

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
PENGEMASAN BARANG (*PACKING*) DI PT. IDA DWI PUTRA
CARGO**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH:

GILANG VIDIAS RAMADHAN

2102016

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
PENGEMASAN BARANG (*PACKING*) DI PT. IDA DWI PUTRA
CARGO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik



DISUSUN OLEH:

GILANG VIDIAS RAMADHAN

2102016

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
PENGEMASAN BARANG (*PACKING*) DI PT. IDA DWI PUTRA
CARGO**

Disusun Oleh :

GILANG VIDIAS RAMADHAN

2102016

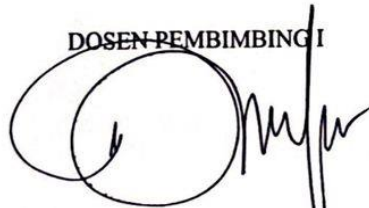
Disetujui untuk diajukan pada

Sidang Akhir Tugas Akhir

Program Studi D-III Manajemen Logistik

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Putu Diva Ariesthana Satri, S.T., M. Sc
NIP. 19860401 201012 1 004

Tanggal : 16 Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING II



Nengah Widiangga Gautama, ST., M.T.
NIP. 19781209 200912 1 002

Tanggal : 16 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
PENGEMASAN BARANG (*PACKING*) DI PT. IDA DWI PUTRA CARGO**

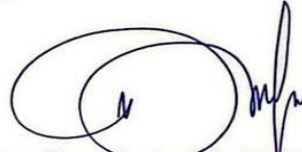
Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

**GILANG VIDIAS RAMADHAN
2102016**

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN PENGUJI
PADA TANGGAL 22 JULI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT
Tim Penguji**



Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si.
NIP. 19870423 201902 1 003



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc.
NIP. 19860401 201012 1 004



Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP
NIP. 19771105 201012 1001



Nengah Widiangga Gautama, ST., M.T.
NIP. 19781209 200912 1 002

Mengetahui,
**KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN LOGISTIK**



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc.
NIP. 19860401 201012 1 004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Gilang Vidiyas Ramadhan, Notar. 2102016 menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengemasan Barang (*Packing*) Di PT. Ida Dwi Putra Cargo merupakan karya asli. Seluruh karya yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 17 Juli 2024

Penulis,



Gilang Vidiyas Ramadhan

Notar. 2102016

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Tugas Akhir yang berjudul " Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengemasan Barang (*Packing*) Di Pt. Ida Dwi Putra Cargo" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T., IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M. Sc dan Bapak Nengah Widiangga Gautama, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan kertas kerja wajib/tugas akhir ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Logistik yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
5. Pacar saya Dina Nur Febrianti yang telah memberi dukungan dan juga motivasi sehingga tugas akhir dapat selesai.
6. Rekan Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan II.

Penulis menyadari tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang logistik dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan logistik di Indonesia pada umumnya.

Tabanan, 17 Juli 2024

Penulis,



Gilang Vidias Ramadhan

Notar. 2102016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1 Kegiatan Umum.....	7
2.2 Struktur Organisasi.....	8
2.3 Kondisi Wilayah.....	9
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	10

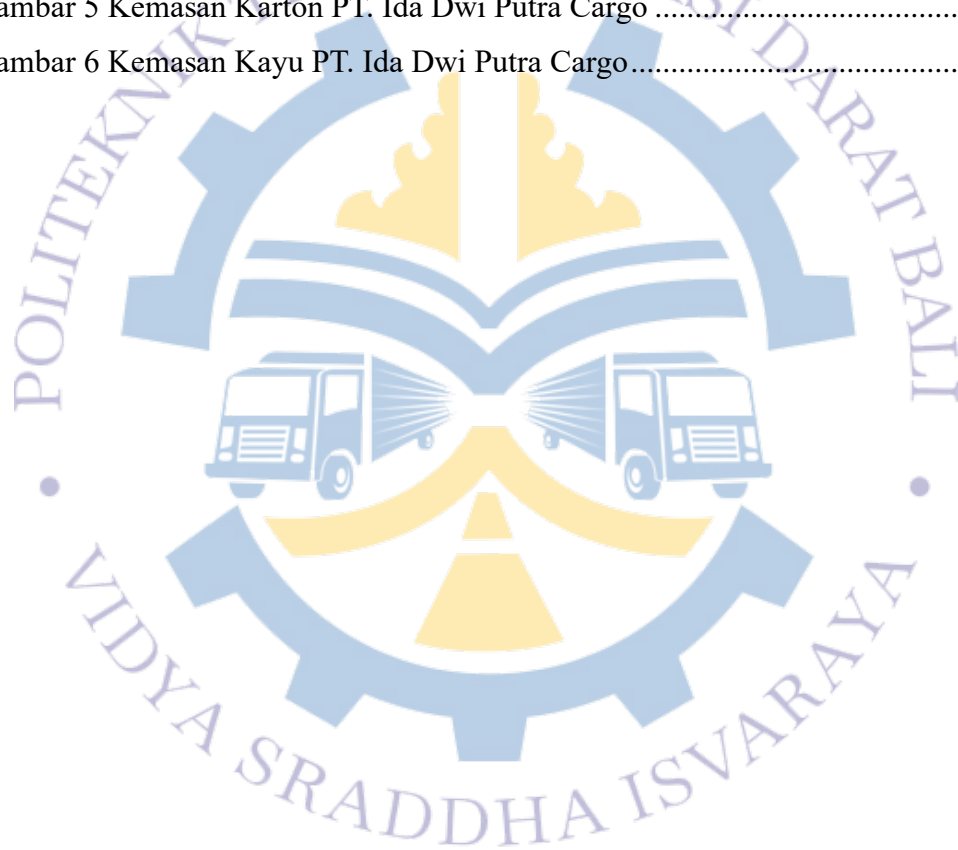
3.1	Tinjauan Pustaka.....	10
3.2	Penelitian Terdahulu.....	14
BAB IV METODE PENELITIAN.....		16
4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	16
4.2	Metode Analisis Data	20
4.3	Bagan Alir Penelitian.....	22
4.4	Timeline Kegiatan	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		24
5.1	Jenis Bahan Packing PT. Ida Dwi Putra Cargo	24
5.2	Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Packing PT. Ida Dwi Putra cargo.....	30
BAB VI PENUTUP		44
6.1	Kesimpulan.....	44
6.2	Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Kepuasan Customer Satisfaction Index.....	13
Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Kuesioner Penelitian.....	17
Tabel 4. 2 Timeline Penelitian	23
Tabel 5. 1 Customer PT. Ida Dwi Putra Cargo..... Error! Bookmark not defined.	28
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	32
Tabel 5. 3 Perbandingan R hitung dengan R Tabel Variabel X.....	33
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	34
Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	35
Tabel 5. 6 Perbandingan R Hitung dan R Tabel Variabel Y	36
Tabel 5. 7 Hasil uji Reliabilitas Variabel Y	37
Tabel 5. 8 Nilai Mean Importance Score (MIS).....	38
Tabel 5. 9 Nilai Mean Satisfaction Score (MSS)	39
Tabel 5. 10 Weight Factor (WF).....	41
Tabel 5. 11 Nilai Weight Score (WS).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Pt. Ida Dwi Putra Cargo	8
Gambar 2 Lokasi Penelitian	9
Gambar 3 Bagan Alir Penelitian	22
Gambar 4 Kemasan Kardus PT. Ida Dwi Putra cargo.....	24
Gambar 5 Kemasan Karton PT. Ida Dwi Putra Cargo	26
Gambar 6 Kemasan Kayu PT. Ida Dwi Putra Cargo.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Data	48
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Data.....	50
Lampiran 3 Lembar Asistensi Bimbingan Dosen I	51
Lampiran 4 Lembar asistensi Bimbingan Dosen II.....	53
Lampiran 5 Surat Pengajuan Permohonan Sidang.....	57
Lampiran 6 Rekapitan Hasil Kuesioner Variabel Harapan (X).....	58
Lampiran 7 Rekapitan Hasil Kuesioner Variabel Kinerja (Y).....	60



INTISARI

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengemasan Barang (*Packing*) Di Pt. Ida Dwi Putra Cargo

Oleh

Gilang Vidias Ramadhan

2102016

Peningkatan nilai ekspor dan impor produk lokal di Bali berpengaruh terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) provinsi tersebut. Hal ini disebabkan oleh keterkaitan antara kegiatan ekspor-impor dengan transportasi dan pergudangan. Pada tahun 2023, sektor transportasi dan pergudangan menyumbang 10,08% terhadap PDRB di Bali, menempatkannya di posisi keempat di antara 17 sektor lainnya. Dalam konteks pengiriman barang, *packing* menjadi elemen penting untuk menjaga keamanan barang. Di sisi lain, peluang bisnis ini mendorong munculnya banyak perusahaan *freight forwarding* sebagai agen pengiriman barang, yang mengakibatkan meningkatnya jumlah pesaing di bidang tersebut. PT. Ida Dwi Putra Cargo adalah salah satu perusahaan *freight forwarding* yang menawarkan layanan tambahan berupa *packing* untuk pengiriman barang. Namun, PT. Ida Dwi Putra Cargo belum melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *packing* yang mereka tawarkan, sehingga perusahaan mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan *packing* di PT. Ida Dwi Putra Cargo sebagai upaya untuk bersaing dan menjaga loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dengan penilaian berdasarkan lima indikator: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *packing* di PT. Ida Dwi Putra Cargo mencapai 82,93%.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Packing*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Analysis of Customer Satisfaction with Goods Packaging Services at Pt. Ida Dwi Putra Cargo

By
Gilang Vidiyas Ramadhan

2102016

The increase in the export and import value of local products in Bali has an impact on the Gross Regional Domestic Product (GRDP) of the province. This is due to the connection between export-import activities and transportation and warehousing. In 2023, the transportation and warehousing sector contributed 10.08% to Bali's GRDP, placing it fourth among 17 other sectors. In the context of goods shipping, packing is an essential element to ensure the safety of the products. On the other hand, this business opportunity has led to the emergence of many freight forwarding companies acting as shipping agents, resulting in increased competition in the field. PT. Ida Dwi Putra Cargo is one of the freight forwarding companies that offers additional services in the form of packing for shipping goods. However, PT. Ida Dwi Putra Cargo has not yet evaluated customer satisfaction regarding the packing services they provide, making it difficult for the company to improve the quality of those services. This research aims to assess customer satisfaction with the packing services at PT. Ida Dwi Putra Cargo as an effort to compete and maintain customer loyalty. The method used in this study is the Customer Satisfaction Index, evaluated based on five indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that customer satisfaction with the packing services at PT. Ida Dwi Putra Cargo reaches 82.93%.

Keywords: *Customer Satisfaction, Packing, Customer Satisfaction Index (CSI)*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu wilayah yang menjadi destinasi wisata yang memiliki berbagai macam kebudayaan dan seni. Berkaitan dengan hal tersebut, banyak pula produk-produk masyarakat di Provinsi Bali dalam skala kecil hingga kala besar yang akan dapat meningkatkan taraf ekonomi masyarakat di Provinsi Bali. Dalam rangka memperluas pasar untuk menopang kemajuan ekonomi masyarakat di Provinsi Bali, barang-barang yang menjadi ciri khas Bali seperti kerajinan tangan hingga hewan seperti ikan hias dipasarkan juga di pasar internasional. Hal tersebut dilihat dari tingginya nilai ekspor di Provinsi Bali. Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, bahwa terjadi peningkatan jumlah ekspor dari Bulan Oktober menuju Bulan November 2023. Pada Bulan Oktober 2023 tercatat jumlah ekspor mencapai US\$ 54.433.849 dan pada Bulan November 2023 meningkat menjadi US\$ 55.928.966. Dalam hal ini terjadi peningkatan sebesar 2.75% selama kurun waktu satu bulan. Kemudian jika dilihat dari sisi impor, peningkatan terjadi selama kurun waktu satu tahun. Peningkatan terjadi pada Bulan November 2022 menuju November 2023 sebesar 21,94 %. Dalam hal ini, jumlah impor pada bulan November 2022 sejumlah US\$ 8.513.774 dan pada Bulan November 2023 meningkat menjadi US\$ 10.381.636 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023).

Tingginya nilai ekspor dan impor yang ada di Provinsi Bali menjadi peluang tersendiri bagi pelaku usaha yang ingin mengembangkan usahanya dalam bidang agen ekspor impor ini. Tingginya nilai ekspor tersebut diikuti dengan pengaruhnya terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali. Menurut data yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, sektor transportasi dan pergudangan yang merupakan representasi dari usaha pengiriman ekspor impor ini

menyumbangkan persentase yang tergolong tinggi terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali. Terhitung saat tahun 2023, sumbangan sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali setiap triwulannya selalu meningkat. Pada tahun 2023 triwulan pertama sumbangan sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali adalah sebesar 9,80%. Lalu, pada triwulan kedua meningkat hingga nilai 9,91%. Kemudian, pada triwulan ketiga mengalami peningkatan hingga nilai sumbangan sebesar 10,74% terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali. Kemudian jika dihitung berdasarkan angka tahunan, pada tahun 2023 sumbangan sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali adalah sebesar 10,08% (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023). Angka sumbangan sektor transportasi dan pergudangan tersebut berada di urutan ketiga dari 17 sektor lainnya terkait dengan distribusi penyumbang nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali. Hal ini tentunya menjadi peluang tinggi bagi setiap pihak yang ingin melakukan bisnis di bidang agen ekspor impor tersebut.

Peluang bisnis yang menjanjikan dalam bidang ekspor impor akan berpengaruh pada pesatnya pertumbuhan usaha agen pengiriman barang yang disebut dengan freight forwarding. Hal tersebut terbukti dari banyaknya usaha dalam bidang freight forwarding yang mulai tumbuh. Dalam keanggotaan Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI), tercatat bahwa terdapat 181 anggota yang bermain sebagai pelaku usaha berupa freight forwarding. Di antara 181 anggota tersebut, 138 diantaranya adalah perusahaan freight forwarding nasional (Nurhayati dan Nur, 2016). Pertumbuhan perusahaan freight forwarding ini tentunya akan semakin pesat nantinya karena kebutuhan akan pengiriman barang juga semakin meningkat.

Banyaknya kemunculan perusahaan freight forwarding yang melayani jasa bidang ekspor impor ini menjadikan persaingan yang mulai muncul terkait

dengan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pihak pengirim barang sebagai pelanggan. Persaingan tercipta karena adanya pihak kompetitor di bidang yang sama. Kompetitor dapat dijelaskan sebagai suatu pihak yang menyediakan kesamaan bentuk, manfaat, hingga fungsi dari produk atau jasa yang ditawarkannya kepada konsumen (Ishak dkk., 2023). Adanya persaingan yang semakin tinggi akan berpengaruh besar pada tuntutan terhadap penyediaan layanan yang baik dari proses manajemen organisasi. Persaingan ini terjadi akibat adanya pengaruh dari tiga aspek utama, yaitu faktor budaya, faktor sosial, dan faktor personal (Andreas Prasetya, 2021). Tuntutan ini harus diperhatikan dengan baik oleh penyedia layanan untuk tetap mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikannya. Tingkat persaingan yang tinggi akan berpotensi terhadap peluang berpindahannya pelanggan menuju kompetitor yang memiliki usaha di bidang yang sama, dimana dalam hal ini adalah usaha freight forwarding.

Dalam proses pengiriman barang ke luar negeri ataupun domestik, pihak freight forwarding juga menyediakan jasa pengemasan barang (*packing*) sebelum barang tersebut dikirim menuju lokasi pada tujuan akhir. Pengemasan dilakukan pihak freight forwarding di dalam pergudangannya. Pengemasan pada barang ini berfungsi dalam kaitannya dengan keamanan barang. Pengemasan dapat memberikan perlindungan atau proteksi terhadap barang yang akan dikirim dari potensi kerusakan (Purnamasari dkk., 2022). Jika dikaitkan dengan proses pengiriman barang, maka pengemasan ini bertujuan untuk memberi perlindungan kepada barang dari produsen ke konsumen (Mukhtar dan Nurif, 2015).

Ida Dwi Putra Cargo merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyediaan pelayanan pengiriman barang ekspor dan juga impor. Ida Dwi Putra Cargo Berperan sebagai pihak freight forwarding yang mulai didirikan pada tahun 1999. Perusahaan ini memiliki kemampuan yang baik dalam proses penanganan dalam pengiriman barang. Dalam proses pengiriman barangnya, PT. Ida Dwi Putra Cargo juga menyediakan layanan pengemasan barang yang bertujuan untuk mengamankan barang dari potensi kerusakan yang ada. Namun, dalam

implementasinya di lapangan PT. Ida Dwi Putra Cargo belum pernah melakukan kajian terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menyebabkan perusahaan tidak mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan susah untuk menggolongkan kualitas tingkat pelayanannya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan seharusnya dinilai dari dua sisi, dimana selain dilakukan oleh pihak internal juga harus dilakukan oleh pihak eksternal, dimana dalam hal ini pihak eksternal adalah. Tidak pernah dilakukannya evaluasi terhadap layanan pengemasan (*packing*) di PT. Ida Dwi Putra Cargo membuat susah pengambilan keputusan terhadap perbaikan layanan dalam bidang pengemasan (*packing*) ini. Dengan tidak adanya evaluasi terhadap pelayanan pengemasan (*packing*) akan berpotensi meningkatkan persaingan karena akan berpotensi menghilangkan rasa loyalitas pelanggan jika tidak diperhatikan dengan baik.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk dapat memberikan gambaran terkait dengan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kemasan barang (*packing*) sebagai bahan evaluasi layanan, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengemasan Barang (*Packing*) di Pt. Ida Dwi Putra Cargo".

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja jenis kemasan (*packing*) yang disediakan PT. Ida Dwi Putra Cargo dalam memberikan layanan pengemasan terhadap pelanggan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pengemasan (*packing*) yang disediakan PT. Ida Dwi Putra Cargo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui jenis kemasan (*packing*) yang disediakan PT. Ida Dwi Putra Cargo dalam memberikan layanan pengemasan terhadap pelanggan.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pengemasan (*packing*) yang disediakan PT. Ida Dwi Putra Cargo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan pengemasan yang dilakukan perusahaan akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan. Dengan adanya analisis ini, maka pihak perusahaan akan dapat melakukan evaluasi terhadap pelaksanaannya di lapangan terkait dengan pengemasan yang dilakukan. Adanya bentuk evaluasi ini memerlukan pandangan langsung dari konsumen. Hal ini dikarenakan pihak konsumen yang menerima layanan pengemasan tersebut, sehingga akan sangat penting untuk dapat melihat penilaian konsumen terhadap layanan pengemasan. Dengan adanya evaluasi ini, maka pihak perusahaan akan dapat melihat perspektif pelanggan dan akan melakukan perbaikan jika nantinya memang terdapat kekurangan dari layanan pengemasan tersebut. Dengan adanya perbaikan ini, maka akan muncul loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan akan memiliki citra yang baik di pandangan pelanggan.

2. Bagi Taruna

Melalui penelitian ini, maka pihak taruna akan dapat mengimplementasikan materi-materi perkuliahan yang didapatkan secara langsung pada permasalahan yang ada di lapangan. Metode yang sebelumnya hanya diimplementasikan pada kasus yang tidak nyata akan dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan nyata di lapangan. Dengan begitu, maka pemahaman taruna terhadap materi yang didapatkan di kampus akan lebih meningkat menuju lebih baik.

3. Bagi Instansi politeknik Transportasi Darat Bali

Manfaat penelitian ini terhadap instansi Politeknik Transportasi Darat Bali adalah sebagai dasar penguat terhadap materi-materi yang telah disusun.

Instansi Politeknik Transportasi Darat Bali akan dapat selalu mengembangkan materi yang ada karena implementasi materi tersebut telah dilakukan pada penelitian ini. Pentingnya ilmu ini akan terus diturunkan dari generasi ke generasi dan adik tingkat di Politeknik Transportasi Darat Bali memiliki pegangan materi yang kuat.

1.5 Batasan Masalah

1. Hanya memperhatikan terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan pada pihak yang pernah melakukan pemesanan layanan pengemasan di PT. Ida Dwi Putra Cargo.
2. Data jumlah responden yang digunakan adalah data yang dikumpulkan selama periode waktu magang atau selama kurun waktu tiga bulan.
3. Hanya memperhatikan lima aspek penilaian, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kegiatan Umum

PT. Ida Dwi Putra Cargo bergerak pada bidang agen pengiriman barang yang melayani kawasan domestik hingga internasional. Hal tersebut menjadikan perusahaan PT. Ida Dwi Putra Cargo sebagai jasa yang bergerak pada bidang *freight forwarding*. PT. Ida Dwi Putra merupakan layanan kargo yang terpercaya dari waktu ke waktu dalam melakukan penanganan pengiriman barang. Berikut adalah beberapa kegiatan yang dilakukan oleh PT. Ida Dwi Putra Cargo.

1. Pengiriman melalui Laut

Jasa layanan pengiriman melalui laut disediakan oleh PT. Ida Dwi Putra Cargo. Layanan ini disediakan dalam kala domestik dan internasional. Pengurusan dokumen juga dilakukan oleh PT. Ida Dwi Putra Cargo yang disesuaikan dengan jenis pengirimannya.

2. Pengiriman Melalui Udara

PT. Ida Dwi Putra Cargo juga menyediakan jasa pengiriman udara bagi konsumen. Sama halnya dengan pengiriman melalui kargo laut, pengiriman melalui kargo udara juga dilakukan dalam skala domestik dan internasional. Kelebihan yang dimiliki dalam pengiriman barang melalui udara ini adalah dalam segi waktu yang cepat sampai ke tujuan.

3. Perpindahan dan Relokasi Barang

Jasa Perpindahan barang juga disediakan oleh PT. Ida Dwi Putra Cargo. Layanan ini memberikan kemudahan bagi konsumen yang ingin melakukan perpindahan terhadap barang-barangnya secara *door-to-door*.

2.2 Struktur Organisasi

PT. Ida Dwi Putra Cargo memiliki susunan organisasi yang mendasarkan bidang kerja yang dilakukannya agar perusahaan dapat berjalan sesuai dengan arah yang ditetapkan dalam manajemen kebijakannya. Berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Ida Dwi Putra Cargo yang ditampilkan dalam gambar 1.



(Sumber : Arsip PT. Ida Dwi Putra Cargo)

Gambar 1 Struktur Organisasi Pt. Ida Dwi Putra Cargo

2.3 Kondisi Wilayah

Wilayah yang menjadi lokasi penelitian ini adalah PT. Ida Dwi putra Cargo. Berikut adalah peta lokasi PT. Ida Dwi Putra Cargo yang ditunjukkan dalam gambar 2.



(Sumber : Google Earth)

Gambar 2 Lokasi Penelitian

PT. Ida Dwi Putra Cargo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang freight forwarding dalam pengiriman barang ekspor, impor, maupun domestik. PT. Ida Dwi Putra Cargo berlokasi di Jl. Raya Munggu-Kapal No.28 Munggu, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, PT. Ida Dwi Putra Cargo juga menyediakan jasa layanan berupa pergudangan dan di dalamnya juga terdapat layanan pengemasan barang.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan keberhasilan suatu organisasi pemberi layanan. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan faktor loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap suatu layanan yang diberikan penyedia layanan, dimana perasaan tersebut dirasakan oleh penerima layanan setelah menerima layanan tersebut (Sulistyawati dan Seminari, 2015). Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menjadi senjata bagi organisasi pemberi layanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Kemasan (*packing*)

Keamanan barang di dalam suatu pengiriman tentunya memiliki resiko terhadap kerusakan, baik itu kerusakan sedang, ringan, maupun berat. Pemberian kemasan (*packing*) pada barang akan dapat melindungi barang tersebut dari resiko kerusakan. Kemasan (*packing*) dapat diartikan sebagai suatu proteksi yang digunakan dalam mengamankan barang saat disimpan hingga barang tersebut dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain (Ari Widiati, 2019). Terdapat beberapa jenis *packing* untuk menjaga keamanan barang, yaitu contohnya adalah bahan kayu, karton, plastik, hingga kardus yang memiliki karakteristiknya masing-masing .

3. *Mean Importance Score* (MIS)

Dalam perhitungan Customer Satisfaction Index, terdapat komponen yang penting untuk mendukung perhitungan akhir dari metode customer Satisfaction Index. Komponen tersebut adalah *Mean Importance Score*. Perhitungan *Mean Importance Score* dihitung berdasarkan persamaan berikut

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (3.1)$$

Dimana :

Y_i = Nilai tingkat kepentingan setiap item pertanyaan

n = Jumlah responden

Mean Importance Score ini merupakan hasil rata-rata dari penjumlahan antara skor kepentingan yang didapatkan dari setiap komponen pertanyaan (Karima dkk., 2022). Dalam persamaan (2.1) dapat dilihat bahwa perhitungan *Mean Importance Score* didapatkan dari hasil pembagian antara jumlah skor kepentingan dengan jumlah responden yang dijadikan sampel.

4. *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Konsep *Mean Satisfaction Score* juga sama dengan konsep mean importance score. Namun, dalam hal ini yang membedakan hanyalah indikator rata-ratanya yang dihitung berdasarkan tingkat kinerja. Berikut adalah persamaan dari Mean Satisfaction score.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.2)$$

Dimana :

X_i = Nilai tingkat kepuasan setiap item pertanyaan

n = Jumlah responden

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa untuk menghitung *Mean Satisfaction Score (MSS)* dilakukan dengan membagi antara nilai total tingkat kepuasan setiap item dengan jumlah respondennya.

5. *Weight Factor (WF)*

Weight Factor juga merupakan salah satu komponen penting dalam menghitung tingkat kepuasan pelanggan. Berikut adalah persamaan dari *weight factor*.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} \quad (3.3)$$

Berdasarkan persamaan (2.3), dapat dilihat bahwa perhitungan *weight factor* atau skor tertimbang didapatkan dari pembagian antara rata-rata skor kepentingan setiap atribut pertanyaan dengan total rata-rata skor kepentingan (Sadika dkk., 2023) .

6. *Weight Score* (WS)

Komponen yang tidak kalah penting dalam melakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index* adalah *weight score*. Perhitungan *Weight Score* dilakukan dengan persamaan berikut.

$$WS = WF \times MSS \quad (3.4)$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dilihat bahwa perhitungan *Weight Score* dilakukan dengan mengalikan hasil *Weight Factor* dengan Mean Satisfaction Score.

7. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* dilakukan setelah komponen *Weight Score* masing masing item didapatkan. Berikut adalah perumusan yang digunakan dalam menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (Syukri dan Ainu, 2014).

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100 \% \quad (3.5)$$

Dimana :

WS = *weight score*

HS = nilai maksimal skala likert

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dilihat bahwa perhitungan *Customer Satisfaction Index* didapatkan dari pembagian antara total *Weight Score* dengan nilai maksimal pada skala likert. Bentuk hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* ini adalah berbentuk persentase.

8. Tingkat Kepuasan Pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* akan mengeluarkan hasil berupa persentase keseluruhan terkait dengan

tingkat kepuasan pelanggan. Nilai persentase tersebut akan dikelompokkan sesuai dengan kategori tingkat kepuasan seperti gambar 3.1 (Devani dan Rizko, 2016).

Tabel 3. 1 Kriteria Kepuasan *Customer Satisfaction Index*

No.	Persentase CSI	Tingkat Kepuasan
1.	$\geq 81\%$	Sangat puas
2.	66% - 80%	Puas
3.	51% - 65%	Cukup puas
4.	35% - 50%	Kurang puas
5.	0% - 34%	Tidak puas

(Sumber : Penelitian Devani dan Rizko, 2016)

Berdasarkan tabel 3.1, maka melalui metode *Customer Satisfaction Index* maka tingkat kepuasan pelanggan akan dapat dikategorikan sesuai dengan nilainya.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas sangat berkaitan dengan alat ukur dan objek yang diukur. Uji validitas memiliki peran untuk dapat melihat akurasi alat ukur terhadap objek yang diukurnya. Jika dikaitkan dengan uji data hasil kuesioner, maka uji validitas akan berperan untuk melihat akurasi alat kuesioner dalam menggambarkan objek yang diukur. Dalam uji validitas akan dilakukan pengujian terhadap koefisien korelasi antara skor item dengan skor total (Sanaky dkk., 2021). Kemudian selanjutnya setelah melakukan uji validitas, maka akan diperhitungkan terkait dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menilai daya guna dari alat ukur. Penilaian kriteria reliabel adalah ketika nilai *cornbach's alpha* lebih atau samadengan 0,6 (Puspasari dan Puspita, 2022).

10. *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS)

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) merupakan suatu alat bantu yang sering digunakan dalam perhitungan data statistik. Norman Nie adalah orang yang menemukan SPSS ini dan mulai dikeluarkan pada tahun 1968. Dalam tampilannya, salah satu menu yang digunakan dalam pengelolaan data statistik dengan berbagai metode statistika dilakukan pada menu *analyze* (Handayani dkk., 2023).

3.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Metode	Hasil Penelitian
Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index	Anggraini dkk., (2015)	Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan juga metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Penggunaan metode customer satisfactio index dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dengan tingkat kepuasan peanggan sebesar 66,51%.
Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran	Amri dkk., (2020)	Menggunakan metode pengolahan data berupa <i>Customer Satisfaction Index</i> dengan	Implementasi aplikasi Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen dapat

<p>Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen</p>		<p>identifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.</p>	<p>dapat mempercepat keputusan kelayakan manajemen pada Universitas Catur Insan Cendekia. Penggunaan <i>Customer Satisfaction Index</i> memberi kelebihan karena dapat mengidentifikasi gaktor kinerja dan harapan.</p>
<p>Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan CSI Pada UD.Arshaindo</p>	<p>Afiffuddin dan Widyaningrum (2022)</p>		<p>Perhitungan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> didapatkan hasil dengan nilai 77,08%. Kelebihan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> adalah dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan secara menyeluruh.</p>