



**ANALISA SIKAP KONSUMEN TERHADAP LAYANAN
PENGUSAHA PENGURUSAN JASA KEPABEANAN
(PPJK)**

(Studi Kasus Pada PT. Karunia Fathindo Jakarta)



KARYA AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program

Pascasarjana Program Magister Manajemen

MERCU BUANA

Oleh

DANAN MUHUDA ADJISAROYO

55105110002

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2007**

ABSTRACT

Many factor make consumer decision used PPJK that are company reputation, office location, EDI System, safety, broken warranty, losing warranty, communication access, procedures ability, price list, comfortable room service, flexible custom rules, solution giving, employee attitude, employee look, transportation/warehousing, arrival notice, delivery order, time service, goods processing speed, harmonized system ability, low cost of demurrage and over brangen, urgent goods and dangerous goods.

The result of multi attribute fishbein analys for PPJK service shows there are four attribute that able to increase consumer's demand up to 100%. That are : expert procedure ability, price, employee's look and arrival notice, But other eighteen attribute can't reach 100% consumer's demand.

Repairing service of quality are important to do by PT Karunia Fathindo Management to increase those eighteen attribute able to having consumer's demand up to 100%, especially attribute that having high interest level as goods processing speed, time service and harmonized system. Neither that, marketing's plan also need to increase sum of consumer.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Terdapat faktor-faktor pembentuk keputusan konsumen terhadap penggunaan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yaitu reputasi perusahaan, lokasi kantor, sistem EDI, rasa aman, jaminan kerusakan, jaminan kehilangan, akses komunikasi, penguasaan prosedur, harga, kenyamanan ruang layanan, fleksibel peraturan pabean, solusi, sikap karyawan, penampilan karyawan, transportasi/ pergudangan, arrival notice, delivery order, waktu layanan, kecepatan proses barang, harmonized system, hindar dem murage dan over brengen, barang urgent dan dangerous good.

Hasil analisa sikap multiatribut Fishbein untuk layanan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) menunjukkan terdapat 4 atribut yang mampu memenuhi keinginan konsumen hingga 100% yaitu penguasaan prosedur, harga, penampilan karyawan dan arrival notice. Sedangkan 18 atribut lainnya belum mencapai 100 % pemenuhan keinginan konsumen.

Perbaikan kualitas layanan sangat perlu dilakukan oleh manajemen PT Karunia Fathindo agar atribut-atribut tersebut dapat memenuhi keinginan konsumen hingga 100% , terutama atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti kecepatan proses barang, waktu layanan dan harmonized system . Selain itu rencana pemasaran penting juga dilakukan sebagai upaya menambah jumlah konsumen.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisa Sikap Konsumen Terhadap Layanan
Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)
(Studi Kasus Pada PT. Karunia Fathindo Jakarta)

Nama : Danan Muhuda Adji Saroyo

NIM : 55105110002

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2007



Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, M.Sc

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA AKHIR

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan sebenar-benarnya semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Analisa Sikap Konsumen Terhadap Layanan
Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)
(Studi Kasus Pada PT. Karunia Fathindo Jakarta)**

Nama : Danan Muhuda Adji Saroyo

NIM : 55105110002

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 02 Oktober 2007

Danan Muhuda Adji Saroyo

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum W r. W b.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul **“Analisa Sikap Konsumen Terhadap Layanan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) (Studi Kasus Pada PT. Karunia Fathindo Jakarta)”**

Dalam penyusunan karya akhir ini penulis mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut penyusunan karya akhir ini tidak akan dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Ir. H. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur PKSM Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Phd, selaku Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, M Sc., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, dan sekaligus selaku pembimbing Utama karya akhir ini yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Bapak Prof. Dr. Noor Fuad, selaku Ketua Tim Penguji
6. Bapak Endi Rikarti, SE., ME., selaku Anggota Tim Penguji

7. Seluruh Dosen dan Staff PKSM-MM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
8. Seluruh Pimpinan dan Staff PT. Karunia Fathindo yang telah membantu memberikan data untuk penelitian karya akhir.
9. Para responden yang telah bersedia untuk mengisi lembaran kuesioner yang kami sebar.
10. Ayahanda (Alm) Drs. Soegito Adji Saroyo dan Ibunda Sunarmiati yang selalu memberikan do'a restu, dorongan dan dukungan semangat, moril maupun materiil hingga bisa terselesaikannya karya akhir ini dan untuk ayahandaku semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal dan memasukkan ke dalam surga firdaus.
11. Masku Andhi Jumhadi AS, S.Sos, Bayu Martedy AS, SP, Kapten Laut (P) Chabib Shofhani. Mbakku Chandra Dwi Riani AS, SH, Utin Riesna Aprianti, S.Hut, Pitria Supangesti, S.IP. Adikku Esti Minarni AS, SP. Keponakanku Andhar Hibatullah Adji Saroyo dan Pasha Ziyadatullah Adji Saroyo yang telah memberikan do'a dan dukungan semangat moril maupun materiil untuk penyelesaian karya akhir ini.
12. Pimpinan dan rekan-rekan PT. Dafa Mulia yang banyak memberikan semangat, waktu dan kesempatan dalam penyelesaian karya akhir ini.
13. Teman-teman MM Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 6 kampus menteng.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya karya akhir ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan karya akhir ini masih jauh dari sempurna. dengan segala kerendahan hati diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna lebih sempurnanya karya akhir ini. Akhir kata semoga karya akhir ini dapat berguna seperti yang diharapkan.

W assalam u'alaikum W r. W b.

Jakarta, Oktober 2007

Penulis

Danan Muhuda Adji Saroyo



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Pembahasan	6
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Maksud dan Tujuan Penulisan	8
1.6 Kegunaan Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II PROFIL PT. KARUNIA FATHINDO	
2.1 Lokasi Perusahaan	13
2.2 Jenis Layanan	14
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1. Tinjauan Pustaka	15
3.1.1. Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)	15
3.1.2. Filosofi PPJK	16

3.1.3. Dasar Hukum PPJK	17
3.1.4 Promosi Pemasaran	17
3.1.4.1. Metode Promosi	18
3.1.4.2. Strategi Promosi	19
3.1.4.2.1. Periklanan (<i>advertising</i>)	20
3.1.4.2.2. Penjualan Personal	23
3.1.4.2.3. Promosi Penjualan	25
3.1.4.2.4. Hubungan Masyarakat	26
3.1.5. Pengertian Jasa	27
3.1.6. Perilaku Konsumen	30
3.1.6.1. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Oleh Konsumen	31
3.1.6.2. Sikap Konsumen	33
BAB IV Metode Penelitian	35
BAB V Analisa dan Pembahasan	38
BAB VI Kesimpulan dan Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64
RIWAYAT HIDUP	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 4.1. Operasional Variabel	37
2. Tabel 5.1. Hasil Riset Pendahuluan	38
3. Tabel 5.1. Evaluasi Tingkat Kepentingan (ei) Atribut PPJK	48
4. Tabel 5.3. Frekuensi Skor Tingkat Kepercayaan (bi) Atribut Jasa Layanan PT. Karunia Fathindo	51
5. Tabel 5.4. Hasil Analisa Sikap Multi Atribut Fishbein Untuk Jasa Layanan PT. Karunia Fathindo	54
6. Tabel 5.5. Daftar Tarif Jasa PPJK	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1.1. Pintu Gerbang Ekspor Impor Indonesia	5
2. Gambar 1.2. Kegiatan Bongkar Muat Barang	7
3. Gambar 2.1. Lapangan Timbun Untuk <i>Full Container Load</i>	11
4. Gambar 2.2. Gudang Untuk <i>Loose Container Load</i>	12
5. Gambar 2.3. Truk Untuk Distribusi Barang	13
6. Gambar 3.1. Pengelola Pelabuhan Tanjung Priok	16
7. Gambar 3.2. Manfaat Promosi	20
8. Gambar 3.4. Proses Penjualan Personal	24
9. Gambar 3.3. Kontainer Siap Didistribusikan	25
10. Gambar 3.5. Tiga Jenis Pemasaran Jasa	29
10. Gambar 3.6. Model Keputusan Pembelian Kotler	31

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Grafik 1.1. Segmentasi Pasar Utama Industri Ekspedisi	2
2. Grafik 1.2. Penyebaran Pasar Secara Geografis Industri Ekspedisi..	3
3. Grafik 1.3. Segmentasi Produk dan Jasa Industri Ekspedisi	4
4. Grafik 1.4. Proyeksi Omzet Industri Ekspedisi	5
5. Grafik 5.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
6. Grafik 5.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
7. Grafik 5.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jabatan..	41
8. Grafik 5.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur ..	41
10. Grafik 5.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah PPJK Yang Digunakan	42
11. Grafik 5.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Atas PPJK yang Digunakan	43
12. Grafik 5.7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Volume Impor dalam 1 bulan	44
13. Grafik 5.8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Barang Impor	45
14. Grafik 5.9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menggunakan PT. Karunia Fathindo	46

15. Grafik 5.10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	47
16. Grafik 5.11. Evaluasi Tingkat Kepentingan (ei) Atribut PPJK ..	49
17. Grafik 5.12. Frekuensi Skor Tingkat Persepsi Atribut Jasa Layanan ..	52
18. Grafik 5.13. Hasil Analisa Sikap Multi Atribut Fishbein Untuk Jasa Layanan PT. Karunia Fathindo	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1 Kuesioner	64
2. Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden Atas Tingkat persepsi...	70
3. Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden Atas Tingkat Kepentingan	71
4. Riwayat Hidup	72

