

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan ekonomi di suatu Negara selalu membutuhkan kesediaan jasa angkutan yang cukup dan memadai, dimana jasa transportasi yang teratur dapat menjembatangi pemindahan produk antar wilayah hingga dapat menutupi kesenjangan produk antara suatu wilayah dengan wilayah yang lain. Pada dasarnya transportasi dapat menciptakan nilai yang tinggi dari suatu produk. Sementara di Negara maju membutuhkan bahan baku untuk industrinya dan Negara sumber dayanya melimpah membutuhkan pasar untuk menjualnya. Kondisi inilah yang mendorong berkembangnya perdagangan antar bangsa. Kalau kita melihat Negara kita sendiri, peranan jasa transportasi angkutan laut merupakan suatu sasaran yang sangat besar pengaruhnya terhadap penyaluran barang. Ini disebabkan Negara kita merupakan Negara kepulauan yang sangat cocok untuk pengangkutan barang dari suatu daerah ke daerah lainnya sampai pada pengangkutan antar pulau yang satu dengan pulau yang lainnya.

Sudah dapat dipastikan keterlibatan *Freight Forwarding* dalam keberadaannya sejalan dengan sibuknya setiap aktivitas pengiriman dan pendistribusian barang atau muatan, baik melalui pelabuhan laut maupun melalui pelabuhan udara. Sedangkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang tidak terbatas, masyarakat yang hidup di suatu Negara perlu mengadakan kerjasama dengan masyarakat di Negara lain, karena setiap Negara berbeda dalam pemilikan sumber daya atau faktor-faktor produksi (sumber daya alam, sumber daya manusia dan modal) sehingga suatu barang atau jasa hanya bisa di produksi di Negara tertentu saja.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan yang terjadi di antara banyaknya perusahaan. Di jaman ini semakin banyak perusahaan berkembang pesat, maka persaingan pun akan semakin menjadi lebih ketat. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal yang harus di perhatikan dan di utamakan adalah kepuasan, agar pelanggan dapat bertahan, dapat bersaing dengan pesaing yang lain dan dapat menguasai pangsa pasar. Dalam keadaan seperti ini, salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin, serta memberikan hasil yang semaksimal mungkin

sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan perusahaan dan perusahaan akan tetap bertahan.

Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, Apabila pelanggan tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang di berikan maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Agar dapat unggul dalam kualitas produk atau jasa yang dilayani.

PT.Cardig Internasional Support merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang *freight forwarding*. Dalam pelaksanaan bisnisnya PT.Cardig Internasional Support mampu melayani beberapa aktivitas-aktivitas jasa seperti ekspor impor, custom clearance, warehousing dan pengiriman domestic. Selain jasa transportasi, PT.Cardig Internasional Support juga melayani penyewaan gudang serta gedung, Pada komplek pergudangan Cardig Group yang telah saya amati perusahaan tersebut harus lebih menerapkan standarisasi pada kualitas yang di berikan kepada pelanggan.

Agar dapat unggul dalam kualitas produk dan jasa yang dilayani, PT.Cardig Internasional menerapkan standarisasi karena standarisasi di yakini merupakan faktor penting kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mempunyai keunggulan tersendiri terutama dalam memuaskan pelanggan. Sehingga mereka lebih menekankan memberikan pelayanan yang bagus kepada pelanggan.

Karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk atau jasa bagi konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan yang dapat memperbaiki lebih profitabel, yakni pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru, Apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu keunggulan kompetitif, untuk menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang di berikan perusahaan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dibuat, maka penulis menentukan perumusan masalah sebagai berikut

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT.Cardig Internasional Support ?
2. Faktor manakah yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan ?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap keuasan pelanggan ?

1.3 Tujuan Pemecahan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah maka penulis menentukan tujuan pemecahan masalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui apakah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.Cardig International Support Halim Perdanakusuma
2. Untuk mengetahui faktor mana yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan

1.4 Manfaat Pemecahan Masalah

Adapun pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan PT.Cardig Internasional Support Halim Perdanakusuma selama ini
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan PT.Cardig Internasional Support yang bisa digunakan untuk perbaikan kinerja layanan.
3. Dapat di jadikan sebagai sumber informasi bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, supaya lebih memuaskan customer dan untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini serta dimasa mendatang

1.5 PEMBATAHAN MASALAH

Agar pembahasan masalah tidak melebar dari pokok masalah, penulis membuat batasan masalah sebagai berikut

1. Responden yang diambil hanya 100 responden/customer
2. Responden yang diambil yaitu responden yang sering melakukan komunikasi dengan PT.Cardig Intenasional Support Halim perdanakusuma Jakarta Timur

1.6 TEMPAT ATAU LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK

Berikut ini adalah keterangan tempat Lokasi dan waktu pelaksanaan Kerja Praktik:

Tempat : PT.Cardig Internasional Support (PT CIS)

Lokasi : Pergudangan Cardig Group Halim perdanakusuma Jakarta Timur

Pelaksanaan : Dimulai tanggal 02 Juli 2018-10 September 2018

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang , identifikasi masalah tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistem penelitian

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang landasan teori atau teori pendukung untuk menyelesaikan permasalahan

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai metodologi penelitian yang menjelaskan alur pemecahan masalah

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data dan cara pengolahan data.

BAB V Analisis Data

Bab ini berisi analisis terhadap data yang diolah.

BAB VI Penutup

Bab ini berisi Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian