

## Abstraksi

*Freight forwarder* merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam penanganan barang cargo. Berdasarkan jurnal transportasi pada tahun 2003, terdaftar adanya 402 *freight forwarder* baru di Indonesia, 20 diantaranya adalah di Balikpapan. Perusahaan – perusahaan baru ini siap bersaing dengan *freight forwarder* yang sudah lebih dulu muncul. Dengan semakin banyaknya *freight forwarder* baru ini, menyebabkan konsumen menjadi lebih selektif dan akan memilih *freight forwarder* berdasarkan kriteria – kriteria tertentu. Salah satu *freight forwarder* di Balikpapan adalah PT. S yang khusus melayani perusahaan perminyakan dan pertambangan.

Subjek penelitian ini adalah perusahaan – perusahaan yang menggunakan jasa IPM selama 3 tahun terakhir dan berlokasi di Kalimantan Timur dengan jumlah responden sebanyak 75 perusahaan. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, yang artinya bahwa penelitian ini menggambarkan kriteria pemilihan mereka terhadap PT. S. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode angket yang pernah digunakan oleh R. Gray pada tahun 1980 dalam disertasinya yang berjudul *A Social – Perceptual Approach to Freight Modal Choice*. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, diperoleh hasil 75 butir pertanyaan valid dengan indeks reliabilitas alpha (  $\alpha$  ) sebesar 0,6639.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kriteria yang paling banyak dipilih oleh konsumen adalah *Service Orientation* ( 42,7 % ) yang mengatakan bahwa PT. S memiliki harga yang cukup bersaing dibandingkan dengan kompetitornya yang lain serta memiliki jumlah layanan penanganan *freight forwarder* yang cukup banyak, kriteria kedua yang paling banyak dipilih adalah *environmental factors* ( 18,7 % ) dan yang ketiga adalah *traffic related factors* ( 14,7 % ). Mayoritas konsumen PT. S adalah perusahaan perminyakan ( 44 % ) yang memiliki karyawan 51 – 100 orang ( 53,33 % ) dengan lama berlangganan selama kurang lebih 5 tahun ( 40 % ) dan memiliki nilai transaksi diatas 10 juta rupiah ( 48 % ).

Dari hasil penelitian disarankan agar PT. S juga lebih memperhatikan faktor – faktor yang lainnya yaitu , *consignor related factors*, *service related factors*, *technical abilities* dan *image factors* ;memberikan pelatihan – pelatihan mengenai penanganan barang cargo pada karyawan PT. S dan mempererat hubungan komunikasi dengan konsumen. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan perbandingan dengan *freight forwarder* yang lain.