

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang dan Tujuan

Industri jasa logistik pada saat ini di dunia usaha semakin meningkat mengingat perusahaan ekspedisi semakin banyak bermunculan dan menawarkan berbagai pelayanan yang unggul, hal ini menuntut perusahaan agar dapat lebih melakukan inovasi dalam melakukan usaha dan memperluas jaringannya. Perusahaan dituntut untuk dapat memiliki *value added* dalam setiap bidang usahanya agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Masa era globalisasi seperti sekarang ini jasa logistik perlu mempersiapkan diri menghadapi persaingan antar kompetitor jasa logistik penyedia lainnya, maka perusahaan harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Perusahaan jasa logistik harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah dan pelayanan yang lebih baik serta dapat memuaskan kebutuhan pelanggan sehingga timbul loyalitas. Jasa logistik merupakan perusahaan yang berorientasi ke masa yang akan datang, maka perusahaan harus berorientasi pada keinginan konsumennya tidak semata mata untuk mendapatkan laba, mengingat sekarang ini konsumen sudah semakin kritis terhadap kebutuhan dan keinginan yang dibutuhkan.

Beralamatkan di Jl. Gatot Subroto No. 08 Sukoharjo Jawa Tengah PT.Ramelan Murakabi TransIndo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yakni layanan pengiriman barang yang terintegrasi dengan menggunakan kombinasi moda angkutan baik darat secara *door to door* yang dimulai dengan penjemputan , penyimpanan sampai dengan pengantaran ke seluruh wilayah di pulau Jawa. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2003 dan memiliki kurang lebih 50 armada mulai dari kendaraan kecil seperti truk CDD hingga truk besar yaitu GIGA dan BUILD UP. Didukung dengan segenap mitra kerja yang sampai saat ini terus meningkat dan berjumlah kurang lebih 30 perusahaan yang bergerak di multi bidang seperti tekstil, makanan ringan dll.

Dengan beraneka ragamnya jenis barang yang dikirimkan menyebabkan adanya perbedaan kebutuhan pada tingkat layanan dari setiap mitra kerja. Dengan

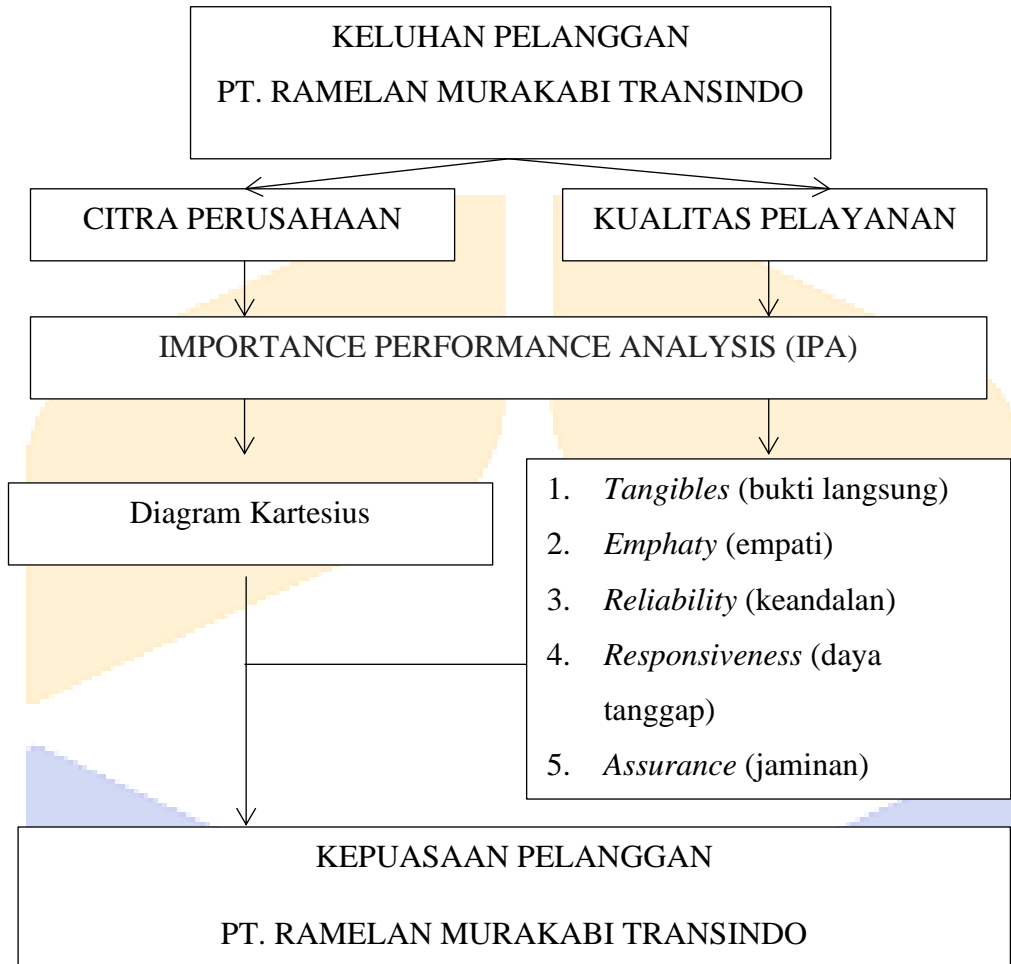
adanya perbedaan kebutuhan pada tiap mitra kerja maka, PT. Ramelan Murakabi TransIndo selalu mendapatkan respon yang berbeda-beda dari tiap mitra kerja yang memiliki standar kepuasan layanan sesuai kebutuhannya masing-masing. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan . menurut Band (1991) dalam (setiyawati 2009) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan , keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang dan kesetiaan yang berkelanjutan. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu aspek penting terkait keberlangsungan perusahaan yang bergerak dibidang jasa , PT. Ramelan Murakabi TransIndo juga kerap kali harus membayar uang ganti rugi (KLAIM) yang beberapa kali sempat terjadi dan tentunya mengurangi pendapatan perusahaan atau bahkan menyebabkan kerugian bagi perusahaan .

Maka perusahaan harus melakukan perbaikan terhadap layanan agar harapan pelanggan dapat dipenuhi dengan kinerja perusahaan yang sesuai. Salah satu alternatif untuk mengetahui harapan yang diinginkan pelanggan maka perusahaan harus melakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan sebagai salah satu langkah perbaikan agar terciptanya layanan yang sesuai dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang di rasakan oleh mitra kerja PT. Ramelan Murakabi TransIndo dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

## 1.2 Kerangka Pemikiran

Berikut ini merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

**Tabel 1.1** Kerangka Pemikiran.



Dalam menjalankan usaha perusahaan tidak hanya mementingkan strategi pemasaran yang tepat, tetapi perlu adanya kualitas pelayanan yang baik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Dengan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik perusahaan akan mendapatkan kepercayaan lebih dari pelanggan agar mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Kualitas pelayanan juga terjadi karena ada serangkaian aktivitas antara pelanggan dan karyawan yang ada pada perusahaan pemberi pelayanan produk atau jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan dapat memecahkan masalah yang ada pada konsumen.

### **1.3 Sistematika Laporan Kerja Praktik**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang yang menjelaskan argumen, alasan, dan tujuan penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan pada PT.RAMELAN MURAKABI TRANSINDO, Kerangka Pemikiran yang menjelaskan mengenai prosedur dan Teknik penelitian serta langkah – langkah dalam menemukan serta menyelesaikan permasalahan yang ada, serta Sistematika Laporan Kerja Praktik yang berisi uraian singkat tentang isi masing-masing bab dan sub bab dalam laporan kerja praktik.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendasar dalam penelitian yang membantu dalam memberikan gambaran tentang metode dan Teknik penelitian yang dipakai dalam penelitian serupa

#### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang profil perusahaan khususnya profil pada divisi transport planner pada PT Ramelan Murakabi Transindo, struktur organisasi, proses bisnis, dan peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Aktivitas kerja praktik yang dijelaskan dalam bentuk jurnal kegiatan kerja praktik. Pengolahan data dan analisis yang berisi uraian kasus atau permasalahan mengenai kepuasan pelanggan, dampak yang ditimbulkan dari permasalahan tersebut yang kemudian diselesaikan dengan menggunakan teori dan metode yang relevan untuk permasalahan tersebut yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian kesimpulan berisi simpulan dari kasus/ permasalahan mengenai kepuasan pelanggan yang telah diolah dan dianalisis.

Pada bagian saran menguraikan tentang saran-saran yang diberikan kepada PT Ramelan Murakabi Transindo berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk perbaikan perusahaan, serta kepada program studi manajemen transportasi yang berkontribusi pada keterbatasan mahasiswa saat kerja praktik.

#### **BAB V REFLEKSI DIRI**

Pada bagian refleksi diri berisi tentang penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat dan relevan terhadap pekerjaan selama kerja praktik, manfaat kerja praktik terhadap pengembangan soft skills dan kemampuan kognitif serta kekurangan soft skills dan kemampuan kognitif yang dimiliki, kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman kerja praktik, serta rencana perbaikan maupun pengembangana diri, karir, dan Pendidikan selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan PT Ramelan Murakabi Transindo.

#### **LAMPIRAN**

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.