

BAB I

PENDAHULUAN

Pengiriman barang adalah pengiriman barang atau jasa, jasa pengiriman barang biasanya memberikan harga pengiriman barang sesuai dengan berat barang dan jarak yang ditempuh, semakin berat biaya untuk mengirim barang ke suatu daerah tertentu, semakin lebih mahal barangnya. akan dikirim. harga pengiriman barang masih lebih mahal (cargonesia 2018) meskipun demikian, pemasok memiliki masalah yang sangat kompleks, seperti tabrakan dalam pengiriman barang..

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi sangat maju dan cepat. Pengaruh dominan langsung atau tidak langsung terhadap aktivitas sehari-hari. Teknologi informasi adalah salah satu alat modern yang memberikan solusi alternatif untuk masalah yang secara efektif memenuhi kebutuhan informasi. Selain itu, teknologi adalah teknologi yang memfasilitasi pertukaran informasi dan mengirimkan informasi, baik teks, gambar, atau suara, secara akurat dan tepat..

Oleh karena itu komputer sangat penting untuk mendukung kegiatan lembaga baik negara maupun swasta. Penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi harus sesuai dengan sifat kebutuhan dan tingkat kebutuhan pengguna manajemen informasi

tidak baik untuk disimpan.

Perkembangan teknologi informasi memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, baik teks, gambar maupun audio. Pertukaran informasi tersebut disesuaikan dengan sifat dan tingkat kebutuhan dari pengguna atau sistem. Salah satu perusahaan yang menggunakan teknologi informasi adalah PT. TIKI TANGERANG. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang mengembangkan usahanya sebagai supplier paket dan dokumen yang dapat diantar kemana saja baik lokal maupun internasional. Sudah banyak produk yang serupa, perbedaan produk yang menjanjikan hampir kecil, apa yang dilakukan perusahaan sebagai taktik yang harus diterapkan dengan memasarkan produk perusahaan melalui promosi media sosial. Saat ini, pelanggan semakin sadar akan produk berkualitas tinggi. Kepercayaan pelanggan sebagai tolak ukur kami untuk membuat perusahaan berusaha untuk mempertahankan bisnisnya untuk menjadi lebih baik dari pesaing. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam bisnis tergantung pada bagaimana perusahaan melayani pelanggannya dengan memuaskan. Kepuasan pelanggan memberikan indikasi untuk memenangkan persaingan agar dapat bersaing di perusahaan pelayaran. Para karyawan perusahaan pengangkutan disarankan untuk mempertahankan kemampuan layanan pelanggan layanan di masa depan, sehingga pelanggan selalu puas dengan produk atau jasa. perusahaan untuk mencapai keuntungan yang tinggi, agar perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sejalan dengan tuntutan persaingan dan menjadi pemimpin pasar yang kuat. Untuk

menjamin kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan lain. Bersaing dengan perusahaan lain yang menyediakan jasa distribusi, TIKI menawarkan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Meskipun TIKI memiliki kelebihan yang jelas selama kompetisi, perlu juga dicatat bahwa perusahaan pelayaran lain juga harus mempunyai kelebihan untuk diterapkan. Secara garis besar bisa dibilang pada dasarnya keinginan pelanggan adalah sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat dalam hal jasa pengiriman cepat barang yang dikirim dan pengiriman barangnya aman.

Misalnya, mis. pertimbangan pelanggan terkait dengan perusahaan pemasok;

- a) Pengiriman barang cepat
- b) Lokasi terkait aksesibilitas..
- c) Jasa pemeliharaan yang diterima
- d) Pengamanan barang

cabang Tangerang dimana beberapa cabang berusaha memenuhi semua faktor atau elemen yang menjadi pertimbangan pelanggan, namun pihak perusahaan masih belum mengetahui bagaimana nilai pelanggan TIKI. Melalui fenomena tersebut, penulis mencoba untuk mengetahui reaksi pelanggan terhadap kualitas pelayanan TIKI Cabang Tangerang yang menunjukkan kelebihan

dan kekurangan TIKI Cabang Tangerang, untuk mengevaluasi apakah strategi pemasaran yang diterapkan oleh TIKI Cabang Tangerang sudah tepat. Apakah penting tidaknya suatu perubahan untuk mencapai itu. tujuannya adalah bagaimana kemampuan tiki sejauh ini agar memberikan pelayanan kepuasan pelanggan terhadap yang dibutuhkan, riset pasar. Tujuan informasi yang diperoleh dari hasil riset pasar adalah agar perilaku pelanggan dapat diketahui. Menurut Parasuraman (dikutip dalam Tjiptono, 200 :26), dimensi kualitas pelayanan bisa dilaksanakan untuk mengukur kemampuan pelanggan, yaitu: kekonkretan, kekuatan, pemikiran, dan empati (empathy). model ini dapat dilakukan pengukuran dengan kualitas layanan. mengutamakan kenyamanan pelanggan untuk memberikan loyalitas dan kesetiaan bagi perusahaan agar lebih mementingkan kepuasan pelanggan..

Sebelum melangkah lebih jauh ke tujuan pekerjaan profesional ekspedisi, ada yang namanya pelanggan atau pelanggan, apa yang dimaksud dengan pelanggan. Pelanggan adalah pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat atau untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain atau makhluk hidup lain, dan bukan untuk tujuan komersial. Pelanggan atau pelanggan adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli produk atau layanan berdasarkan keputusan, yang, mengingat diskon dan harga, menghubungi kantor menggunakan telfon, email, dan cara lain untuk menerima penawaran baru dari perusahaan. Menurut Nasution (200 :102),

pelanggan perusahaan adalah orang yang membeli dan memakai nama produk perusahaan. Menurut Fajar Laksana (2008:10), pelanggan memiliki 3 definisi, yaitu:

- a) Pelanggan internal (Internal customer) adalah orang-orang yang ada di dalam kantor dan mempengaruhi pekerjaan kita atau kinerja (Performance) perusahaan
- b) Pelanggan perantara (Pelanggan perantara pelanggan) Ini adalah dia yang bertindak atau bertindak sebagai penghubung dan bukan sebagai pengguna akhir produk.
- c) Pelanggan luar (luar customer) Baik yang membeli produk dan juga bukan pengguna akhir, bisa juga disebut dengan pelanggan nyata. (customer sebenarnya).

1. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah semua orang yang berurusan dengan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka. Seorang pelanggan mungkin membutuhkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, namun dibalik itu, setiap perusahaan atau organisasi yang memproduksi barang atau jasa sangat membutuhkan pelanggan untuk mempertahankan kelangsungan usahanya. Jika pelanggan mengirimkan dokumen atau barang ke PT. Tiki ETC dikapalkan atau diangkut, konsumen dianggap menerima dan menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh PT Tiki, antara lain:

2. Doc dan prosedur pengangkutan barang
3. Pengiriman tagihan pesanan sesuai dengan harga saat ini
4. Hak untuk mengontrol pengiriman untuk memastikan pengangkutan barang sesuai dengan kondisi yang telah disepakati dan diterapkan sebelumnya.
5. Tanggung jawab konsumen atas pengemasan doc atau barang yang dikirim , PT TIKI tidak bertanggung jawab atas produk yang disebabkan oleh pengemasan yang tidak tepat oleh konsumen
6. tugas PT. Tiki atas kerusakan dan kehilangan selama pengiriman berada di bawah kendali PT. Tiki
7. Nilai pasif PT. Tiki Tangerang untuk ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang.
8. Tata cara kehilangan dan kerusakan bahan habis pakai.
9. Ketentuan mengenai dokumen dan barang yang dapat diterima atau dikirim oleh PT Tiki ETC.
10. Barang kiriman yang dilarang adalah:
 - a) Surat, surat pos dan kartu pos.
 - b) Barang peledak yang menyala atau menyala dengan sendirinya.
 - c) Narkotika dan obat-obatan terlarang lainnya.
 - d) Pornografi, publikasi dan tidak senonoh
 - e) Bahan cetakan atau rekaman yang isinya mengganggu keamanan ketertiban dan stabilitas sosial.

- f) Alkohol, minuman keras dan makanan basah atau mudah rusak.
- g) Tumbuhan dan binatang.

Maksud dan tujuan kerja profesi

Maksud kerja profesi

1. Sebagai syarat kelulusan mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya
2. Mengembangkan keterampilan siswa
3. Memperoleh pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja nyata
4. Keakraban dengan sistem kontrol ekspedisi yang ada
5. Untuk mengembangkan kemampuan siswa
6. Mendapatkan ilmu didalam dunia kerja sebelum memasuki dunia kerja sesungguhnya
7. Mengetahui sistem manajemen yang ada di ekspedisi

Tujuan kerja profesi

- 1) Menerapkan pengetahuan manajemen akademik dalam perkuliahan
- 2) Membentuk pandangan pengetahuan dan meningkatkan pengetahuan serta meningkatkan keterampilan dan memecahkan masalah dalam kehidupan kerja
- 3) Melatih mahasiswa untuk disiplin dalam dunia kerja ataupun didalam lingkungan pekerjaan
- 4) Memperoleh pengalaman di dunia kerja

Tempat kerja profesi



Sumber, Dokumentasi perusahaan (2022).

Gambar 1.1 Filosofi logo PT. Citra Van Titipan Kilat

Dengan filosofi pesawat yang terbang melingkari bola dunia merah di sebelah kiri membuktikan bahwasanya TIKI dapat kepercayaan tinggi, keberanian dan penuh dedikasi untuk melayani sebuah pelayanan pengiriman paket dan dokumen di berbagai kota tujuan (dalam dan luar negeri). Jika dilambangkan dengan kebiruan berarti itu langit, dan jika dilambangkan dengan merah berarti berani. Dengan keharmonisan melalui gambar pesawat di langit yang menjelajahi seluruh penjuru dunia, TIKI akan siap untuk melakukan pengantaran kiriman ke tujuan manapun. Dengan

gambaran Warna merah yang ada pada huruf K (pada kata TIKI) menyerupai anak panah menghadap ke kiri yang berarti berani dan cepat tanggap, karena sifit anak panah adalah cekatan dan selalu menuju sasaran yang jelas. Saat ini, meyambut era globalisasi dan persaingan pasar bebas, maka PT. Citra Van Titipan Kilat merancang operasi yang umum digunakan, untuk membuka pelayanan pengiriman di seluruh manca negara. Pengiriman parcel pada awal pertamanya hanya sebatas pembungkusan barang dan dokumen, sekarang PT. Citra Van Titipan Kilat juga memberikan pelayanan paket berupa pengiriman surat berharga yang dijamin akan kelancaran dan juga ketepatan waktunya.

PT. Citra Van Titipan Kilat akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, memudahkan sebuah pengirim produk baik berupa doc ataupun juga paket kepada pelanggan dan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap barang/paket yang akan dikirimkan, agar produk berupa dokumen dan paket sampai ke tujuan. barang/paket. Tersebut masih kelihatan bagus atau tidak rusak. Layanan: PT. Gambar Van Titipan Kilat berikutnya.

1. Jasa pickup
2. jasa angsuran pengiriman
3. jasa spesial item
4. jasa pembungkusan produk

Jasa PT Tiki Tangerang

Siap mengantarkan kiriman berupa paket atau dokumen tujuan kiriman. Tiki bisa antar dalam dan luar negeri. TIKI memiliki produk yang berbeda.

ONS (Satu Hari Sampai)

Reg (3 Hari Sampai)

ECO (5 Hari Sampai)

No	Kegiatan	juli	agust	september	oktober	november
1	Mengirim CV ke perusahaan TIKI					
2	Mengurus dokumen untuk keperluan KP					
3	Melengkapi dokumen seperti surat pengantar dari kampus					
4	Laporan kp					

Tabel.1.1 Laporan Kerja Profesi

Institusi yang dituju adalah

1. Nama Instuisi : PT TIKI Tangerang
2. Department : Ekspedisi
3. Unit : Kantor Tangerang –Cimone
4. Alamat : jalan raya merdeka tiki cimone 21 kota Tangerang

Jadwal, pelaksanaan kerja profesidilaksanakan sesuai dengan persyaratan kerja profesi yang diberikan oleh universitas pembangunan jaya yaitu

- 1) Lama pengerjaan : 3 bulan
- 2) Waktu : 25 juli- 25 September 26 september 2022
- 3) Jam Kerja : 08.00 – 16.00 WIB
- 4) Hari Kerja : Senin – Jum'at

Manfaat kerja profesi

Untuk perguruan tinggi

- 1) Penandatanganan Perjanjian Kerjasama antara Perguruan Tinggi dengan Instansi PT TIKI Tangerang
- 2) Perguruan tinggi yang berwawasan yang luas dalam dunia kerja.
- 3) Penandatanganan Perjanjian Kerja Komersial dengan Perguruan Tinggi

Bagi mahasiswa

- a) Kemampuan mempraktekkan apa telah dipelajari melakukan keterampilan kerja dalam pekerjaan profesional di Universitas Pembangunan Jaya dan langsung beradaptasi dengan kehidupan kerja siswa mandiri dalam mempelajari cara memperbaiki pola perilaku
- b) Mempelajari lebih lanjut cara menjadi manajer OS di dunia kerja dengan melakukan pekerjaan profesional di PT TIKI Tangerang.
- c) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman di perusahaan untuk meningkatkan pemahaman dunia kerja dan berpartisipasi langsung dalam pemenuhan tugas pekerjaan

Untuk dunia usaha

- a) Menjalin relasi yang baik antara kampus dengan PTTIKI Tangerang
- b) PT TIKI Tangerang berhasil karena menerima kritik dan saran dari mahasiswa yang menyelesaikan magang
- c) Mempererat hubungan antara PT TIKI Tangerang dan PT TIKI Tangerang. kampus