

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia yang memiliki ribuan pulau dan di kenal sebagai negara kepulauan menjadikan peran transportasi laut sangat penting sebagai urat nadi perekonomian Indonesia sebagai turunan pertama permintaan (Mulyono, 2018). Transportasi laut merupakan simpul konektivitas melalui pelabuhan, yang salah satu aktivitasnya adalah kegiatan bongkar muat barang, kunjungan kapal, dan keberangkatan serta kedatangan penumpang, merupakan kegiatan pelabuhan baik pelayaran dalam negeri maupun luar negeri. Transportasi logistik di Indonesia menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan perdagangan yang memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola transportasi logistik yang efektif dan efisien. Jasa transportasi laut saat ini yang paling efisien dari sisi biaya dan memungkinkan terselenggaranya angkutan barang secara global untuk berbagai jenis barang dan kemasan.

Data volume bongkar barang untuk pelayaran dalam negeri pada 2021 sebesar 399,325 jt ton dan muat 384,416 jt ton masing-masing mengalami peningkatan sebesar 8,73% dan 5,82% dibandingkan tahun 2020 dengan bongkar 367,252 jt ton dan muat sebesar 363,270 jt ton. Demikian juga pada pelayaran luar negeri, volume muat barang dengan 356,610 jt ton tahun 2020 menjadi 388,971 jt ton di 2021 atau mengalami peningkatan sebesar 21,54 persen dan volume bongkar 92,164 jt ton menjadi 112,206 jt ton atau meningkat 8,47 persen. Kunjungan kapal di pelabuhan Indonesia pada tahun 2021 mencapai 753,33 ribu unit atau naik 5,26 persen dibanding tahun 2020. Dengan volume total 1.720,42 juta gros tonase (GT), maka rata-rata GT kapal yang berkunjung ke pelabuhan di Indonesia mencapai 2,28 ribu GT atau naik 1,64 persen dibanding tahun 2020 (BPS, 2022a).

Era globalisasi saat ini banyak industri yang berkembang sangat pesat, khususnya di bidang manufaktur yang berorientasi pada ekspor atau impor yang memicu pertumbuhan jasa angkutan barang atau *freight forwarding*. *Freight forwarding* merupakan badan usaha yang menyelenggarakan usaha pengurusan jasa transportasi barang yang bertindak untuk dan atas nama pemilik atau penerima

barang termasuk penyelesaian dokumen. *Freight forwarding* dan *logistic* mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam menunjang kegiatan distribusi dan transportasi dalam rangka memperlancar arus barang secara efisien dalam kegiatan perdagangan internasional. Jasa pengurusan angkutan barang (*freight forwarding*) merupakan jasa yang berhubungan dengan penerimaan, pengangkutan, pengkonsolidasian, penyimpanan, penyerahan barang beserta jasa tambahan dan jasa pemberi nasehat yang terkait dengannya, termasuk kegiatan perpajakan dan kepabeanan, kewajiban pemberitahuan tentang barang untuk instansi pemerintah, penutupan asuransi barang dan penitipan atau pembayaran tagihan atau dokumen yang berhubungan dengan barang tersebut.

Pemerintah telah menetapkan beberapa persyaratan untuk mendirikan usaha *freight forwarding* sesuai Pasal 6 – 8 (Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi, 2017), dari mulai perijinan, persyaratan administrasi dan teknis.

Meningkatnya volume pengiriman melalui transportasi laut akan barang (logistik) harus diikuti dengan kinerja yang lebih baik. Berdasarkan enam dimensi untuk mengukur indeks kinerja logistik atau Logistics Performance Index (LPI), yaitu: *Customs, Infrastructure, International Shipments, Logistics Competence and Quality, Timelines, dan Tracking & Tracing* (Arvis et al., 2023). LPI Indonesia anjlok 17 peringkat (Maritim Indonesia, 2023) dari peringkat 46 di 2018 (Arvis et al., 2018) menjadi 63 pada 2023 (Arvis et al., 2023), dengan penurunan skor dari 3,15 menjadi 3,0. Analisis Supply Chain Indonesia (SCI) menunjukkan dari enam dimensi LPI Indonesia 2018 dan 2023, yang mengalami kenaikan adalah *Customs* dari 2,7 menjadi 2,8 dan *Infrastruktur* dari 2,895 menjadi 2,9. Empat dimensi yang mengalami penurunan, penurunan terbesar pada dimensi *Timelines* dari 3,7 menjadi 3,3 dan *Tracking & Tracing* dari 3,3 menjadi 3,0, diikuti *International Shipments* dari 3,2 menjadi 3,0, dan *Logistics Competence & Quality* dari 3,1 menjadi 2,9. (SCI, 2023).

Dimensi *custom* menyangkut kepabeanan, *infrastruktur* adalah prasarana transportasi yang mendukung logistik, *timelines* merupakan ketepatan waktu pengiriman, *Tracking & Tracing* adalah kemampuan untuk melacak dan menelusuri

barang kiriman, dan International Shipments yaitu ketersediaan pengiriman internasional dengan harga bersaing, serta *Logistics Competence & Quality* adalah kompetensi dan kualitas tenaga kerja logistik (Arvis et al., 2023).

Perkembangan saat ini tampaknya tidak masuk akal dan kontradiktif untuk memastikan rantai pasokan maritim yang efisien dan ekonomis. Salah satunya akibat *demurrage* dan detensi. *Demurrage* mengacu pada biaya yang dibayar *merchant* (perusahaan *forwarding*) untuk penggunaan peti kemas di dalam terminal di luar periode waktu bebas. Penahanan atau detensi mengacu pada biaya yang dibayar pedagang untuk penggunaan peti kemas di luar terminal atau depot, di luar jangka waktu bebas (Roemer, 2018). Waktu bebas berlangsung selama 4-5 hari, secara umum, pihak perusahaan pelayaran memberikan batas waktu penggunaan peti kemas antara 7-10 hari semenjak kapal atau barang tiba di pelabuhan (Media Center Bea dan Cukai, 2016). Di luar periode ini, pengirim barang harus membayar biaya *demurrage* harian sampai kiriman meninggalkan terminal. Biaya *demurrage* dapat berkisar dari \$75 hingga \$150 per kontainer per hari. Namun, biaya ini hanya untuk 5 hari pertama setelah itu biaya cenderung meningkat (The Cooperative Logistics Network, 2022). Dalam hal lain, perusahaan pelayaran juga dapat memberikan kelonggaran waktu pengembalian peti kemas kepada pihak penyewa. Kelonggaran waktu tersebut bisa lebih dari batas waktu yang telah ditentukan di atas. Kelonggaran waktu pengembalian peti kemas tersebut sering dikenal dengan istilah *Free Time Demurrage*. *Free time* bisa diberikan lebih dari 10 hari sampai dengan 21 hari, sesuai kesepakatan antara pihak penyewa dengan perusahaan pelayaran (Media Center Bea dan Cukai, 2016).

Kontainer dimiliki atau disewa oleh perusahaan pelayaran yang memberikannya kepada pelanggan mereka (pengirim atau pedagang) untuk pengangkutan barang mereka dari pintu ke pintu dengan aman dan cepat. Karena biaya untuk menggunakan peti kemas selama pengangkutan dari pintu ke pintu sudah termasuk dalam ongkos angkut, penting bagi perusahaan pelayaran untuk mengembalikan peti kemas mereka secepat mungkin. Akibatnya, dan dengan tujuan mendorong pedagang untuk memindahkan atau mengembalikan peti kemas

mereka dengan cepat, perusahaan pelayaran mencegah pedagang yang melebihi waktu luang dengan membebaskan biaya *Demurrage* dan detensi.

Dalam hal ini PT. Kamadjaja Logistics selaku penyedia jasa layanan pengiriman barang seringkali mendapati kendala pada penggunaan container sehingga menyebabkan timbulnya biaya pinalti yang diberikan oleh pihak pelayaran selaku pemilik container, hal tersebut sering diakibatkan oleh keterlambatan submit dokumen seperti shipping instruction atau penyerahan formulir booking space kapal yang mengakibatkan container dapat dialihkan karena tertinggal oleh kapal yang seharusnya sudah di rencanakan. Banyak kasus, keterlambatan pengembalian atau pengambilan peti kemas tidak dapat dikaitkan dengan pedagang, tetapi karena kondisi cuaca buruk, pemogokan buruh dan kemacetan terminal yang berada di luar kendali pedagang. Oleh karena itu Merupakan kewajiban bagi perusahaan pelayaran untuk memberikan periode bebas yang wajar selama tidak ada biaya *Demurrage* dan detensi yang berlaku. Periode bebas ini seharusnya memberi pedagang periode waktu yang realistis untuk: pemuatan dan pengiriman peti kemas untuk ekspor; dan pengambilan, pembongkaran dan pengembalian peti kemas kosong untuk impor.

Demurrage menjadi perhatian utama bagi perusahaan logistik, pengirim, dan penerima barang karena dapat mempengaruhi ketersediaan stok, waktu pengiriman, dan biaya operasional. Keterlambatan pengiriman dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan dan mengurangi kepuasan pelanggan. Jika merujuk data badan pusat statistik volume impor menurut pelabuhan utama selama, 2000-2021 menunjukkan kenaikan setiap tahunnya dari 67,3889 juta ton di 2000 menjadi 178,2874 juta ton di 2021 (BPS, 2022c) dan ekspor 225 102,8 juta ton di 2000 dan 621,6678 juta ton di 2021 (BPS, 2022b). Berdasarkan sensus ekonomi 2016, di Indonesia ada sekitar 4.673 perusahaan jasa menengah besar termasuk jasa pengiriman (BPS, 2016), dengan ID jakarta sebanyak 286 perusahaan.

Besarnya volume ekspor-impor dan meningkatnya volume pengiriman barang melalui transportasi laut dan banyaknya perusahaan jasa pengiriman (*forwarder*) menuntut pelayanan yang terbaik, dalam kompetisinya salah satunya PT. Kamadjaja Logistics. Terutama kegiatan *receiving* dan *delivery* adalah pekerjaan

memindahkan barang dari timbunan/tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya (Mulyono, 2019).

PT. Kamadjaja Logistics selaku penyedia jasa tentunya terus berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya. Setiap kegiatan yang terjadi di lapangan akan membutuhkan dukungan dari semua pihak yang terlibat didalamnya sehingga berpengaruh atas kepuasan pelanggan (*customer*) dari pelayanan yang diberikan terutama pada kegiatan operasional lapangan *Receiving* dan *Delivery*. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami konsep *demurrage* dan bagaimana mengurangi risiko terkait biaya tambahan ini. Mengurangi biaya *demurrage* dan detensi sangat penting dalam memaksimalkan keuntungan bagi perusahaan impor/ekspor. *Demurrage* adalah penalti karena meninggalkan kontainer penuh di terminal, sementara biaya penahanan berlaku ketika importir tidak mengembalikan kontainer kosong dalam waktu yang ditentukan (SimpliRoute, 2022). Bahkan ketika pengirim melakukan yang terbaik untuk menjadwalkan dan menurunkan barang dan telah menyiapkan semua dokumen yang diperlukan, faktor eksternal dapat menjadi tidak terkendali dan memengaruhi tenggat waktu, yang menyebabkan *demurrage*. Pengiriman yang terlambat atau pelepasan peti kemas yang disesuaikan, peti kemas yang rusak, atau peti kemas yang kelebihan berat adalah alasan umum mengapa pengirim dapat dikenai biaya *demurrage*.

Kesalahan pengiriman memicu alasan paling umum untuk *demurrage*, beberapa penyebab utama *demurrage* (PLS Logistics, 2022) yaitu: (1) Penundaan Pembayaran - jika pengirim hanya membayar sebagian dari kiriman, kapal dapat menolak melepaskan muatan sampai dibayar penuh. Keterlambatan pembayaran akan menyebabkan penahanan kargo di pelabuhan, yang pada gilirannya menyebabkan biaya *demurrage*; (2) Kesalahan Dokumen - pengirim mungkin gagal menyiapkan semua dokumen awal untuk proses kliring bea cukai karena prosedurnya dapat membingungkan bagi pengirim baru. Pengirim memerlukan dokumen untuk menyelesaikan pengiriman melalui Bea Cukai dan beberapa barang tertentu mungkin memerlukan dokumen tambahan, tanpa dokumen-dokumen ini,

biaya demurrage dapat terjadi; (3) Penerimaan Dokumen Terlambat - saat mengirim dengan perusahaan, jika dokumen yang dipersyaratkan, seperti BOL, Certificate of Origin, atau Packing Lists, datang terlambat, maka akan dikenakan biaya *demurrage*. Meskipun terkadang tidak mungkin menghindari penundaan, bersikap proaktif saat mengajukan dokumen membantu menghindari *demurrage*; dan (4) Penerima tidak dapat dijangkau - bisa terjadi dalam proses pengiriman, seperti bisa sampai ke penerima. Terkadang, tidak mudah bagi pengirim untuk mengetahui nama penerima barang di BOL. Dalam hal ini, pengirim dan penerima sering meninggalkan kargo dan biasanya lupa memberi tahu jalur pelayaran. Karena komunikasi berhenti dengan jalur pengiriman, mereka biasanya menganggap seseorang akan datang untuk mengambil pelepasan barang. Ketika tidak ada yang menerima barang, perusahaan pelayaran memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban pengirim barang atas kargo yang tidak diklaim, yang menyebabkan biaya *demurrage*.

Selain faktor di atas, faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengembalian peti kemas kepada pihak perusahaan pelayaran, terjadinya kongesti atau penumpukan peti kemas yang berlebih di pelabuhan (Fazi & Roodbergen, 2018; Kweon et al., 2022), barang impor maupun ekspor ternyata terkena larangan dan pembatasan sehingga memerlukan waktu yang relatif lama dalam pemenuhan persyaratan perizinan dari instansi terkait. Oleh sebab itu pihak penyewa peti kemas dalam hal ini pemilik barang harus dapat memperkirakan waktu pergerakan peti kemas sampai dengan peti kemas dikembalikan kepada perusahaan pelayaran (Media Center Bea dan Cukai, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan *demurrage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Waiting Time* (Amalia et al., 2023; Dewi & Majid, 2020), dan faktor cuaca (*weather working day*) yang buruk (Kasi, 2021) berdampak terhadap penundaan proses penerbitan SPB kapal dan berdampak terhadap munculnya *demurrage* atau biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh pihak kapal kepada pihak pengelola pelabuhan (Indriyani & Anggoro, 2022). Hal lainnya seperti waktu pemuatan cargo ke kapal (*replenishment ships*) dan memasitkan pengiriman/kurir darat tepat waktu yaitu ETA (*estimated time of arrival/estimation time of arrival*)

dan ETR (*Estimated Time of Travel / Route*) (Sakdillah & Nugroho, 2020). Tujuh solusi yang dapat membantu mengatasi biaya *demurrage* dan *detensi* yaitu (Storms et al., 2023): (1) memastikan hari kerja versus hari kalender atau operasional; (2) Peningkatan negosiasi; (3) Perencanaan yang matang atau penjadwalan penanganan kargo (Lee et al., 2023); (4) Lebih banyak waktu longgar untuk lokasi *hinterland* saat menggunakan transportasi antar moda dan atribut kargo (Zweers et al., 2021); (5) digitalisasi; (6) penggunaan kembali *container*; dan (7) Legislasi.

Berdasarkan uraian di atas banyak faktor yang mempengaruhi *demurrage* dan *detensi* pengiriman barang yang berakibat membebani biaya pengiriman yang harus di tanggung jasa pengiriman (*forwarder*). PT. Kamadjaja Logistics selaku penyedia jasa tentu berupaya mengurangi biaya tersebut, sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan harga yang kompetitif. Mengeksplorasi faktor-faktor penyebab terjadinya *demurrage* dan *detensi* yang diduga seperti uraian sebelumnya, serta dapat menemukan strategi pengurangan biaya yang harus di tanggung akibat *demurrage* dan *detensi*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *Demurrage* container?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *detensi* container?
3. Strategi apa yang dapat dilakukan guna meminimalisir *Demurrage*?
4. Strategi apa yang dapat dilakukan guna meminimalisir *detensi* container?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan uraian latar belakang, maka dalam tugas akhir diberi judul “Analisis Faktor *Demurrage* Kontainer Domestik di PT. Kamadjaja Logistics. Jakarta untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan masalah dibatasi, sebagai berikut:

1. Objek tugas akhir di divisi Operasional PT. Kamadjaja Logistics. Jakarta.
2. Faktor yang akan di analisis hanya untuk *demurrage* container,
3. Strategi yang akan di analisis adalah strategi yang dilakukan oleh divisi Operasional PT. Kamadjaja Logistics, Jakarta,

4. Container yang di analisis untuk pengiriman domestik,
5. Analisis dilakukan menggunakan analisis faktor berdasarkan dimensi untuk mengukur indek kinerja logistik atau Logistics Performance Index (LPI),
6. Atribut dimensi didasarkan dari hasil penelusuran referensi terkait dengan demurrage seperti yang di uraikan pada latar belakang,
7. Data di jaring menggunakan instrumen pertanyaan yang disusun berdasarkan dimensi LPI dan atributnya,
8. Responden direncanakan dari personil pada divisi Operasional, pengguna jasa PT. Kamadjaja Logistics. Jakarta, otoritas pelabuhan (operasional), bea cukai, serta pemilik container.
9. Karena populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel menggunakan Persamaan Limeshow (Lwanga & Lemeshow, 1991).

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, rumusan dan batasan masalah maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *Demurrage* pada PT. Kamadjaja Logistics yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Strategi apa yang dapat dilakukan guna meminimalisir *Demurrage* dan detensi container pada PT. Kamadjaja Logistics yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari hasil tugas akhir ini secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis memberikan faktor dominan yang menyebabkan *demurrage container* domestik dan informasi strategi meminimalisir *demurrage container* domestik.
2. Secara praktis hasil analisis faktor penyebab terjadinya *demurrage container* domestik pada PT. Kamadjaja Logistics, Jakarta bermanfaat untuk menentukan harga yang kompetitif untuk jasa pengiriman container domestik.
3. Strategi meminimalisir *demurrage container* domestik pada PT. Kamadjaja Logistics, Jakarta bermanfaat untuk divisi Operasional sebagai bahan masukkan

atau pertimbangan yang mungkin berguna agar dapat meningkatkan lagi kegiatan pengiriman barang khususnya dengan *container domestik*.

