

## KINERJA PENGIRIMAN BARANG EKSPOR

Sarinah, S.sos, MM  
STMT Trisakti  
yoritupang@yahoo.com

Widya Eka Purnamasari  
wiya\_echacha@yahoo.com

### ABSTRACT

*The level of customer interest in the services provided by PT. Supra Raga Transport is very important that is 57.48%. In quadrant A Cartesian diagram which factors or attributes are considered to affect customer satisfaction, but the company has yet to carry out the wishes of customers, a factor that is included in this quadrant is the precision and accuracy of the delivery time and the exports and the ability of employees to be responsive in handling the export documents. The level of conformity, to service an average of the results of the variable  $\bar{x}$  is 4.17%, the average results for the variable  $\bar{y}$  is 4.38% and there are two elements of the 10 elements that must be corrected. The results for the level of concordance between the level of performance of the service to the importance of services in the amount of 99.48% which shows very satisfied.*

**Keywords:** *Service Performance and Customer Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, maka, posisi sumber daya manusia (SDM) adalah yang paling menentukan dibanding mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan tersebut. Sementara, dalam pelayanan, peranan customer service yang selalu berhubungan langsung dengan konsumen adalah salah satu sumber daya manusia yang amat diperlukan oleh suatu perusahaan.

Sebagaimana kita ketahui, peranan *Customer service* dalam melayani konsumen dapat langsung mempengaruhi tingkat penjualan. Karena, kemampuan bereaksi cepat, akan menciptakan pelanggan yang lebih banyak dan akhirnya akan meningkatkan penjualan serta loyalitas pelanggan.

Keunggulan suatu perusahaan dalam ketatnya persaingan usaha, adalah upaya untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak ingin berpindah ke perusahaan lain.

Dalam melakukan kegiatannya, suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang ekspedisi sudah tentu perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai dedikasi tinggi, serta dukungan peralatan yang memadai, dan sistem kerja yang sesuai dengan kebutuhan.

Dalam perusahaan jasa *forwarding*, jumlah konsumen dan perusahaan jasa yang bergerak di bidang itu berjumlah sama banyak, sehingga konsumen memiliki banyak pilihan. Sudah tentu, semua konsumen pasti akan memilih pelayanan yang terbaik dalam penanganan barangnya (*shipment*) sampai pada proses "*delivery*" atau sampai ke tangan *consignee*. Di dalam perusahaan *Freight Forwarder*, salah satunya adalah PT. Supra Raga Transport (SRT), maka, mulai dari pengisian dokumen sampai barang ke tangan *consignee* adalah merupakan prioritas yang utama.

Salah satu faktor yang mempengaruhi penanganan distribusi barang ekspor, adalah dukungan prosedur penanganan dokumen ekspor. Faktor profesionalisme SDM yang mengelola dan mengurus dokumen ekspor, termasuk koordinasi yang baik dengan pihak terkait menjadi sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dalam distribusi barang ekspor, dengan harapan, agar tercapai kepuasan pelanggan sebagaimana yang diharapkan.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif dalam bentuk kuesioner dan data kuantitatif dalam bentuk skor dari jawaban kuesioner dengan skala Likert. Populasi adalah 50 pelanggan dari PT. Supra Raga Transport, sedangkan sampel dalam hal ini adalah 44 orang pelanggan. Adapun tehnik perhitungan sampling yang digunakan yaitu perhitungan solvin rumus Slovin (Umar 2004:141), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 5%.

Pengumpulan data dengan kuesioner menggunakan skala Likert.

Tingkat Kinerja	Skor	Tingkat Kepentingan	Skor
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5
Baik	4	Penting	4
Netral	3	Cukup Penting	3
Kurang baik	2	Kurang Penting	2
Tidak Baik	1	Tidak Penting	1

### TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis Kartesius, menurut J.Supranto (2011:241), berdasarkan total bobot tingkat kualitas kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan, maka, rumus yang digunakan untuk mendapatkan tingkat kesesuaian, yakni perbandingan antara tingkat kinerja customer service bagian ekspor (X) dengan tingkat kepentingan pelanggan (Y), adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = skor penilaian kinerja pelayanan

Yi = skor penilaian tingkat kepentingan pelanggan

Selanjutnya, untuk sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedang sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka, untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dengan:

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata variabel X ke-i (i-1,2,3.....10)

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata variabel Y ke-I (i-1.2.3.....10)

n = Responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ), dengan  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor

tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 10 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dengan K=10,

Rumusnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K x_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K y_i}{K}$$

Dengan K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh soal ini K=10)

Y

	Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
X	C Prioritas Rendah	D Berlebihan

X

Kinerja

**Gambar 1.1 Diagram Kartesius**

Sumber : J. Supranto, (2011 : 242)

Keterangan :

Kuadran A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun, manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga, mengecewakan atau tidak

Kuadran B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C: Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan perusahaan melaksanakannya dengan biasa-biasa saja. Sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D: Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi, pelaksanaannya berlebihan. Walau dianggap kurang penting, tetapi, sangat memuaskan.

## **ANALISIS dan PEMBAHASAN**

**“Kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi”.**

Sasaran Kinerja menurut Wibowo (2007 : 49) adalah merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yang harus dicapai, serta kapan dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan. Sifatnya dapat dihitung, prestasi dapat diamati, dan dapat diukur. Sasaran merupakan harapan. Sebagai sasaran, suatu kinerja mencakup unsur-unsur di antaranya :

- a. *the performers*, yaitu orang yang menjalankan kinerja;
- b. *the action* atau *performance*, yaitu tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performer;
- c. *a time element*, menunjukkan waktu dan kapan pekerjaan dilakukan;
- d. *an evaluation method*, cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai, dan
- e. *the place*, menunjukkan tempat di mana pekerjaan di-lakukan.

Menurut Wiliam J. Stanton yang dikutip oleh Buchari Alma (2007 : 241), jasa adalah; “Sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud dan tidak berwujud.”

Selanjutnya, menurut Berry LL yang dikutip oleh Suharto Abdul Majid (2009 : 37), karakteristik jasa terbagi atas :

1. Tidak Berwujud.  
Sifat jasa tak berwujud (*service intangibility*), artinya, sebelum dibeli, jasa tidak dapat dilihat, dikecap, dirasakan, didengar, atau dicium.
2. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)  
Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, baik penyediannya itu manusia ataupun mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa.
3. Keanekaragaman (*Variability*)  
Keanekaragaman jasa (*service variability*) berarti bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa, di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.
4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)  
Jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

Menurut Kotler yang dikutip dari buku Suharto Abdul Majid (2009: 46) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
3. Keyakinan/Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.
4. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.
5. Penampilan/bukti fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Lebih lanjut, pengertian Freight Forwarder, menurut Djauhari Ahsjar (2007 : 223) adalah: "Usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pengiriman atau penerimaan barang (*shipper* dan *consigne*) antar negara dalam mengurus semua kegiatan yang diperlukan untuk terlaksananya pengiriman barang sebagian atau seluruhnya melalui

moda transportasi laut, udara dan darat."Kemudian, menurut Amir M.S (2005 : 119) freight forwarder adalah : "Usaha yang bertujuan mewakili tugas pengiriman barang (consigner/shipper/exporter) ataupun mewakili tugas penerima barang (consignee/importer) yang diperlukan untuk terlaksananya pengiriman barang ekspor atau impor melalui moda transportasi darat, laut dan udara."

Berdasarkan dari definisi di atas, maka, didapat simpulan bahwa freight forwarder adalah perwakilan dari pihak perantara antara pemilik barang dan pengangkut, dalam suatu proses penerimaan atau pengiriman barang baik melalui moda transportasi darat, laut maupun udara, mulai dari mengumpulkan, memuat, membongkar, penerbitan dokumen, pengurusan penyelesaian dokumen atau kepabeanan sampai menyerahkan barang tersebut kepada pihak di tempat tujuan berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya antara pemilik barang dengan freight forwarder.

### **Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, dalam hal ini, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Menurut Yoeti yang dikutip oleh Suharto Abdul Majid (2009 : 11) pelanggan terbagi atas dua macam, yaitu sebagai berikut:

1. *Internal Customer*

Yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses produksi atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan, hal ini bisa terdapat pada jajaran direksi, kepala bagian, pengawas, atau karyawan.

2. *External Customer*

Yaitu jenis pelanggan yang secara relatif mudah diidentifikasi. Mereka adalah orang-orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima dan menggunakan barang atau jasa dari suatu perusahaan.

Dalam hal ini, kepuasan pelanggan merupakan sasaran dan faktor utama dalam kesuksesan perusahaan. Menurut Kotler yang dikutip oleh Suharto Abdul Majid (2009 :50) kepuasan pelanggan adalah: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya."

Untuk melihat bagaimana pendapat pelanggan tentang kepuasan pelayanan, maka, penulis menyebar 10 pertanyaan kepada 44 responden yang diambil dari 50 populasi. Dua contoh perusahaan sebagai pelanggan: Ms. Aundrey Berry1 dari PT. Schlumberger, Ms. Sherly Hartono dari PT. Schlumberger.

**Kinerja Pelayanan yang diberikan Karyawan PT. Supra Raga Transport.**

Adapun yang menjadi konsentrasi evaluasi penelitian di sini adalah 5 penentu kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Keandalan	- Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba. - Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.
	Keresponsifan	- Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. - Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
	Keyakinan	- Pengetahuan dan kecakapan staf dalam memberikan pelayanan yang baik. - Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
	Empati	- Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. - Bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan.
	Berwujud	- Kebersihan dan kerapian kantor dan staff. - Penyediaan dan peraturan gudang yang sesuai untuk penanganan pengiriman.
Tanggapan Konsumen		- Tingkat kepentingan (Sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting). - Tingkat Kinerja, (Sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik).

**Gambar 2.1 Operasional Variabel Penelitian**

Sumber : Philip Kotler dikutip oleh J. Suprpto (2011 : 244)

Adapun hasil analisis data responden terhadap tingkat pelayanan yang telah diperoleh penulis dijabarkan pada tabel berikut :

**Tabel 1. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Pelayanan**

Nomor Pernyataan	S B	B	N	KB	TB	Bobot	n	%
1	75	52	39	6	0	172	44	3,90
2	85	64	33	0	0	182	44	4,13
3	115	52	18	4	0	189	44	4,29
4	75	68	33	2	0	178	44	4,04
5	75	80	9	12	0	176	44	4,00
6	90	92	9	0	0	191	44	4,34
7	100	88	6	0	0	194	44	4,40
8	75	84	15	6	0	180	44	4,09
9	85	80	21	0	0	186	44	4,22
10	105	72	15	0	0	192	44	4,36
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>732</b>	<b>198</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>1840</b>	<b>440</b>	<b>41,77</b>
<b>%</b>	<b>47,82</b>	<b>39,78</b>	<b>10,76</b>	<b>1,63</b>	<b>0</b>		<b>100</b>	<b>4,17</b>

*Sumber: Hasil Kuesioner*

Berdasarkan tabel di atas, persepsi pelanggan akan pelayanan kinerja *customer service* sudah sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan bobot penilaian sebesar 47,82. Bobot tertinggi adalah instrument nomor 7, yaitu bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen ekspor sebesar 4,40, dan harus terus dipertahankan kualitasnya agar tetap baik dimata penumpang. Adapun bobot terendah adalah instrumen nomor 1, yaitu ketepatan dan keakuratan waktu pengiriman ekspor sebesar 3,90.

Ketepatan dan keakuratan waktu pengiriman barang ekspor menjadi sangat penting, karena merupakan kebutuhan dari pelanggan tersebut. Hal ini lebih sering karena pada saat waktu keberangkatan, ternyata, kapasitas pesawat atau kapal yang akan mengangkut tidak dapat menampung seluruh barang.

Unsur-unsur dengan tingkat penilaian di bawah nilai rata-rata bobot penilaian pelaksanaan pelayanan yang perlu ditinjau kembali oleh perusahaan, di antaranya adalah butir-butir instrumen nomor:

- a. (5) Kemampuan dan kecakapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan dengan nilai bobot 4,0. Keluhan yang disampaikan pelanggan kepada *customer service* pada saat terjadi ketidaksesuaian dalam suatu transaksi, harus bisa diatasi dengan baik oleh karyawan. Jika karyawan cekatan dalam menangani keluhan pelanggan, maka, pelanggan pun akan merasa puas.
- b. (4) Kemampuan cepat tanggap dalam pengurusan dokumen pengiriman ekspor dengan nilai bobot 4,04. Dokumen untuk pengiriman ekspor sangat penting, karena, jika kurang lengkap atau terjadi kesalahan pada saat penulisan dokumen, maka, barang tidak dapat dikirim.
- c. (8) Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan nilai bobot 4,09. Pelanggan sangat memerlukan perhatian penuh dari karyawan, karena, mereka ingin tahu dengan pasti kapan barang yang sudah dititipkan lewat PT. Supra Raga Transport tersebut akan dikirim, kapan barang tersebut sampai ditempat tujuan, dan jika terjadi keterlambatan atau ada kesalahan, pelanggan tentunya ingin mendapat perhatian yang penuh dari karyawan.
- d. (2) Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan dengan nilai 4,13. Karyawan harus bersikap sopan dan rajin menebar senyuman, agar pelanggan merasa dihormati dan dihargai. Hal ini sangat penting dilakukan, karena jika karyawan tidak ramah dan sopan, maka, pelanggan merasa kecewa.

### **Tingkat Kepentingan Pelanggan Terhadap Pelayanan yang diberikan Karyawan PT. Supra Raga Transport.**

**Tabel 2. Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kepentingan Pelanggan**

Nomor Pernyataan	S P	P	CP	KP	TP	Jumlah	n	%
1	125	60	12	0	0	197	44	4,47
2	85	80	21	0	0	186	44	4,22
3	120	72	6	0	0	198	44	4,5
4	95	92	6	0	0	193	44	4,38
5	105	76	6	4	0	191	44	4,34
6	110	68	15	0	0	193	44	4,38
7	105	84	6	0	0	195	44	4,43
8	95	60	30	0	0	185	44	4,20
9	125	48	12	6	0	191	44	4,34
10	145	48	9	0	0	202	44	4,59
<b>Total</b>	<b>1110</b>	<b>688</b>	<b>123</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1931</b>	<b>440</b>	<b>43,85</b>
%	57,48	35,62	6,36	0,51	0		100%	4,38

*Sumber: Hasil Kuesioner*

Berdasarkan tabel di atas, persepsi tingkat kepentingan pelanggan terhadap tingkat kepentingan pelayanan menjadi sangat penting, hal ini ditunjukkan dengan bobot penilaian 57,48%. Bobot tertinggi adalah instrument nomor 10, yaitu kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai untuk menangani pengiriman ekspor. Hal ini harus bisa dipertahankan oleh perusahaan. Bobot terendah adalah instrumen nomor 8, yaitu memberikan perhatian individu kepada pelanggan sebesar 4,20. Meski instrumen ini mempunyai bobot terendah, akan tetapi, tidak boleh diabaikan oleh perusahaan. Jika terjadi permasalahan, sebaiknya, perusahaan bisa mengatasi dan bertanggung jawab terhadap masalah tersebut.

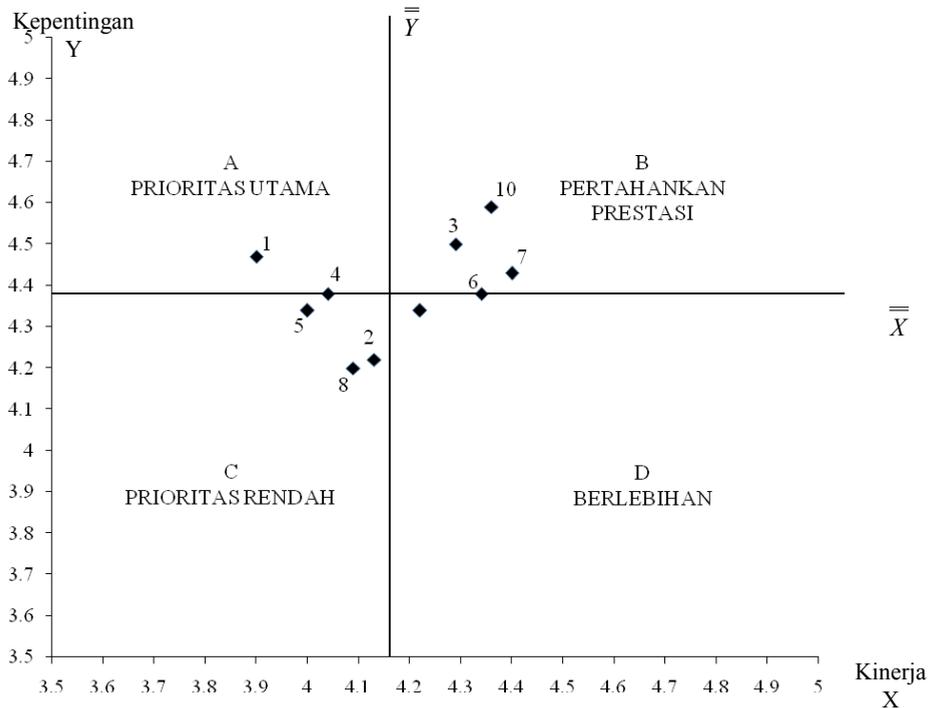
## Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan

**Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Kepentingan Pelayanan**

No	Instument	Nilai Tingkat Pelayanan (Xi)	Nilai Tingkat Kepentingan (Yi)	$\bar{X}_i$	$\bar{Y}_i$	$Tki$	
<b>1</b>	<b>Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Keandalan</b>						
	a)	Ketepatan dan keakuratan waktu pengiriman ekspor	172	197	3,90	4,47	87,30
	b)	pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan	182	186	4,13	4,22	97,84
<b>2</b>	<b>Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Ketanggapan</b>						
	a)	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	189	198	4,29	4,5	95,45
	b)	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam pengurusan dokumen ekspor	178	193	4,04	4,38	92,22

<b>3</b>	<b>Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Keyakinan</b>						
	a)	Kemampuan dan kecakapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan	176	191	4	4,34	92,14
	b)	Melakukan komunikasi yang efektif dan efisien dengan pelanggan	191	193	4,34	4,38	98,96
<b>4</b>	<b>Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Empati</b>						
	a)	Bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen ekspor	194	195	4,40	4,43	99,48
	b)	Memberikan perhatian individu kepada pelanggan	180	185	4,09	4,20	97,29
<b>5</b>	<b>Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Berwujud</b>						
	a)	Kebersihan dan kerapihan karyawan	186	191	4,22	4,34	97,38
	b)	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai untuk menangani pengiriman ekspor	192	202	4,36	4,59	95,04
	<b>Jumlah</b>		<b>1.840</b>	<b>1.931</b>	<b>41,77</b>	<b>43,85</b>	
					<b>4,17</b>	<b>4,38</b>	

Sumber : Hasil olahan angket



Gambar 3. Diagram Kartesisus

Keterangan

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Karena, keberadaan faktor inilah yang menjadi sangat penting bagi pelanggan, sedang tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Ketepatan dan keakuratan waktu pengiriman ekspor(=1),
- b. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam pengurusan dokumen ekspor (=4).

2. Kuadran B

Menunjukkan faktor- faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Supra Raga Transport dan yang berada dalam kuadran ini perlu terus dipertahankan, karena

pada umumnya, tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, dan dapat memuaskan pelanggan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (=3);
- b. Melakukan komunikasi yang efektif dan efisien dengan pelanggan (=6)
- c. Bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen ekspor (=7)
- d. Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai untuk menangani pengiriman ekspor(=10)

### 3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, dengan kualitas pelaksanaan yang biasa atau cukup .

Faktor-faktor yang dimaksud dalam kuadran ini adalah:

- a. Pelayanan yang ramah dan sopan (=2);
- b. Kemampuan dan kecakapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan (=5);
- c. Memberikan perhatian individu kepada pelanggan (=8).

### 4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dianggap berlebihan tingkat kinerjanya, padahal pelanggan menganggapnya kurang penting.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kebersihan dan kerapian karyawan (=9);

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis kinerja pengiriman ekspor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengambil objek PT. Supra Raga Transport, maka, Kualitas pelayanan *customer service* menjadi sangat penting bagi perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selaras dengan itu, pelayanan yang meliputi bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen ekspor, serta ketepatan dan keakuratan

waktu pengiriman ekspor juga merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan agar mereka merasa terpuaskan. Secara singkat dapat dikatakan, PT. Supra Raga Transport akan tetap bisa bertahan dan bahkan menjadi menjadi besar jika memperhatikan; kualitas kinerja pelayanan, bertanggungjawab penuh jika terjadi permasalahan, dan terus menerus memberikan perhatian secara personal atau individu terhadap pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir Ms, *Ekspor Impor Teori dan Penerapannya*, PPM, 2005.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, CV Alfabeta, Bandung, 2007.
- Djauhari Ahsjar, *Pedoman Ekspor dan Impor*, PT. Prestasi Pustaka, 2007.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2007.
- Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, CV Alfabeta, Bandung, 2010.
- J. Supranto, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa*, PT. Rajawali Pers, Jakarta, 2009.
- Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Manajemen*, PT. Erlangga, 2010.
- Tjarsim Adisasmita, *Menangani Transaksi Ekspor Berdasarkan Letter of Credit*, PT. Puja ALmasari Consultant, Jakarta, 2007.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, PT. Rajawali Pers, Jakarta, 2007.
- Keputusan Menteri Perdagangan Perindustrian Republik Indonesia No.558/MPP/Kep/12/1998/tanggal 4 Desember 1998 pasal 1  
PT. Supra Raga Transport, 2012