

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa pengiriman barang adalah salah satu industri yang diperlukan bagi perusahaan saat ini, industri ini memiliki tugas untuk mengirimkan barang dari perusahaan ke tempat tujuan yang sudah ditentukan pengguna jasa/perusahaan tersebut. Perkembangan industri pengiriman barang membawa dampak bagi perusahaan, dimana perkembangan industri pengiriman barang ini mempermudah perusahaan untuk mengirimkan komponen, ataupun produk akhir ke perusahaan lain, konsumen, ataupun ke cabang perusahaan tersebut.

PT.Y adalah salah satu perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang didirikan pada tahun 2001. Perusahaan memiliki kantor pusat di Balikpapan dan kantor cabang di Surabaya dan Jakarta, dengan rute pengiriman Balikpapan-Surabaya-Jakarta. Proses pengiriman dilakukan dengan menggunakan moda transportasi air yaitu kapal kargo.

Seiring berjalannya waktu, timbul beberapa kendala yang dirasakan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak perusahaan, pihak perusahaan merasa terjadi penurunan pengguna jasa ekspedisi PT Y selama beberapa bulan terakhir. Pendapatan pada bulan Maret PT Y untuk rute Surabaya-Balikpapan dan sebaliknya sebesar Rp 273.205.100. Pada bulan April terjadi penurunan pendapatan sekitar 45.58% atau sebesar Rp124.526.884, sehingga pendapatan pada bulan April menjadi Rp148.671.300. Pada bulan Mei pendapatan hanya meningkat 3.5% dibandingkan bulan April atau sebesar Rp 5.203.495, yaitu menjadi sebesar 153.941.000 pada bulan Mei. Pendapatan perusahaan turun kembali sebesar 34.68% dibandingkan bulan Mei, sehingga pendapatan pada bulan Juni menjadi Rp 100.561.700. Untuk mengatasi penurunan pendapatan PT Y,

maka penulis akan menganalisa masalah yang dialami dan memberikan usulan yang dapat membantu mengatasi penurunan pendapatan PT Y.

Tabel 1.1
Pendapatan Bulan Maret sampai Juni

Bulan	Total Pendapatan
Maret	Rp 273,205,100.00
April	Rp 148,671,300.00
Mei	Rp 153,941,000.00
Juni	Rp 100,561,700.00

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditulis dapat menganalisa faktor kemungkinan menyebabkan permasalahan di PT Y, yaitu:

- 1) Strategi pemasaran yang diterapkan kurang efektif
- 2) *Segmentation, Targeting, dan Positioning* belum tepat
- 3) Kinerja perusahaan saat ini tidak baik
- 4) Perusahaan kalah dalam bersaing
- 5) Perusahaan kekurangan informasi mengenai kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman yang dialami.
- 6) Perusahaan belum mengetahui faktor apa saja yang dianggap penting sebagai pertimbangan penggunaan jasa ekspedisi

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah ditentukan, agar penelitian yang dilakukan terfokuskan maka diperlukan adanya batasan. Dalam penelitian ini adapun batasan yang digunakan, yaitu:

- 1) Tidak membahas mengenai persaingan antar perusahaan.
- 2) Penelitian dilakukan di kantor cabang Surabaya.
- 3) Analisis strategi SWOT mengacu kepada hasil matriks IE (*Internal- Eksternal*)

1.4 Perumusan Masalah

Berikut ini merupakan perumusan masalah yang dibuat berdasarkan Identifikasi Masalah yang telah dibuat, yaitu:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa ekspedisi kepada perusahaan?
- 2) Faktor apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dialami perusahaan?
- 3) Apa saja strategi yang dapat diterapkan perusahaan?
- 4) Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* perusahaan?
- 5) Strategi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah pengiriman PT Y?

1.5 Tujuan Penulisan

Mengacu kepada perumusan masalah yang telah ditentukan, maka diperoleh tujuan dari penelitian, yaitu:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi
- 2) Mengetahui kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman perusahaan.
- 3) Mengetahui strategi yang dapat diterapkan perusahaan.
- 4) Menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* perusahaan
- 5) Mengetahui strategi apa saja yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan jumlah pengiriman.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan asumsi serta tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan teori yang digunakan untuk menunjang proses penelitian yang dilakukan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penulisan atau langkah-langkah yang digunakan penulis selama menyusun penulisan ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data perusahaan yang diperlukan untuk penelitian yang akan digunakan untuk pengolahan dan analisis. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data melalui beberapa cara, diantaranya:

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan langkah dan metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian dan analisa dari hasil akhir pengolahan data yang telah dilakukan terhadap sistem yang ada. Dalam proses pengolahan data, peneliti menggunakan beberapa metode/alat analisis untuk membantu menentukan strategi yang dapat diambil perusahaan, yaitu;

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi usulan yang telah diperoleh dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan.

