

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)

EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) suatu perusahaan atau perseorangan yang menyelenggarakan usaha mengurus berbagai macam dokumen dan formalitas yang diperlukan guna memasukkan dan mengeluarkan barang dari kapal dan ke pelabuhan. Dalam hal pengiriman muatan ekspor, kewajiban eksport ditur terbatas sampai pemuatan barang ke dalam kapal dan penyebaran Bill of Loading (B/L). dalam hal mengurus muatan impor dari pelabuhan, ekspeditur mendapat dokumen-dokumen untuk proses Customs Clearance , pembayaran bea masuk, pembayaran biaya dan pengeluaran lainnya, sampai barang dapat dikeluarkan dari gudang pabean untuk deseraahkan ke pemilik barang.

Aktivitas pekerjaan seperti itu menyebabkan perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) memiliki armada angkutan darat sendiri dengan maksud memudahkan dan menekan biaya pengangkutan barang. Usaha sampingan rucking ini dapat menambahpendapatan EMKL dan selanjutnya menumbuhkan usaha Freight Forwarding (FF). aktivitas ini meliputi penyediaan semua keperluan pengapalan mulai dari sortasi barang (pemilihan jenis barang sesuai klarifikasi tariff bea uang tambang, packing (pengemasan barang dalam kemasan yang sesuai bagi pengangkutan samudera), cargo documentation penyiapan dan pembuatan dokumen-dokumen pengapalan) sampai kepada perolehan izin ekspor kalau diperlukan.

2.2 Prosedur Standar EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)

Menurut (kotler 2007) untuk pengurusan ini, EMKL mendapat kuasa secara tertulis dari pemilik untuk mengurus barangnya. Di pelabuhan muat, EMKL akan membantu pemilik barang membukukan muatan pada agen pelayaran, mengurus dokumen dengan Bea & Cukai dan instansi terkait lainnya dan membawa barang dari gudang pemilik barang ke gudang di dalam pelabuhan. EMKL bergerak sesuai SK Menhub No.KM 82/AL 305/PHB-85. Di pelabuhan

bongkar, EMKL membantu pemilik barang mengurus pemasukan barang dengan Bea & Cukai, menerima muatan dari pelayaran dan membawa barang dari pelabuhan ke gudang pemilik barang. (Fredy,2004).

2.3 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

Perusahaan yang di jadikan tempat kerja praktek adalah perusahaan Jasa Expedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang mengerjakan pengurusan dokumen dalam kegiatan ekspor maupun impor, perusahaan ini terletak di Jalan asem jaya VII No 19surabaya. Nama perusahaan tersebut adalah PT Slena Cahaya Gemilang.

Perusahaan ini didirikan oleh Bpk Heru Mulyono pada awalnya Bpk Heru bekerja di salah suatu perusahaan EMKL (Expedisi Muatan Kapal Laut) di surabaya waktu itu Bpk Heru sebagai sebagai oprasional lapangan pada tahun 2002 beliau memutuskankluar dari perusahaan dengan pengalaman yang di dapat semasa bekerja di PT. Ritra Cargo beliau mencoba memulai bisnis sendiri dan ingin membuka lapangan kerjatepatnya pada tahun 2013 resmi berdiri perusahaanyangbernama PT.Selena Cahaya Gemilang dengan jumlah karyawan awal hanya 3 orang dan mengerjakan hanya beberapa dokumen saja.

2.4 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler (2007) mendefinisikan kepuasan pelanggan :

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yangdiharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2005) “Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan”.

Dari definisi di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara harapan sebelum memakai produk dengan hasil setelah konsumen atau pelanggan tersebut menggunakan atau merasakan kinerja atau manfaat dari produk tersebut.

2.4.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjipto dan Gregorius Chandra (2005) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan kinerja industri saingannya.

3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menangannya dengan baik atau tidak.

4. Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

2.5 KONSEP SERVQUAL

2.5.1 Metode Servqual

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima..(Supranto,1997)

Metode servqual memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode servqual. Zeithaml, Parasuraman & Berry servqual adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (zero defect) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (zero defect) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode six sigma. Six sigma adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

Konsep Servqual merupakan suatu pilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat kepercayaan dan kebenaran yang cukup tinggi dimana suatu manajemen perusahaan dapat menggunakannya agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai pihak pembeli dan pengonsumsi jasa, yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. (Leonard L. Berry, Supranto, 1997)

2.5.2 langkah langkah metode servqual

Terdapat beberapa langkah untuk melaksanakan pengukuran kualitas layanan jasa dengan menggunakan metode servqual, yaitu:

Langkah 1

Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur. Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui

kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah:

1. Variabel Independen (X_n) = tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), empathy (X_5).
2. Variabel dependen (Y) = Kepuasan pemakai sistem informasi

Uraian dari masing-masing variabel

Langkah 2

Membuat dan menyebar quisioner. Pembuatan quisioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya quisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Sumber Zeithaml, Parasuraman & Berry

Langkah 3

Mengolah data hasil quisioner. Data hasil penyebaran quisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan

2.6 KONSEP SIX SIGMA

2.6.1 Metode Six sigma

Six sigma adalah suatu besaran (metric) yang dapat kita terjemahkan sebagai suatu proses pengukuran dengan menggunakan tools-tools statistic dan teknik untuk mengurangi cacat hingga tidak lebih dari 3,4 DPMO (Defect per Million Opportunities) atau 99,99966 persen difokuskan untuk mencapai kepuasan pelanggan. William (2006), Six Sigma adalah metodologi dengan penyelesaian

permasalahan yang disebut DMAI, dimana DMAI adalah sekumpulan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, analisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam sebuah proses (Agus Mansur 2005).

Six Sigma merupakan sebuah metodologi terstruktur untuk memperbaiki proses yang difokuskan pada usaha mengurangi variasi proses (process variances) sekaligus mengurangi cacat (produk atau jasa yang diluar spesifikasi) dengan menggunakan statistik dan problem solving tools secara intensif (Manggala, 2005).

Six Sigma adalah suatu visi peningkatan kualitas menuju target 3,4 kegagalan per sejuta kesempatan (DPMO) untuk setiap transaksi produk (barang dan atau jasa). Semakin tinggi target sigma yang dicapai, kinerja sistem industri akan semakin baik. Six Sigma jug dapat dipandang sebagai pengendalian proses industri yang berfokus pada pelanggan melalui penekanan pada kemampuan proses (process capability) (Gaspersz, 2002).

1. Tahap Definisi (Define Phase)

Tahap ini menentukan harapan dari usaha perbaikan dan menjaga agar tetap fokus pada persyaratan pelanggan. Atribut dan dimensi yang digunakan didefinisikan sebagai parameter dalam penilaian kualitas pelayanan. Pada tahap definisi dilakukan pernyataan masalah dan tujuan dari proyek six sigma.

2. Tahap Pengukuran (Measure Phase)

Measure merupakan langkah kedua dalam metode peningkatan kualitas Six Sigma. Terdapat tiga hal pokok yang harus dilakukan dalam tahap ini, yaitu:

- a. Memilih atau menentukan karakteristik kualitas Critical to Quality (CTQ) kunci yang berhubungan langsung dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan.
- b. Mengembangkan suatu rencana pengumpulan data melalui pengukuran yang dapat dilakukan pada tingkat proses, output, dan/atau outcome.
- c. Mengukur kinerja sekarang (current performance) pada tingkat proses, output, dan/atau outcome untuk ditetapkan sebagai baseline kinerja (performance baseline) pada awal proyek Six Sigma.

Karakteristik kualitas Critical to Quality (CTQ) kunci yang ditetapkan sebaiknya berhubungan langsung dengan kebutuhan spesifik dari pelanggan, yang diturunkan secara langsung dari persyaratan-persyaratan output dan pelayanan, dapat menggunakan "Moment of Truth".

Hal yang paling penting dalam pengukuran baseline kinerja pada tingkat outcome melalui penanyaan langsung kepada pelanggan, adalah dengan mengumpulkan dua informasi berikut, (1) karakteristik kualitas yang dianggap penting oleh pelanggan (rating kepentingan), dan (2) tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh pelanggan (rating kepuasan).

3. Tahap Analisis (Analyze Phase)

Analyze merupakan langkah ketiga dalam program peningkatan kualitas Six Sigma, tahap ini menentukan faktor-faktor yang paling mempengaruhi proses artinya mencari satu atau dua faktor yang jika diperbaiki akan memperbaiki proses secara dramatis (Manggala, 2005). Untuk mengidentifikasi penyebab

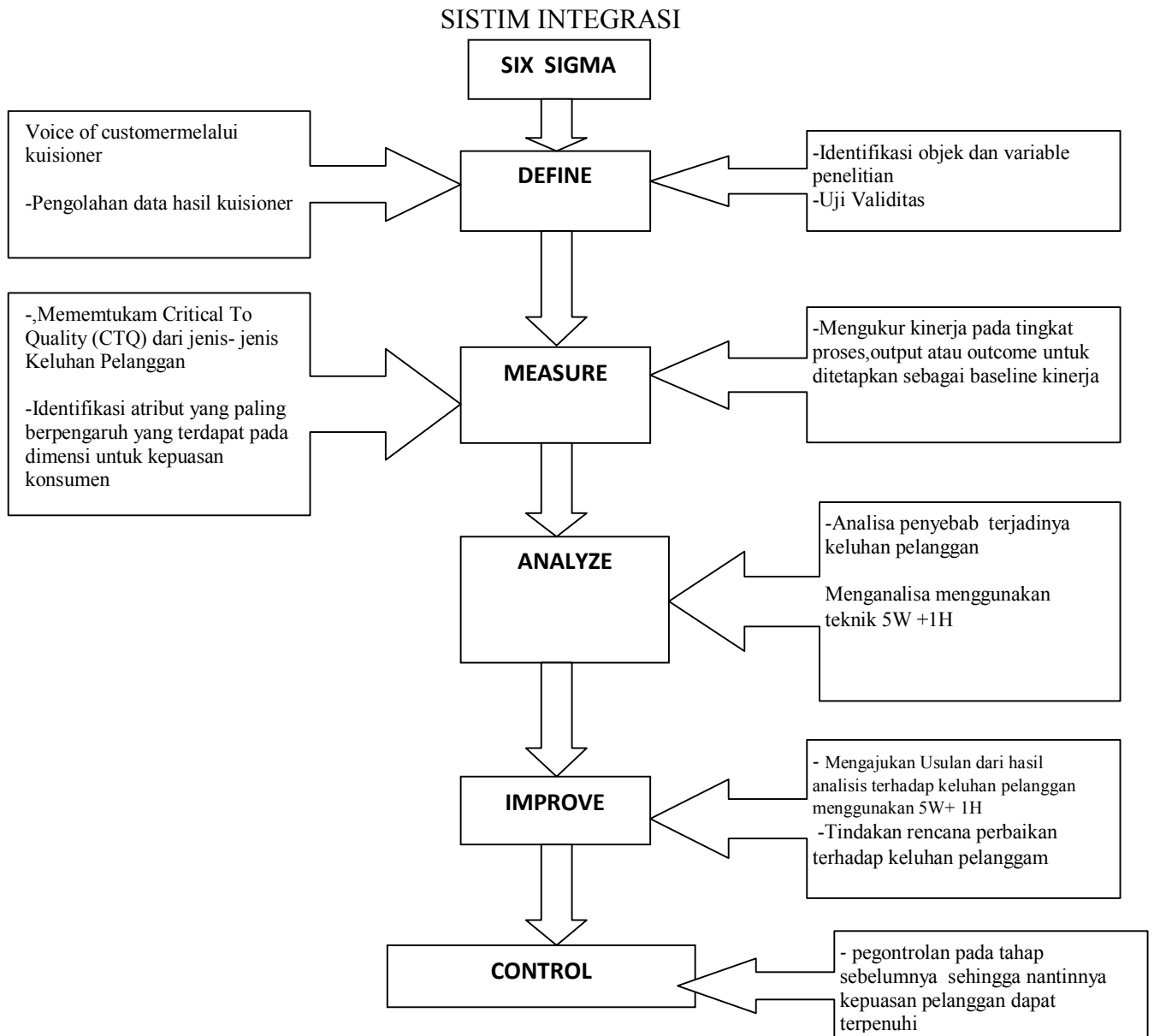
kegagalan/kecacatan dapat digunakan diagram sebab-akibat atau sering disebut diagram fishbone atau Ishikawa, berikut ini adalah contoh bentuk diagram sebab-akibat.

4. Tahap Perbaikan (Improve Phase)

Tahap ini adalah membuat rancangan solusi dalam melakukan perbaikan, dan peningkatan kualitas six sigma pada proses-proses yang memerlukan perbaikan. Rancangan berupa usulan perbaikan kualitas bagi setiap atribut potensial, sehingga diharapkan dapat meningkatkan peformansi kualitas yang dihasilkan oleh proses. Pada tahap ini dilakukan beberapa langkah untuk menurunkan defect pada atribut yang memiliki defect maksimal ,(Gaspers V 2006)

2.7 Sistim Integrasi Metode Six sigma

Dalam Metode servqual dan six sigma dapat diintegrasikan sebagai berikut untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Sistim Integrasi Metode Servqual Six Sigma

(Sumber : sulistiyowati, 2007)

KETERANGAN

1. Define

Dengan melakukan identifikasi masalah terhadap pelanggan dengan kuesioner, dapat diketahui apa yang menjadi masalah utama yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Measure

Pada tahap ini pengukuran dilakukan untuk menilai kondisi yang ada, hal ini dapat diidentifikasi jenis komplain yang terbesar untuk mendapatkan CTQ. Penentuan CTQ dilakukan dengan cara mengolah suara pelanggan (voice of customer) menjadi bahasa kualitas yang dapat merepresentasikan karakter pelayanan jasa yang diinginkan oleh pelanggan.

3. Analyze

Dalam six sigma kriteria karakteristik kualitas yang memiliki potensi untuk menimbulkan kegagalan disebut dengan CTQ potensial yang menimbulkan keluhan pelanggan. Baseline kinerja dalam proyek six sigma biasanya ditetapkan dengan menggunakan satuan pengukuran DPMO (Defect Per Million Opportunities) dan atau tingkat kapabilitas sigma (sigma level). Kemudian dengan mengkonversikan nilai DPMO ke dalam nilai sigma.

4. Improve

Sumber dari akar penyebab masalah diidentifikasi dan dianalisis dengan menggunakan teknik 5W + 1H. Dari analisis dengan menggunakan teknik 5W +1H dapat dilihat deskripsi dan pernyataan yang berhubungan langsung dengan masalah kecepatan akses internet seperti yang menjadi masalah utama, yang menjadi penyebab masalah, waktu terjadinya, tempat terjadinya, siapa yang melakukan dan bagaimana mengatasi permasalahan ini. Dari analisa ini maka diperoleh suatu rencana tindakan perbaikan yang lebih baik.

5.Control

Tahap kontrol merupakan tahap terakhir yang dilakukan dalam implementasi six sigma untuk memperbaiki proses sebelumnya, pada tahap ini dilakukan pengontrolan terhadap perbaikan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya dengan memberikan pengetahuan yang jelas akan penggunaan layanan kepada pelanggan. Sehingga nantinya kepuasan para pelanggan dapat terpenuhi.

2.8 Penelitian Terdahulu

Meryana Santa Paramita (2016) dalam jurnalnya berjudul, “Penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayan menggunakan metode servqual (service quality) dan six sigma (Studi kasus pada restoran dahlia pasuruan)”. Dalam penelitian ini adalah melakukan penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan serta menentukan atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah servqual dan sigsixma. dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada restoran belum memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan analisis six sigma menunjukkan bahwa tingkat sigma yang dicapai masih jauh dari target 6 sigma sehingga perlu dilakukan perbaikan.

Petrus Wisnubroto (2012) dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Kualitas pelayanan jasa dengan metode sixsigma pada hotel malioboro inn yogyakarta “. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan menganalisis pelayanan jasa di hotel malioboro inn Yogyakarta dengan metode sigsixma dibantu oleh servqual. Tahap perhitungan Servqual dimana membandingkan antara harapan dan persepsi (gap), setelah ditemukan skor gap lalu dianalisis ole metode DMAI dan six sigma. Perhitungan yang didapat dari servqual mempunyai nilai rata-rata -0.36 yang berarti bahwa pelanggan tidak sesuai dari yang diharapkan. Analisis dari six sigma mendapatkan nilai DPMO