

Analisis Key Performance Indikator (Studi Kasus pada PT. Asgility)

Firstson Siom^{1*}

¹Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta, Jl. Magelang KM 4.4, Yogyakarta 55284,
Indonesia

* Corresponding Author. E-mail : firstsonstimaryo@gmail.com. Telp : 081356864947

Abstrak

Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh *delivery order*, *custom clearance*, dan *delivery* terhadap *key performance indicators* (KPI) menggunakan metode korelasional pada PT. Agility sebagai *freight forwarding*. Pengumpulan data dengan survey. Hasilnya penerbitan *delivery order* tidak berpengaruh terhadap *delivery*, *custom clearance* berpengaruh langsung terhadap *delivery*, penerbitan *delivery order* berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI, *custom clearance* berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI, dan terakhir *delivery* berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI.

Kata Kunci: *Freight Forwarding, Key Performance Indicators.*

Abstract

The aim study is to analyze the effect of delivery orders, custom clearance, and delivery on key performance indicators (KPI), using the correlational method at PT. Agility as freight forwarding. Data collection by survey. The result that issuance of delivery orders has no effect on delivery, custom clearance has a direct effect on delivery, issuance of delivery orders has a direct effect on KPI achievement, custom clearance has a direct effect on KPI achievement, and finally delivery has a direct effect on KPI achievement.

Keywords: *Freight Forwarding, Key Performance Indicators.*

PENDAHULUAN

Semangat bisnis global telah membawa perubahan signifikan terutama dalam semakin ketatnya persaingan (Song and Panayides, 2015). Persaingan tidak lagi antar perusahaan namun menjurus antar manajemen rantai pasoknya (Lee, 2010). Indonesia memiliki biaya logistik termahal di Asia, yakni sebesar 24% dari Produk Domestik Bruto (PDB) (Jayani, 2019). Misi logistik adalah *the five right of logistics*, yaitu tepat barang, tepat tempat, tepat waktu, tepat kondisi, dan tepat harga (Lambert, Stock, Ellram, 1998). Oleh karenanya arus barang, arus informasi dan arus finansial harus lancar (Christopher, 2011).

Semua perusahaan berkepentingan terhadap fungsi logistik karena dihadapkan dengan fungsi *delivery* produk kepada konsumen. Fungsi ini dapat dilaksanakan oleh bagian internal perusahaan tersebut. Namun dengan

mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi maka fungsi ini kemudian di-*outsourcing*-kan kepada pihak ketiga, yaitu perusahaan *freight forwarder* (FF). Tugas logistik yang lancar menghendaki perusahaan independen dan profesional tersebut. FF bertindak sebagai wakil pengirim barang atau penerima barang agar dalam melaksanakan fungsi logistik dapat memenuhi harapan konsumen (Christopher, 2011).

Salah satu fungsi FF adalah *delivery*. Berbagai halangan dalam pengantaran barang dari *shipper* ke *consignee* mengganggu kinerja FF dalam memuaskan keinginan konsumen sehingga harapan *the five right of logistics* (Lambert *et al.* 1998) tidak tercapai. Sebab-sebab yang dapat mengganggu kinerja tersebut dapat berasal dari faktor eksternal FF, faktor internal FF. Faktor eksternal misalnya karena proses di pelabuhan yang lambat, proses kepabeanan yang lama, penerbitan *delivery order* (DO) dari pemberi kerja lambat. Faktor internal misalnya kemampuan sumberdaya FF yang kurang memadai. Bahkan karena *force mayor* yang tak terhindarkan oleh FF, pemberi kerja, pihak pelabuhan, dan pihak lainnya.

Penelitian ini menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pemberi kerja (kepuasan konsumen) pemberi kerja dengan kerangka *key performance indicator* (KPI). Pemberi kerja adalah PT. Unilever Indonesia dan pelaksana kerja adalah PT. Agility sebagai FF. Adapun rumusan masalahnya sebagaimana ditampilkan pada rumusan masalah di bawah.

KAJIAN LITERATUR

Fungsi Logistik

Definisi *freight forwarder* adalah agen yang bertindak atas nama importir, eksportir atau perusahaan atau orang lain untuk mengatur transportasi yang aman, efisien dan hemat. Jenis perusahaan ini mengatur cara terbaik untuk transportasi dengan mempertimbangkan jenis barang dan persyaratan pengiriman. Bisnis jasa logistik telah lama diakui sebagai fasilitasi perdagangan antar negara karena keahliannya (Muphy and Daley, 2001).

Pada abad 21 ini peran FF semakin dibutuhkan karena profesionalitasnya dalam fungsi logistik. Semua perusahaan membutuhkan peran FF karena keahlian dalam menangani muatan, pengangkutan, dokumentasi, *custom clearance* dan fungsi logistik lainnya. Menurut Muphy and Daley (2001), mengungkapkan bahwa FF umumnya merupakan organisasi kecil kecil hanya dengan beberapa karyawan, yang memediasi perdagangan antara penjual-pembeli dengan berbagai jasa logistik yang ditawarkan sehingga proses perdagangan lebih mudah karena FF memfasilitasi *one stop*.

Adapun fungsi logistik meliputi: (1) Memilih rute pelayaran yang paling tepat untuk pengiriman, berdasarkan sifat barang, biaya, waktu transit, dan keamanan; (2) Mengatur pembayaran biaya pengangkutan dan biaya lainnya atas nama pengirim; (3) Mempersiapkan dokumentasi seperti *bill of lading* (B / L), kepabeanan, asuransi, serta dokumen lain yang diperlukan; (4) Mengatur layanan logistik lainnya, seperti manajemen persediaan, pengepakan, pergudangan, dan transportasi darat (Bernal, Burr, and Johnsen, 2002; Suyono, 2005). Jasa penting

juga yang ditangani FF adalah konsolidator (Wood, Barone, Murphy, Wardlow, 2002).

Delivery Order

Delivery order (DO), menurut Hutabarat (1991), merupakan dokumen yang dikeluarkan antara lain oleh bank sebagai perintah (order) kepada gudang yang menguasakannya untuk menyerahkan barang-barang yang disimpan di gudang atas nama bank kepada yang memegang atau pihak yang disebut dalam DO. Sementara menurut Tanjung (2014), menyebutkan bahwa DO adalah surat penyerahan barang. Dalam hubungannya arus barang melalui pelabuhan, Suyono (2007), memberikan terminologi DO sebagai surat perintah yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran ke gudang/perusahaan bongkar-muat untuk menyerahkan barang yang tercantum dalam DO kepada pihak yang disebutkan dalam DO. Untuk mendapatkan DO, FF harus menyerahkan salah satu *bill of lading* (BL) asli yang telah di-*endorse* oleh agen pelayaran.

Untuk memperkuat posisi pemegang DO, Mallory (2003) mendefinisikan DO sebagai sebuah dokumen hukum yang menginstruksikan penerima, untuk menyerahkan persediaan atau barang kepada individu atau organisasi yang ditunjuk dalam DO. Orang yang membuat DO adalah pengangkut yang mewakili *shipper*. Maka jelas bahwa DO merupakan bukti yuridis bagi FF untuk menagambil barang kemudian diserahkan ke penerimanya.

Pemberitahuan Pabean

Dalam ruang-lingklup ekspor-impor melalui pelabuhan, *custom clearance* mutlak diperlukan. Otoritas yang berwenang dalam *custom clearance* adalah kantor pabean. Barang harus di-*clearance* untuk memastikan bahwa barang ekspor-impor adalah legal, bukan barang larangan. Terminologi pemberitahuan pabean (PP) adalah pernyataan yang dibuat oleh orang dalam rangka melaksanakan kewajiban pabean dalam bentuk dan syarat yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Contoh pemberitahuan pabean adalah sebagai berikut: (1) Pemberitahuan kedatangan sarana pengangkut; (2) Pemberitahuan impor untuk dipakai; (3) Pemberitahuan impor sementara; (4) Pemberitahuan menindahan barang dari Kawasan Pabean ke Tempat Penimbunan Berikat; (5) Pemberitahuan pemindahan barang dari suatu kantor pabean ke kantor pabean lain dalam Daerah Pabean; dan (6) Pemberitahuan ekspor barang (Jafar, 2015). Artinya barang yang akan diekspor atau diimpor wajib diberitahu kepada kantor pabean. Hal ini diperjelas oleh pendapat Lasse (2015), bahwa PP disampaikan kepada pejabat bea dan cukai di kantor pabean atau tempat lain yang disamakan dengan kantor pabean dalam bentuk tulisan di atas formulir atau dalam bentuk data elektronik. Selanjutnya disebutkan PP yang dimaksud terdiri dari pemberitahuan barang dan sarana pengangkut/kapal.

Delivery

Salah satu fungsi dalam logistik adalah pengantaran barang (*delivery*). Dalam kegiatan bongkar-muat barang di pelabuhan ada tiga kegiatan utama yang harus dilaksanakan, yaitu: *stevedoring*, *cargodoring*, dan *delivery* (Suyono (2007)). Karena kegiatan *delivery* merupakan kegiatan terakhir maka pemilik barang harus melunasi bea impornya.

Kegiatan *delivery* adalah penyerahan barang oleh kapal (pengangkut) kepada penerima. Seperti *receiving*, *delivery*-pun dapat berlangsung di sisi kapal langsung ke truk atau ke tongkang, dan di sisi gudang/lapangan bagi barang melalui gudang/lapangan diserahkan *carrier* kepada *consignee* atau perwakilan. Perwakilan dari *consignee* kegiatan bongkar-muat adalah FF, yang kemudian diteruskan kepada perusahaan yang menunjuknya (Lasse, 2014).

Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *delivery* adalah serah terima / penyerahan barang oleh pengangkut (*carrier*) kepada penerima (*consignee*) atau perwakilannya (FF) dari sisi kapal langsung ke truk atau ke tongkang, atau dari sisi gudang atau lapangan penumpukan ke truk, yang merupakan rangkaian terakhir dalam operasi dermaga (*berth operation*).

Key Performance Indicator

Key performance indicator (KPI) merupakan kerangka dalam batasan kepuasan konsumen agar terukur. KPI adalah metrik bisnis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang penting bagi keberhasilan suatu organisasi. KPI berbeda untuk setiap organisasi; KPI bisnis meliputi pendapatan bersih atau loyalitas pelanggan metrik, sementara KPI untuk pemerintah misalnya persentasi angka pengangguran (Rouse, 2015). Sementara menurut Bucki (2015), KPI merupakan tujuan atau target yang mengukur seberapa baik suatu organisasi yang dijalankan dapat mencapai tujuan operasional secara keseluruhan atau faktor penentu keberhasilan untuk proyek tertentu. Karena KPI merupakan perwujudan dari kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen perlu diberi parameter (Berry, Parasuraman, 1991). Parameter ini harus ditegaskan karena memberikan informasi sejauh mana keberhasilan untuk mewujudkan informasi dibandingkan dengan sasaran strategis yang telah ditetapkan (Moehariono, 2012).

Dari pendapat parah ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa KPI adalah ukuran atau indikator kuantitatif baik secara finansial maupun non-finansial yang membantu perusahaan memberikan informasi terhadap kemajuan sasaran organisasi yang sudah ditetapkan yang terdiri dari beberapa unsur yaitu tujuan strategis organisasi, indikator kunci dan kerangka waktu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dengan pendekatan kausal, dianalisis dengan menggunakan jalur (*path analysis*). Pengambilan data dengan *survey purposive sampling* (Sugiyono, 2012), sebanyak 60 karyawan PT. Agility, dan yang respon efektif 50 sampel. Karena analisis menggunakan kausal, maka data disyaratkan diuji dengan asumsi klasik, yaitu: (1) Uji Normalitas; (2) Uji Homogenitas; dan (3) Uji Linearitas koefisien regresi (Latan, Tamalagi, 2013; Gudono, 2014; Astriawati, 2016).

Setelah data memenuhi kaidah uji asumsi klasik, kemudian perumusan hipotesis, terdiri dari:

1. Hipotesis Statistik 1
 $H_0 : \rho_{41} = 0$
 $H_1 : \rho_{41} > 0$
2. Hipotesis Statistik 2

$H_0 : \rho_{31}=0$

$H_1 : \rho_{31}>0$

3. Hipotesis Statistik 3

$H_0 : \rho_{42}=0$

$H_1 : \rho_{42}>0$

4. Hipotesis Statistik 4

$H_0 : \rho_{32}=0$

$H_1 : \rho_{32}>0$

5. Hipotesis Statistik 5

$H_0 : \rho_{43}=0$

$H_1 : \rho_{43}>0$

Keterangan:

H_0 : Hipotesis nol

H_1 : Hipotesis alternatif

ρ_{41} : Koefisien jalur (*rho*) untuk populasi tentang pengaruh release DO (X1) terhadap pencapaian KPI (Y)

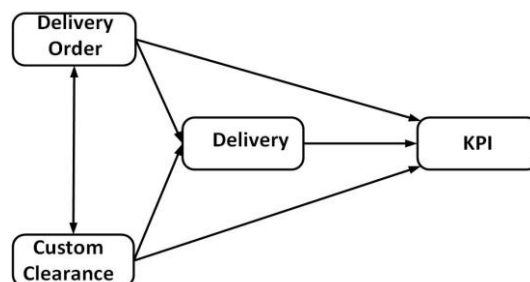
ρ_{31} : Koefisien jalur (*rho*) untuk populasi tentang pengaruh release DO (X1) terhadap *delivery* (X3)

ρ_{32} : Koefisien jalur (*rho*) untuk populasi tentang pengaruh pemberitahuan pabean (X2) terhadap *delivery* (X3)

ρ_{42} : Koefisien jalur (*rho*) untuk populasi tentang pengaruh pemberitahuan pabean (X2) terhadap pencapaian KPI (Y)

ρ_{43} : Koefisien jalur (*rho*) untuk populasi tentang pengaruh *delivery* (X1) terhadap pencapaian KPI (Y)

Adapun model jalur yang ditentukan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Jalur Penelitian

Keterangan:

DO = Penerbitan *Delivery Order*

Custom Clearance = Pemberitahuan Pabean

KPI = *Key Performance Indicator*

Pengujian hipotesis melalui metode analisis jalur dengan menghitung koefisien korelasi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Kesimpulan yang diambil dengan memperhatikan signifikansi koefisien korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pertama uji normalitas data agar data berdistribusi normal dengan uji Lilliefors. Hasilnya nilai L, bila statistik $L_0 < L_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$), maka data berdistribusi normal. Tetapi bila $L_0 > L_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) maka data tidak berdistribusi normal. Hasilnya ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Data

No.	Kesalahan Taksiran	n	L_{hitung}	L_{tabel}		Keputusan
				$\alpha=0,05$	$\alpha=0,01$	
1	Y atas X_1	50	-0,0472	0,161	0,187	Berdistribusi Normal
2	Y atas X_2	50	-0,0738	0,161	0,187	Berdistribusi Normal
3	Y atas X_3	50	0,0079	0,161	0,187	Berdistribusi Normal
4	X_3 atas X_1	50	-0,0815	0,161	0,187	Berdistribusi Normal
5	X_3 atas X_2	50	-0,0528	0,161	0,187	Berdistribusi Normal

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel di atas dapat diartikan bahwa sebaran variabel X (X_1 , X_2 , X_3) dihadapkan variabel Y, maupun di antara variabel X berdasar $\alpha = 0,05$ semua berdistribusi normal karena $L_0 < L_{tabel}$. Hal ini berarti analisis selanjutnya dapat diteruskan.

Uji berikutnya adalah uji homogenitas, tujuannya untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Uji ini dengan menggunakan uji Barlett. Data sampel berasal dari populasi yang memiliki varians homogen bila $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$, dan sebaliknya. Hasilnya ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Homogenitas Data

No.	Barlett Taksiran	n	χ^2_{hitung}	χ^2_{tabel}			Keputusan
				α	dk	Tabel	
1	Y atas X_1	50	7,660	0,05	14	23,685	Bervarians Homogen
2	Y atas X_2	50	8,858	0,05	20	31,410	Bervarians Homogen
3	Y atas X_3	50	6,367	0,05	16	26,296	Bervarians Homogen
4	X_3 atas X_1	50	16,546	0,05	12	21,026	Bervarians Homogen
5	X_3 atas X_2	50	20,528	0,05	20	31,410	Bervarians Homogen

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel di atas dapat diartikan bahwa sebaran variabel X (X1, X2, X3) dihadapkan variabel Y, maupun di antara variabel X berdasar $\alpha = 0,05$ semua bervariasi homogen karena χ^2 hitung $< \chi^2$ tabel. Hal ini berarti analisis selanjutnya dapat diteruskan.

Uji data terakhir yaitu uji signifikansi dan linearitas koefisien regresi dan korelasi, tujuannya untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang dirumuskan dalam model teoritik mempunyai hubungan linier atau tidak. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\alpha=0,05$) berarti hubungan linier, dan sebaliknya, srta Hasilnya ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi dan Linearitas

Relasi		JK	RJK	F _{hitung}	F _{tabel} $\alpha=0,05$
Y atas X1	Koefisien (a)	385.090,880	385.090,880	21,548	4,04
	Tuna Cocok	772,274	27,581	0,78	2,05
Y atas X2	Koefisien (a)	385.090,880	385.090,880	20,663	4,04
	Tuna Cocok	798,745	28,527	0,81	2,05
Y atas X3	Koefisien (a)	385.090,880	385.090,880	34,487	4,04
	Tuna Cocok	589,479	21,053	0,64	2,05
X3 atas X1	Koefisien (a)	548.313,920	548.313,920	4,490	4,04
	Tuna Cocok	2.546,365	90,942	1,15	2,05
X3 atas X2	Koefisien (a)	573.520,500	573.520,500	17,249	4,04
	Tuna Cocok	1.685,718	60,204	0,96	2,05

Sumber: Hasil Analisis

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada semua relasi baik antara variabel X dengan variabel Y, maupun antar variabel X mempunyai koefisien signifikan karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\alpha=0,05$), dan mempunyai hubungan linear karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($\alpha=0,05$). Linearitas ditunjukkan oleh baris Tuna Cocok.

Setelah semua uji asumsi klasik telah memenuhi persyaratan, berikutnya uji hipotesis dengan menghitung koefisien korelasi dari masing-masing relasi. Hasil perhitungan tersebut ditampilkan pada tabel berikut.

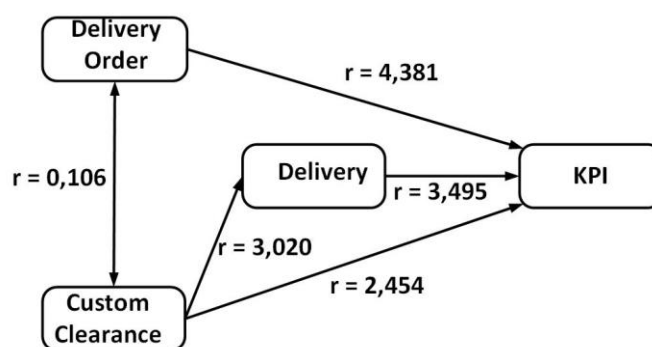
Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Uji Statistik	Keputusan H ₀	Kesimpulan
1	DO berpengaruh langsung terhadap <i>delivery</i>	H ₀ : $\rho_{31} = 0$ H ₁ : $\rho_{31} > 0$	H ₀ diterima	Tidak Berpengaruh karena nilai $t_{hitung} = 1,306 < t_{tabel} = 1,68$
2	Pemberitahuan <i>custom clearance</i> langsung terhadap <i>delivery</i>	H ₀ : $\rho_{31} = 0$ H ₁ : $\rho_{31} > 0$	H ₀ ditolak	Berpengaruh Langsung karena nilai $t_{hitung} = 3,020 > t_{tabel} = 1,68$
3	DO berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI	H ₀ : $\rho_{31} = 0$ H ₁ : $\rho_{31} > 0$	H ₀ ditolak	Berpengaruh Langsung karena nilai $t_{hitung} = 3,495 > t_{tabel} = 1,68$
4	<i>Custom clearance</i> berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI	H ₀ : $\rho_{31} = 0$ H ₁ : $\rho_{31} > 0$	H ₀ ditolak	Berpengaruh Langsung karena nilai $t_{hitung} = 2,545 > t_{tabel} = 1,68$
5	<i>Delivery</i> berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI	H ₀ : $\rho_{31} = 0$ H ₁ : $\rho_{31} > 0$	H ₀ ditolak	Berpengaruh Langsung karena nilai $t_{hitung} = 4,381 > t_{tabel} = 1,68$

Sumber: Hasil Analisis

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 5 hipotesis, yang terbukti berkorelasi 4 hipotesis. Satu hipotesis yang tidak terbukti adalah relasi antara DO dengan *delivery*. Argumentasinya adalah bahwa ketika DO telah dikeluarkan maka PT. Agility akan segera melaksanakan penghantaran barang sebagai tugas yang seharusnya. Dapat dikatakan DO dengan *delivery* ibarat sisi keping mata uang. DO adalah administratif, sedangkan *delivery* adalah aksi. Maka logis jika kedua variabel tersebut tidak berrelasi kausalitas.

Adapun hasil tampilan model menjadi sebagaimana gambar di bawah.



Gambar 2. Model Jalur Hasil Pengujian

Sumber: Hasil Analisis

Bahwa *delivery order* dengan *custom clearance* ada otokorelasi sebesar 0,106, koefisien ini kecil signifikansinya maka dapat diabaikan. *Delivery order* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap KPI. Hal ini dibentuk oleh tingkat pemahaman karyawan PT Agility terhadap sasaran organisasinya. Ini mengindikasikan bahwa semakin cepat penerbitan DO akan semakin menaikkan KPI. Demikian juga mengenali penetapan KPI menjadi pendorong secara linier pada pencapaian KPI yang ditetapkan oleh pemberi kerja. Oleh karenanya maka ketertiban pengumpulan data menjadi konsekwensi logis dari indikator-indikator tersebut.

Penghantaran yang sukses merupakan salah satu ciri logistik yang baik dalam semangat *the five right of logistics* (Lambert *et al.* 1998). Oleh karenanya aktivitas tersebut berpengaruh langsung terhadap KPI secara signifikan. *Custom clearance* berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *delivery* secara linier. Semakin cepat pengurusan kepabeanan akan semakin cepat penghantaran, demikian sebaliknya. *Custom clearance* juga mempunyai pengaruh langsung terhadap KPI. Artinya semakin cepat pengurusan kepabeanan akan semakin mudah mencapai indikator KPI.

SIMPULAN

Penerbitan DO tidak berpengaruh terhadap *delivery*, *Custom clearance* berpengaruh langsung terhadap *delivery*, Penerbitan DO berpengaruh langsung terhadap Pencapaian KPI, *Custom clearance* berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI, *Delivery* berpengaruh langsung terhadap pencapaian KPI.

DAFTAR PUSTAKA

- Astriawati, N. (2016). 'Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta', *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, XIV (regresi liner), pp. 22–37.
- Bernal, S.M.H., Burr, C., and Johnsen, R.E., (2002), Competitor networks: International competitiveness through collaboration-The case of small freight forwarders in the high-tech forwarder network, *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*, **8** (5): 239-253.
- Berry, L.L., Parasuraman, A., (1991), *Marketing Services – Competing through Quality*, New York: the Free Press.
- Bucki, J., (2015), *Key Performance Indicators (KPI) – A definition of Key Performance Indicators*, (<http://operationstech.about.com/od/glossary/g/KPI.htm>, diakses tanggal 20 Februari 2019).
- Christopher, M., (2011), *Logistics and Supply Chain Management*, HarLow: Prentice Hall.
- Cravens, D.W., and Piercy, N.F., (2013), *Strategic Marketing*, Tenth Edition. New York: McGraw-Hill.
- Hutabarat, R., (1991), *Transaksi Ekspor Impor Edisi Kedua*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jafar, M., (2015), *Kepabeanan Ekspor Impor*, Jakarta: Penerbit PT. Pro Insani Cendekia.
- Gudono, (2014), *Analisis Data Multivariat Edisi 3*, Yogyakarta: BPF.
- Jayani, D.H., (2019), *Biaya Logistik Indonesia Tertinggi di Asia*, (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/06/12/biaya-logistik-indonesia-tertinggi-di-asia> , diakses 20 Juni 2020).
- Lambert, D.M., Stock, J. R., Ellram, L.M., (1998), *Fundamentals of Logistic Management*, Boston: Mc Graw-Hill.
- Lasse, D.A., (2014), *Manajemen Kepelabuhanan*, Jakarta: Penerbit PT. RajaGrafindo Persada.
- Lasse, D.A., (2015), *Manajemen Bisnis Transportasi Laut, Carter dan Klaim*, Jakarta: Penerbit PT. RajaGrafindo Persada.
- Latan, H., Temalagi, S., (2013), *Analisis Multivariate – Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Alfabeta.
- Lee, E.S., (2010), *Knowledge Acquisition and Maritime Logistics Value: In Inter Organisational Relationship Perspektif*, Thesis, School of Management and Language Hariot Watt University.
- Mallory, D., (2003), *What is a Delivery Order ?* (<http://www.wisegeek.com/what-is-a-deliver-order.htm>, diakses tanggal 20 Februari 2019).
- Moehariono, (2012), *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*, Jakarta: Penerbit PT. RajaGrafindo Persada.
- Muphy, P.R., and Daley, J.M., (2001), *Profiling international freight forwarder: An update*, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, **31** (3): 152-168.

- Rouse, M., (2015), *Key Performance Indicator Definition*, (<http://searchcrm.techtarget.com>, diakses tanggal 20 Februari 2019).
- Sugiono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R. P., (2007), *Shipping Pengangkutan International Ekspor Impor Melalui Laut* Edisi Keempat, Jakarta: Penerbit PPM.
- Wood, D.F., Barone, A.P., Murphy, P.R., Wardlow, D.L. (2002), *International Logistics*, Second Edition. New York: Amacom.