

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kuesioner	90
Lampiran 2. Petunjuk cara menjawab Kuesioner	91
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Kualitas Pelayanan	92
Lampiran 4. Lembar Kuesioner Harapan Pelanggan	93
Lampiran 5. Lembar Kuesioner Kepuasan Pelanggan	94
Lampiran 6. Hasil Analisa Korelasi Kualitas Pelayanan dengan kepuasan	95
Lampiran 8. Data Penilaian 50 Responden untuk Kualitas Pelayanan	100
Lampiran 9. Data Penilaian 50 Responden untuk Kepuasan Pelanggan	102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan di Dunia Pelayaran (transportasi laut) pada era globalisasi persaingan bisnis baik di pasar domestik maupun di pasar internasional (*global*) sangat ketat. Perusahaan besar maupun perusahaan yang ingin berkembang dan bertahan hidup (*survive*) harus dapat memberikan kepada pelanggannya pelayanan jasa yang berkualitas. Kepuasan pelanggan (terutama dibidang jasa) menjadi hal utama dan menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategik.

PT. Berlian Laju Tanker Tbk memiliki peringkat atas dalam industri pengangkutan kargo kimia di pasar Intra-Asia yang sedang berkembang pesat, didukung dengan armada tanker kimia dengan ukuran di bawah 20.000 DWT terbesar di perairan Pasifik dan terbesar di dunia. Selain isu-isu diatas perusahaan juga mengacu pada Instruksi Presiden No. 5 Tahun 2005 (Inpres No.5/2005) Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran. Yang mana kegiatan angkutan laut dalam negeri dilakukan oleh perusahaan angkutan laut nasional dengan menggunakan kapal berbendera Indonesia serta diawaki oleh Awak Kapal ber kewarganegaraan Indonesia. Kapal asing dilarang mengangkut penumpang atau barang antar pulau atau antar pelabuhan di wilayah perairan Indonesia.

Selain PT.Berlian Laju Tanker Tbk dan banyak perusahaan-perusahaan besar menjadi pesaing sebagai operator armada di dunia, seperti Odfjell ASA, Stolt-Nielsen SA ,Tokyo Marine Co Ltd , Eitzen Group, Jo Tankers A/S, Iino Kaiun Kaisha. MISC, Dorval Kaiun KK , Utkilens Anders, Koyo Kaiun Co Ltd , Marnavi SPA ,John T Essberge.

Kualitas kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat, kualitas kinerja pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya tentunya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, PT.BLT selaku perusahaan jasa transportasi laut wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga kualitas pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml, (1985) yang dikenal dengan *service quality* (*SERVQUAL*), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: Tangibles

(Bukti fisik), 2. *Reliability* (Keandalan), 3. *Responsiveness* (Daya tanggap), 4. *Assurance* (Jaminan) 5. *Empathy* (empati).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis jasa khususnya transportasi laut, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Hal itu juga terjadi di PT. Berlian Laju Tanker Tbk, sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuai dengan slogannya "***Delivers with safety, competitiveness, and timeliness***" atau "**Mengantarkan dengan selamat, daya saing, dan ketepatan waktu**" adalah komitmen perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan perusahaan. Perusahaan percaya akan pelanggannya, bahwa kepercayaan dan dukungan terus menerus akan memimpin jalan menuju kesuksesan masa depan dan kesempatan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Berlian Laju Tanker Tbk bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan PT. Berlian Laju Tanker bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya

tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). PT. Berlian Laju Tanker Tbk perlu mengidentifikasi apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini sebagai bukti perhatian PT. Berlian Laju Tanker Tbk terhadap kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini diharapkan PT. Berlian Laju Tanker Tbk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan tentunya dengan tetap berlandaskan pada slogan “Mengantarkan dengan selamat, daya saing, dan ketepatan waktu”, sehingga PT. Berlian Laju Tanker Tbk dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikalahkan persaingan operator armada di Dunia. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Berlian Laju Tanker Tbk Di Jakarta -Indonesia”**.

1.2. Identifikasi masalah

Beberapa permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan jasa PT. Berlian Laju Tanker?
2. Sejauh mana Kualitas Pelayanan Jasa PT. Berlian Laju Tanker?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variabel-variabel mana saja yang dianggap penting untuk dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pelanggan PT. Berlian Laju Tanker Tbk.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT. Berlian Laju Tanker Tbk.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT. Berlian Laju Tanker Tbk.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. BERLIAN LAJU TANKER TBK ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi mahasiswa Magister Manajemen

- Melatih kepekaan, daya nalar dan daya kritis, agar selalu tanggap terhadap fenomena yang terjadi di sekitarnya, walau sederhana sekalipun, misalnya fenomena tentang kepuasan pelanggan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. BERLIAN LAJU TANKER TBK.
- Melatih mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmunya melalui penelitian mengenai perilaku konsumen.

2. Bagi Perguruan Tinggi

- Merealisasikan UNIVERSITAS MERCU BUANA dalam bentuk penelitian-penelitian ilmiah, yang memberikan kemajuan-kemajuan bagi masyarakat, dalam hal ini membantu perusahaan dalam menganalisis pelanggan-pelanggannya.
- Mendorong dan membuka jalan bagi penelitian lebih lanjut mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen.

3. Perusahaan.

- Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menganalisa kinerja perusahaan selama ini. Hal ini sangat penting bagi perusahaan karena dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka terus-menerus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya.
- Metode penelitian dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menjadi suatu tanda yang standar dalam mengukur sendiri kepuasan pelanggannya secara berkala. Survei kepuasan pelanggan ini dapat menjadi bagian dari feedback control sistem bagi perusahaan.

1.5. Sistematika Penulisan

Didalam menyusun tesis ini, penulis membuat kerangka penulisan tesis menjadi enam bab, yang masing-masing terdiri atas beberapa Sub bab. Masing-

masing bab saling berhubungan dan akhirnya merupakan suatu pengertian yang menyeluruh, berikut pembagian bab tersebut adalah:

Di dalam Bab I, pendahuluan akan di uraikan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Selanjutnya dalam Bab II, akan membahas deskripsi perusahaan yang meliputi latar belakang perusahaan, Lingkup Bidang Usaha, Sumber Daya Manusia, Tantangan Bisnis, Proses Bisnis, (PT. Berlian Laju Tanker Tbk).

Pada Bab III, akan diulas teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian dan melakukan analisis terhadap hasil penelitian ini, kerangka pemikiran, hipotesis.

Kemudian pada Bab IV akan mengemukakan dengan tepat dan jelas tentang Objek Riset serta menunjukkan tempat dan perkiraan waktu riset. Dan sebagai dasar dalam penyelesaian masalah atau pengambilan keputusan.

1.6. Kelemahan dari Penelitian

Dalam penelitian ini i perlu jelaskan, bahwa data yang diolah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Akan tetapi data yang di olah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan.

BAB II

DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

PT. Berlian Laju Tanker Tbk pertama kali didirikan dengan nama PT Bhaita Laju Tanker, pada tahun 1981. Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk mulai beroperasi dengan dua tanker berukuran bobot mati 12.050 DWT. Pada tahun 1988, Perusahaan berganti nama menjadi PT Berlian Laju Tanker. Bisnis Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk, yang menyediakan jasa transportasi laut dengan fokus pada pengangkutan muatan cair berkembang dengan pesat. Selama beberapa tahun belakangan, peningkatan permintaan terhadap produk petrokimia dan minyak nabati telah menciptakan sejumlah peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan segmen dan jangkauan bisnisnya.

Pada tahun 1986, Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk mengembangkan jasanya pada pengangkutan sejumlah bahan fokus cair, LPG dan minyak nabati. Pada tahun 1990, Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk menjadi perusahaan pelayaran Indonesia pertama yang mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Dalam menjalankan bisnis di pasar-pasar, Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk berusaha menjaga komitmen dan memastikan agar para klien di pasar benar-benar terintegrasi dalam jaringan operasi Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk. Karena itu, selain memiliki kantor di Jakarta, Singapura, Hong Kong, Bangkok, Taiwan, Shanghai dan Beijing. Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk juga membangun kantor pemasaran di Dubai untuk melayani pelanggan di Timur Tengah, kantor di Mumbai untuk melayani pelanggan di Asia

Selatan, kantor di Glasgow dan Rotterdam untuk melayani pelanggan di Eropa, serta kantor di Westport, Connecticut untuk melayani pelanggan di Amerika.

PT. Berlian Laju Tanker Tbk. Berencana memperluas cakupan angkutnya menjangkau batu bara dan minyak nabati seperti minyak sawit dan turunannya (Tempo Interaktif, Selasa, 29 Juli 2008). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa perusahaan Berlian Laju Tanker yang disingkat BLT berencana memperluas produknya yang selama ini hanya berfokus pada pengangkutan produk cair seperti minyak dan gas saja. Dengan tujuan memperluas produknya, maka diperlukan adanya strategi yang tepat guna melaksanakan tujuan tersebut.

Gambar 2.1 Sertifikat yang diraih perusahaan.



Sumber : PT.Berlian Laju Tanker Tbk (2008)

Gambar 2.1 diatas adalah beberapa sertifikat yang diraih oleh perusahaan PT.

Berlian Laju Tanker Tbk.

2.2. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Misi Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk adalah memenuhi kepentingan masyarakat banyak, sebagaimana juga kebutuhan dari para pelanggan, dengan cara menghindarkan jatuhnya korban jiwa, kecelakaan selama transportasi laut, serta polusi laut. Salah satu bentuk kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungannya adalah melalui kegiatan sosial berupa donor darah yang rutin dilakukan dua kali dalam setahun yaitu pada bulan Maret dan Oktober tahun 2008, sesuai program, telah dua kali diadakan kegiatan tersebut. Untuk mendukung kegiatan ini, Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia dan mengundang lebih dari 100 pendonor untuk setiap kegiatannya.

Gambar 2.2 Salah satu kegiatan fokus Perusahaan.



Sumber : PT.Berlian Laju Tanker Tbk (2008)

Gambar 2.2. merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan donor darah.

2.3. Aktivitas Usaha

Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk bergerak di bidang angkutan laut, khususnya pengangkutan muatan cair. Jenis muatan cair tersebut antara lain:

1. Minyak (minyak mentah, bahan bakar, dan jenis lainnya)
2. Pelumas (pelumas dasar dan aditif)
3. Kimia cair dan non-organik
4. Gas cair (LPG, propylene, propane, ethylene, LNG, dan gas-gas lainnya)
5. Minyak nabati dan hewani

Kegiatan usaha fokus Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk dapat dikategorisasi menjadi beberapa bidang usaha, yaitu:

Penyewaan Kapal

Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk menyewakan kapal-kapal kepada pihak ketiga melalui perjanjian Short Term Time Charter, Medium Term Time Charter, dan Long Term Time Charter.

Pengoperasian Kapal

Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk menyewakan ruang muatan kapal kepada pihak ketiga. Kapal yang dioperasikan adalah kapal-kapal milik Perusahaan PT. Berlian Laju Tanker Tbk serta kapal – kapal yang disewa dari pihak ketiga. Muatan yang diangkut berasal dari spot market dan Contract Of Affreightment (COA). COA merupakan kontrak pengangkutan dengan jumlah muatan tertentu untuk periode waktu tertentu.