yang diterapkan oleh KPPT CDP saat ini agar sesuai dengan harapan konsumen.
4. Bagi pembaca
Sebagai wawasan dan bahan kajian mengenai Pelabuhan daratan (*dry port*), studi strategi pengembangan usaha serta sebagai rujukan bagi peneliti selanjutnya.

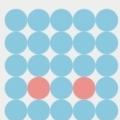
Ruang Lingkup Penelitian

Guna menghindari penafsiran yang berbeda dan lebih terarahnya penelitian ini, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada terkait dengan peningkatan kualitas tingkat pelayanan pengiriman yang menggunakan jasa Cikarang *Dry Port* .



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.