

**KUALITAS LAYANAN PADA PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES  
LOGISTIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**LAPORAN HASIL MAGANG**



ACC Ujian Pendadaran (07/08/2023)



Arif Hartono, PhD

**DISUSUN OLEH**

Nama : Nuuresa Wahyu Septaningrum

Nomor Mahasiswa : 19311225

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
YOGYAKARTA  
2023**

**KUALITAS LAYANAN PADA PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES  
LOGISTIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**LAPORAN HASIL MAGANG**



**DISUSUN OLEH**

Nama : Nuuresa Wahyu Septaningrum

Nomor Mahasiswa : 19311225

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
YOGYAKARTA**

**2023**

Kualitas Layanan Pada PT. Global Perkasa Ekspres Logistik Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

LAPORAN MAGANG



Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir  
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

2023

## **LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, penulis sanggup menerima hukuman / sanksi apa pun sesuai ketentuan yang berlaku“.

Yogyakarta, 08 Juli 2023

Nuuresa Wahyu Septaningrum

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

Kualitas Layanan Pada PT. Global Perkasa Ekspres Logistik Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Disusun Oleh:

Nama : Nuuresa Wahyu Septaningrum

Nomor Mahasiswa : 19311225

Tempat dan Waktu Pengesahan : Yogyakarta, 07 Agustus 2023

Dosen pembimbing : Arif Hartono, S.E., M.Ec.,

Dosen Pembimbing



Arif Hartono, S.E., M.Ec., Ph.D.

## **LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

**Kualitas Layanan Pada PT. Global Perkasa Ekspres Logistik Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Nama : Nuuresa Wahyu Septaningrum  
Nomor Mahasiswa : 19311225  
Tempat dan Waktu Pengujian : Fakultas Bisnis dan Ekonomika,  
11 September 2023  
Dosen Penguji : Anas Hidayat, Dr., MBA.

Dewan penguji

Dekan fakultas

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya lah penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini yang berjudul “Kualitas Layanan Pada PT. Global Perkasa Ekspres Logistik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini penulis tulis untuk menjadi salah satu syarat lulus S1 di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan magang ini, terutama kepada :

1. Allah SWT, karena selama pembuatan laporan magang ini allah selalu memberikan penulis kesehatan sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan tepat waktu
2. Orang tua penulis yaitu Bapak Wahyu Setiyawan dan Ibu Misriningrum yang senantiasa menyemangati, mendoakan dan mendukung penulis untuk menyelesaikan laporan magang ini
3. Adik penulis Rizky Wahyu yang selalu memotivasi penulis untuk selalu mengerjakan dan menyelesaikan laporan magang ini
4. Bapak Arif Hartono, S.E., M.E.c., Ph.D. selaku dosen pembimbing penulis dan Ketua jurusan Manajemen yang selalu siap ketika penulis butuh bantuan dan selalu memotivasi penulis untuk mengerjakan laporan magang ini

5. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D selaku dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
6. Direktur PT. Global Perkasa Ekspres Logistik yaitu Bapak Wahyu Setiyawan karena telah menerima magang di perusahaan tersebut dan membimbing penulis selama melaksanakan magang
7. Bapak Didin Sudiantoro selaku General Manager perusahaan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik
8. Seluruh karyawan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik yang selalu sabar mengajari penulis dan selalu menemani penulis selama melaksanakan magang
9. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner
10. Abang andang selaku marketing di perusahaan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik yang selalu sabar mengajari penulis selama magang
11. Muhamad Abel Ananta selalu menjadi Support System nomor satu penulis dan penyemangat dalam hidup penulis
12. Bang Ino selalu memotivasi penulis untuk tetap bernafas dan semangat dalam mengerjakan laporan magang ini
13. Sahabat penulis yaitu Robby Firmansyah dan Raja Shifa yang selalu menyemangati, memotivasi, menemani dan tempat keluh kesah penulis selama mengerjakan laporan magang walaupun kata – kata yang diberikan sedikit menyakitkan



14. Sahabat sekolah penulis Shally, Sherly, Ina, Risti yang senantiasa sabar membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini
15. Teman kuliah penulis, Luthfiana dan Reima yang selalu ada untuk menemani penulis mengerjakan laporan selama di Yogyakarta
16. Haters penulis, karena berkat mereka penulis menjadi termotivasi untuk menyelesaikan laporan magang ini
17. Heika Kopi Karanganyar, tempat selama penulis mengerjakan laporan ini
18. Kepada pihak – pihak yang telah membantu tetapi tidak disebutkan semua.  
Penulis ucapkan terima kasih yang sebanyak - banyaknya

Penulis berharap semoga kebaikan yang telah diberikan oleh seluruh pihak terkait dalam proses penyelesaian laporan magang ini dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua.

08 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG .....	v
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.2 Latar Belakang Masalah .....	1
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Magang .....	3
1.5 Manfaat Magang .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Kerangka Kerja .....	35
BAB III METODOLOGI .....	38
3.1 Pendekatan .....	38
3.2 Unit Analisis .....	39
3.3 Pendekatan Statistik.....	39
BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM .....	40
4.1 Hasil Pelaksanaan Magang .....	40

<b>4.2 Profil Responden .....</b>	<b>42</b>
<b>4.3 Analisis Konten.....</b>	<b>43</b>
<b>4.4 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Hasil Wawancara .....</b>	<b>55</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>59</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>59</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Global Pelayanan Ekspres .....	3
Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Profil Perusahaan**

PT. Global Perkasa Ekspres Logistik merupakan sebuah perusahaan jasa yang didirikan oleh Bapak Wahyu Setiyawan pada bulan Oktober tahun 2012. Perusahaan ini di awal berdiri hanya memiliki 5 orang karyawan dan kantornya berada di rumah pemilik. Bapak Wahyu Setiyawan mendirikan usahannya di rumah dikarenakan pada saat itu kekurangan dana untuk menyewa gedung. Hingga akhirnya pada tahun 2014 perusahaan ini dapat menyewa sebuah gedung di daerah Nagoya dan pada tahun 2016 perusahaan telah mempunyai gedung sendiri. Perusahaan ini berada di Kota Batam Kepulauan Riau, Jalan Abulyatama Ruko Duta Raya. Pemilik mendirikan usaha di Kota Batam yaitu awalnya bapak Wahyu Setiyawan mengikuti mertuanya yang dipindah tugaskan dan dimana pada saat itu beliau bekerja masih serabutan. Suatu ketika bapak Wahyu Setiyawan pernah bekerja dengan orang lain dibidang yang sama, kemudian beliau melihat prospek kerja bidang ini akan sangat menguntungkan. Hingga akhirnya pemilik memilih *resign* dan membangun usaha sendiri dari nol. Ketika mendirikan usaha ini, tentunya terdapat jatuh bangun, dimana pemilik pernah ditipu oleh rekan kerjanya dan karyawannya.

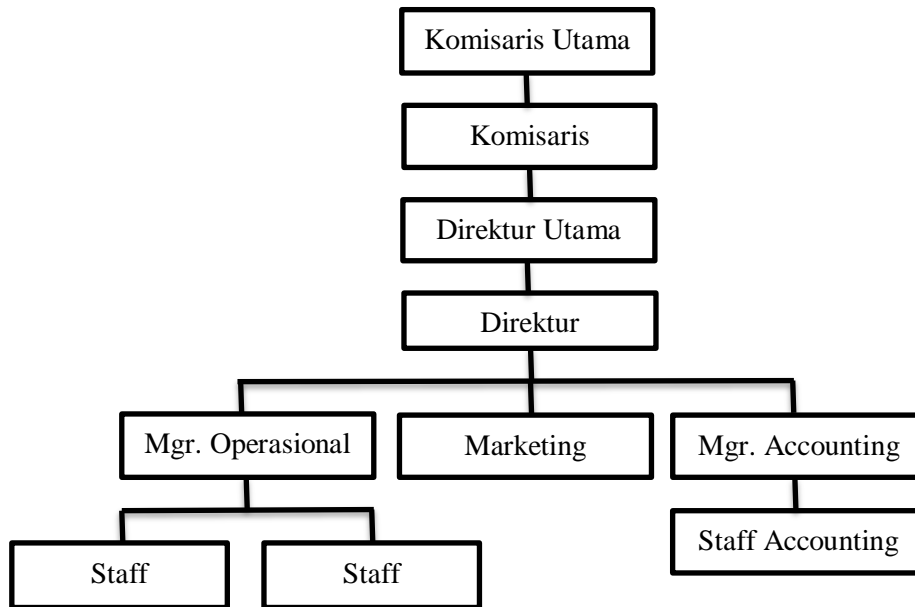
Berdasarkan SIUJPT (Surat Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi), perusahaan ini bergerak dibidang jasa pengurusan transportasi yang meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Perusahaan ini sendiri memiliki karyawan yang

ditempatkan sesuai dengan bidangnya masing-masing dan adapun bidangnya yaitu komisaris utama dan komisaris, *manager* dan *Staff Accounting*, *Manager* dan *Staff Operasional*, kemudian yang terakhir *Manager* dan *Staff Marketing*. Perusahaan ini berdiri dibawah naungan GPX GROUP, adapun perusahaan yang berada di bawah GPX GROUP ini yaitu PT. Global Pelayaran Ekspres, Global Perkasa Ekspres Logistik dan Gpx Lines. Perusahaan yang berada di bawah naungan GPX GROUP ini memiliki bidang yang berbeda – beda, tetapi masih dalam bidang jasa.

Perusahaan ini berfokus pada pembuatan dokumen pengiriman barang, peminjaman nama perusahaan, dan pengiriman barang baik itu ke dalam dan luar negeri. Sudah berbagai jenis barang yang telah dikirim oleh perusahaan ini, contohnya yaitu mesin kapal, velk mobil, pipa, dan masih banyak lagi. Perusahaan ini juga telah mengirimkan barang ke Jakarta, Singapore, dan China. Perusahaan ini tentunya mempunyai visi dan misi agar tetap berkembang. Berikut visi dari perusahaan ini yaitu menjadi perusahaan jasa yang menyediakan layanan penuh untuk *logistic, forwarding*, pengiriman dan perbengkelan dengan harga yang kompetitif. Untuk misi dari perusahaan ini sendiri yaitu menjadi pemimpin pasar dengan layanan yang memuaskan kepada pelanggan dalam pengiriman tepat waktu dan harga yang kompetitif. Untuk pesaing pada perusahaan ini sendiri yaitu perusahaan – perusahaan besar ekspedisi lainnya, sedangkan target perusahaan ini yaitu semua perusahaan perseorangan kemudian perorangan yang dimana membutuhkan jasa pengiriman barang. Selain itu, semua perusahaan tentunya

mempunyai pesaing, begitu juga dengan perusahaan ini dimana pesaingnya yaitu perusahaan yang membuka usaha sejenis.

Struktur Organisasi PT. Global Pelayanan Ekspres



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Global Pelayanan Ekspres

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Saat ini, banyak bisnis yang terus melakukan inovasi agar tetap dapat bersaing sesuai perkembangan zaman. Untuk menjaga loyalitas dan hubungan pelanggan, semua bisnis terlebih bisnis jasa, harus terus berkinerja baik (Haryanti & Baqi, 2019). Keadaan suatu perusahaan secara keseluruhan dalam periode waktu tertentu ditunjukkan oleh kinerjanya (Priatna, 2016). Kinerja merupakan hasil atau pencapaian yang telah dicapai perusahaan dan dipengaruhi oleh tindakan operasionalnya. Maka dari itu, salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis agar tetap eksis adalah dengan meningkatkan kualitas layanannya.

Bagi bisnis berbasis pelayanan, kualitas pelayanan menjadi hal yang paling utama. Maka dari itu, kualitas pelayanan suatu perusahaan harus dijaga dengan sangat baik agar kepercayaan pelanggan dapat terjaga. Seperti halnya PT. Global Perkasa Ekspres Logistik (GPEL) yang merupakan perusahaan bisnis berbasis pelayanan. Perusahaan tersebut perlu meningkatkan kualitas pelayanan demi menjaga kepercayaan pelanggan setiap tahunnya. Maka salah satu cara untuk membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik (Kasiem, 2020). Salah satu pertimbangan yang paling utama bagi pelanggan saat memilih suatu produk atau jasa adalah kualitas pelayanannya. Kehadiran layanan berkualitas tinggi akan menguntungkan baik bagi perusahaan atau agensi yang bersangkutan maupun kliennya. Menurut Gaspersz (2002), kualitas pelayanan yang kuat dalam suatu bisnis akan memberikan dampak positif yang besar bagi klien, menjadikannya salah satu elemen dalam kesuksesan suatu perusahaan. Hal ini secara tidak langsung dapat berdampak pada kemampuan perusahaan logistik untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka.

Perusahaan dapat menggunakan kualitas pelayanan yang baik sebagai strategi untuk bersaing di sektor jasa, yang sangat terkait dengan kepuasan konsumen (Hafizah, 2021). Pelanggan mengharapkan fasilitas yang cukup, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan, dan hasil yang memuaskan dari layanan mereka. Oleh karena itu manajemen harus mempertimbangkan bagaimana mempertahankan tingkat layanan yang tinggi yang telah diberikan agar operasi di masa depan dapat berjalan dengan lancar (Giawa, 2020). Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila



peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan (Dapahari, 2019).

Kualitas pelayanan yang maksimal menjadi penyebab kebahagiaan klien. Harapan konsumen tidak akan pernah terpenuhi jika kualitas layanan yang ditawarkan di bawah standar, sehingga ketika konsumen pergi satu per satu bisnis akhirnya akan gagal (Rakhmalina & Marsih, 2022). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama magang di PT. GPEL diperoleh bahwa perusahaan belum pernah melakukan survei terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Sehingga perusahaan tidak memiliki data konkrit mengenai kualitas layanan maupun kepuasan pelanggan. Padahal data tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan menentukan strategi terkait kualitas layanan. Berdasarkan penjelasan tentang tantangan yang dihadapi oleh PT. GPEL maka dapat disimpulkan bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah kualitas layanan. Sehingga penulisan laporan akhir magang ini difokuskan pada strategi peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa pengiriman.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam laporan magang ini yaitu bagaimana PT. GPEL mengelola kualitas pelayanan, terutama dalam bidang jasa pengiriman, untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **1.4 Tujuan Magang**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan pelaksanaan magang ini adalah untuk menganalisis dan mendesain strategi peningkatan layanan PT. GPEL dalam mengelola kualitas pelayanan, terutama pada bidang jasa pengiriman untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **1.5 Manfaat Magang**

Berdasarkan tujuan magang yang telah dipaparkan di atas maka manfaat yang di dapat dari pelaksanaan magang ini diantaranya adalah:

a. Mahasiswa

- 1) Mendapatkan ilmu untuk bekal memasuki dunia kerja
- 2) Mengetahui bagaimana situasi dalam dunia kerja
- 3) Mengetahui bagaimana sistem pengambilan keputusan dalam dunia kerja
- 4) Dapat menambah jaringan pertemanan

b. Perguruan Tinggi

- 1) Memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mengetahui dunia kerja
- 2) Terjalannya hubungan baik antara perguruan tinggi dengan instansi terkait
- 3) Menguji mahasiswa/i apakah memahami ilmu yang diberikan selama perkuliahan
- 4) Meningkatkan citra perguruan tinggi dalam dunia kerja

c. Instansi Terkait

- 1) Instansi atau perusahaan dapat bertukar pikiran dengan mahasiswa/i yang sedang melaksanakan magang mengenai ide apa saja untuk memecahkan masalah yang sedang terjadi pada perusahaan.
- 2) Instansi tempat magang menjadi tahu bagaimana tanggapan dari luar mengenai kualitas layanan perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1. Kualitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas adalah baik buruknya suatu perbuatan. Jadi, setiap orang memiliki interpretasi unik tentang apa yang mereka ketahui. Bergantung pada konteks terminologi yang digunakan atau frasa yang digunakan. Kualitas dapat berarti beberapa hal yaitu kualitas desain dan kualitas kesesuaian, dimana hal ini merupakan dua aspek kualitas yang sering dilihat sebagai penilaian relatif terhadap suatu barang atau jasa. Kualitas dilihat secara luas dari sudut pandang *Total Quality Management* (TQM) dimana tidak hanya aspek hasil yang ditonjolkan tetapi juga mencakup proses lingkungan dan manusia. Menurut Tjiptono & Diana (1996), kualitas adalah kondisi dinamis yang terkait dengan barang dan jasa, serta orang, organisasi, sistem, dan lingkungan, yang memenuhi dan melampaui harapan.

Terdapat banyak definisi dan arti yang terkait dengan kata kualitas, namun beberapa di antaranya memiliki kesamaan (Kanedi et al., 2017) yaitu:

- a. Upaya yang berkualitas adalah salah satu yang bertujuan untuk memenuhi atau melampaui harapan konsumen.
- b. Lingkungan, orang, prosedur, dan produk adalah bagian dari kualitas.
- c. Kualitas adalah kondisi yang selalu berkembang.

Konsep kualitas yang lebih luas mengacu pada keadaan dinamis termasuk orang, proses, produk, layanan, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Metodologi ini menyoroti fakta bahwa kualitas tidak hanya memengaruhi karakteristik produk akhir, seperti produk dan layanan, tetapi juga kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Tanpa menggunakan personel dan prosedur yang berkualitas, sulit untuk menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas.

Menurut Gaspersz (2002), kualitas produk secara keseluruhan mengacu pada propertinya (barang dan/atau jasa) yang mendukung kapasitasnya untuk memuaskan kebutuhan yang telah diidentifikasi. Kualitas sering didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan harapan atau standar mereka.

Meskipun tidak ada definisi kualitas yang disepakati dan sulit untuk menentukan dengan tepat apa itu kualitas, kualitas dapat membantu dalam menyelesaikan perselisihan di antara para manajer dari berbagai divisi fungsional. Divisi pemasaran, misalnya, lebih menekankan fitur, layanan, dan perhatian klien. Divisi teknik memberi bobot lebih pada detail spesifikasi dan strategi berbasis produk. Demikian pula departemen manufaktur, lebih menekankan pada spesifikasi dan aspek proses. Ketika menghadapi masalah seperti ini, bisnis harus menggabungkan beberapa sudut pandang kualitas dan secara agresif selalu menciptakan perbaikan yang berkesinambungan.

### 2.1.2. Layanan Jasa

Layanan adalah kegiatan yang membutuhkan banyak pertemuan dengan pelanggan dan beberapa komponen tidak berwujud (Lupiyoadi, 2001). Berikut karakteristik jasa pelayanan dalam Anggraini & Noviardy (2020) yaitu:

- a. Tidak dapat diraba (*intangibility*). Layanan biasanya tidak berwujud dan sulit untuk disentuh. Jasa dapat berhubungan dengan sesuatu yang nyata, seperti pesawat terbang, kursi restoran, meja, dan peralatan makan, atau tempat tidur pasien.
- b. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*). Layanan memiliki kualitas unik karena tidak dapat disimpan. Misalnya, jika kita membutuhkan jasa penata rambut, maka apabila pemotongan rambut telah dilakukan tidak dapat sebagiannya disimpan untuk besok.
- c. Produksi dan konsumsi secara bersama. Seiring dengan produksi, layanan adalah sesuatu yang dilakukan. Misalnya fasilitas kesehatan, tempat makan, polis asuransi mobil, dan lain sebagainya.
- d. Memasukinya lebih mudah. Dalam industri jasa, memulai sebuah perusahaan membutuhkan pengeluaran modal yang lebih sedikit, dan menemukan tempat itu sederhana dan mudah diakses. Hal tersebut juga tidak membutuhkan teknologi canggih. Rintangan umumnya lebih rendah untuk perusahaan yang berhubungan dengan jasa.
- e. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar. Variabel eksternal seperti teknologi, undang-undang pemerintah, dan kenaikan harga energi

berdampak signifikan pada layanan. Dengan kasus Bug Mellinium di abad ke-21, industri jasa keuangan adalah contoh industri yang paling terpengaruh oleh undang-undang pemerintah, undang-undang, dan teknologi komputer.

### **2.1.3. Kualitas Jasa Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara tingkat pelayanan yang dirasakan (*perceive*) konsumen dengan tingkat pelayanan yang diantisipasi konsumen (Atmadinata et al., 2016). Menurut Sulastri (2017), kualitas fungsional dari sebuah layanan berfokus pada bagaimana layanan disampaikan dan mencakup aspek-aspek berikut:

- a. Kualitas fungsional, yang berfokus pada bagaimana layanan diberikan, mencakup aspek-aspek berikut: kontak dengan pelanggan, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, aksesibilitas, dan kesadaran layanan.
- b. Keunggulan teknis dengan persepsi konsumen terhadap kualitas keluaran, termasuk biaya, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan daya tarik estetika.
- c. Reputasi perusahaan, yang tercermin dalam citra dan reputasinya di hadapan konsumen.

Berdasarkan kriteria di atas, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan layanan yang memungkinkan bisnis untuk memenuhi kebutuhan kliennya.

Lima indikator pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti).

Tjiptono (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, dimana harapan pelanggan merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan digunakan sebagai patokan ketika mengevaluasi kinerja produk (Harahap & Amanah, 2019).

Perusahaan dalam industri jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi (*service quality*) kepada kliennya agar dapat memuaskan kebutuhannya. Dua strategi layanan berkualitas yang digunakan secara luas di kalangan perusahaan Amerika dan sejak saat itu telah berkembang ke banyak negara lain meliputi: 1) *service triangle* dan 2) *total quality service* (Yudianto & Feriyansyah, 2020).

#### A. *Service Triangle*

*Service triangle* adalah pendekatan manajemen layanan interaktif yang menghubungkan bisnis dan klien mereka. Tiga komponen model, yang menjadikan konsumen sebagai titik fokusnya, adalah sebagai berikut:

##### 1) Strategi pelayanan (*service strategy*)

Strategi layanan adalah rencana untuk menawarkan kepada klien layanan dengan kualitas terbaik yang tersedia sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan bisnis. Agar tidak ada ketidaksesuaian antara



pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen maka standar pelayanan ditetapkan berdasarkan keinginan dan harapan pelanggan.

2) Sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)

Pelanggan ingin penyedia layanan memberikan pelayanan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Mereka juga mengharapkan penyedia layanan memahami bahwa kesenangan pelanggan sangat penting. Oleh karena itu, bisnis juga harus mempertimbangkan tuntutan konsumen internal atau karyawannya, dengan membangun tempat kerja yang mendukung, rasa aman dalam bekerja, upah yang adil, dan proses penilaian kinerja yang dapat mendorong motivasi.

3) Sistem pelayanan (*service system*)

Sistem layanan adalah proses layanan pelanggan yang memanfaatkan semua sumber daya fisik, termasuk staf bisnis. Sistem pelayanan perlu dibuat secara lugas, konsisten dan sesuai dengan kriteria perusahaan. Karena itu, pelaku bisnis harus siap mengubah model layanannya jika barang atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan. Mendesain ulang sistem layanan tidak memerlukan perubahan keseluruhan sistem, melainkan hanya berlaku untuk komponen tertentu yang sangat penting untuk menilai kualitas layanan. Misalnya, personel mungkin diminta untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dengan memadatkan panjang proses layanan atau dengan mengembangkan *one stop service*.

## B. *Total Quality Service*

Kemampuan bisnis untuk memberikan layanan berkualitas kepada mereka yang berkepentingan dengan layanan (pemangku kepentingan), termasuk pelanggan, staf, dan pemilik, dikenal sebagai layanan berkualitas terintegrasi. Suryani (2015) mengidentifikasi lima komponen penting dari layanan berkualitas terintegrasi yang saling berhubungan yaitu :

- 1.5.1 *Market and customer research* adalah penelitian yang memerlukan pengumpulan data tentang struktur pasar, segmen pasar, demografi, analisis pasar potensial, analisis kekuatan pasar, dan ekspektasi dan preferensi pelanggan untuk layanan yang ditawarkan.
- 1.5.2 *Strategy formulation* adalah langkah untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada klien sehingga bisnis dapat mempertahankan kliennya saat ini dan bahkan menarik klien baru.
- 1.5.3 *Education, training and communication* adalah langkah-langkah untuk meningkatkan standar sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memahami kebutuhan dan harapan klien.
- 1.5.4 *Process improvement* adalah desain ulang berkelanjutan dimaksudkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.
- 1.5.5 *Assessment, measurement and feedback* adalah metode untuk mengukur seberapa baik kinerja karyawan terkait dengan layanan yang telah mereka berikan kepada klien. Informasi yang diberikan kepada staf mengenai prosedur pelayanan mana yang perlu diperbaiki, kapan harus dilakukan perbaikan, dan di mana harus dilakukan perbaikan.

Layanan dapat dikategorikan ke dalam lima kategori berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu: (1) ketergantungan, yang mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan memuaskan; (2) pemahaman, yang mengacu pada kesiapan (daya tanggap) untuk membantu klien dan memberikan layanan dengan segera; (3) jaminan, yang mengacu pada keahlian dan kesopanan karyawan serta kapasitas mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan; (4) empati, yang mengacu pada kapasitas untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada klien; dan (5) bukti fisik, yang mengacu pada penampakan fisik.

#### **2.1.4 Model Kualitas Layanan**

Menurut Sutrisno (2018) informasi yang dipelajari konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap harapan mereka terhadap kualitas layanan. Sumber informasi internal dan eksternal dapat diterima dari sudut pandang konsumen. Sumber informasi internal seperti riwayat pembelian sebelumnya, pengamatan, atau percobaan pembelian. Sedangkan sumber informasi eksternal seperti dari mulut ke mulut atau promosi pemasaran yang disebarakan melalui media tertentu (Nugraha, 2018).

Parasuraman et al., (1991) mengembangkan *conceptual model of service quality* dan memformulasikan sebuah model kualitas pelayanan yang menyorot persyaratan-persyaratan utama agar dapat menyajikan



tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
- d. Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
- e. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Soetjipto (1997) diantara kelima kesenjangan di atas, kesenjangan ke-5 yang paling penting, dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4. Mereka mengusulkan beberapa cara untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4 sebagai berikut :

- a. Menghilangkan kesenjangan 1 dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan

ketidakpuasan mereka kepada perusahaan, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan (*intermediaries*), melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting, menanyakan kepuasan para pelanggan setelah mereka bertransaksi dengan perusahaan, mempertinggi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, memperbaiki kualitas komunikasi antar sumber daya manusia di dalam perusahaan serta mengurangi birokrasi perusahaan.

- b. Menghilangkan kesenjangan 2 dengan memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan, mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, standardisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya serta penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan pelanggan).
- c. Menghilangkan kesenjangan 3 dengan memperjelas pembagian pekerjaan, meningkatkan kesesuaian antara SDM, teknologi, dan pekerjaan, mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai kinerja, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada SDM yang lebih 'dekat' dengan para pelanggan, membangun kerjasama antara SDM serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.

- d. Menghilangkan kesenjangan 4 dengan memperlancar arus komunikasi antara unit personalia, pemasaran, dan operasional. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan, menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang setia.

#### **2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan**

Parasuraman et al., (1985) mengklaim bahwa setelah melakukan sejumlah studi di berbagai sektor jasa, ia mampu menentukan sepuluh aspek utama dari kualitas layanan yaitu:

- a. *Reliabilitas*, meliputi dua aspek utama yaitu dua komponen dasar keandalan. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dapat segera mulai memberikan layanannya, memenuhi janji dengan tepat dan dapat diandalkan (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan), mengirimkan catatan data secara efektif, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- b. *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan staf untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat. Beberapa contohnya ketepatan layanan, transmisi slip transaksi yang cepat, *callback* klien yang cepat, dan pengiriman layanan yang cepat.

- c. Kompetensi, yaitu penguasaan atas kemampuan dan informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan klien. Ini mencakup kemampuan penelitian organisasi, pengetahuan dan keterampilan staf pendukung operasional, dan pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak.
- d. Akses, yang meliputi *reachability* (kemudahan ditemukan) dan *contactability*. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi fasilitas nyaman, waktu tunggu tidak berlebihan, metode komunikasi perusahaan (seperti telepon, surat, *email*, faks, dan sebagainya) mudah digunakan, dan jam operasionalnya nyaman.
- e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi pertimbangan untuk kesopanan dan keramahan personel penghubung (seperti resepsionis, operator telepon, petugas lonceng, *teller* bank, kasir, dll).
- f. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka. Ini mencakup uraian tentang layanan yang diberikan, biaya layanan, pertukaran antara layanan dan biaya, serta prosedur untuk mengelola potensi masalah yang mungkin timbul.
- g. Kredibilitas, atau kualitas yang tulus dan dapat diandalkan. Kredibilitas ditentukan oleh nama merek, rekam jejak, sifat kepribadian, dan interaksi pelanggan dari organisasi.



- h. Keamanan (*security*), yaitu tidak adanya risiko, bahaya, atau ketidakpastian. Ini mencakup keamanan seseorang, uang, dan informasi.
- i. Kemampuan untuk memahami pelanggan, terutama dalam hal mencoba memahami pelanggan dan tuntutan khusus mereka, memberikan perawatan individual, dan mengenal klien yang dapat diandalkan.
- j. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi tampilan bangunan, mesin, orang, dan alat komunikasi perusahaan (seperti kartu nama, kop surat, dll).

Dalam riset selanjutnya ditemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok yakni: kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya (Parasuraman et al., 1988), yaitu :

- a. Reliabilitas (*reability*), yang mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan secara akurat tanpa membuat kesalahan dan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kapasitas dan kemauan staf untuk membantu klien dan menjawab permintaan mereka, serta memberi tahu mereka kapan layanan akan ditawarkan dan kemudian melaksanakannya dengan segera.

- c. Jaminan (*assurance*), yakni kemampuan suatu organisasi untuk menanamkan kepercayaan pada kliennya melalui perilaku personelnnya dan untuk memberi mereka rasa aman. Jaminan juga mengacu pada anggota staf yang secara konsisten sopan dan yang memiliki keahlian dan kemampuan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah dari pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti menyadari masalah bisnis yang dihadapi kliennya, bertindak demi kepentingan terbaik mereka, memperhatikan kebutuhan mereka, dan tetap mengakomodasi jam kerja.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), yakni penggunaan fasilitas fisik, alat, dan bahan yang menarik, serta penampilan luar personel.

Harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami dipengaruhi oleh komponen kualitas layanan (Hastuti, 2017). Jika pelanggan benar-benar menerima layanan yang memenuhi atau melebihi harapannya, dia akan mengatakan bahwa layanan tersebut berkualitas tinggi. Namun, jika pelanggan benar-benar menerima layanan yang kurang atau berbeda dari harapan tersebut, mereka akan mengatakan bahwa layanan tersebut berkualitas rendah atau tidak memuaskan (Cantikawati, 2018).

Pelaku bisnis dapat memanfaatkan dimensi kualitas tersebut sebagai titik awal untuk menentukan apakah ada ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan pelanggan dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Harapan dan keinginan klien dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, persyaratan individu, pengalaman sebelumnya, dan

komunikasi eksternal seperti iklan dan promosi. Jika ada perbedaan besar antara harapan dan kenyataan, hal ini menunjukkan bahwa bisnis tersebut tidak memahami apa yang diinginkan pelanggannya.

### **2.1.6 Jasa *Freight Forwarding***

Merujuk pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM/10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengelola Transportasi, pengertian jasa ekspedisi sebelumnya diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PER-178/PJ/2006 (yang kemudian dicabut dengan diterbitkannya PER-70/PJ/2007). Menurut Keputusan Menteri Perhubungan, jasa pengiriman barang adalah perusahaan yang bekerja untuk mewakili kepentingan pemilik barang dengan menangani segala kegiatan yang diperlukan untuk pengiriman dan penerimaan barang melalui angkutan darat, laut, dan udara. Adapun kegiatannya meliputi kegiatan penerimaan, penyimpanan, dan penyortiran. Hal ini juga dapat mencakup pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pemrosesan dokumen, penyelesaian dokumen pengangkutan, dan tugas terkait lainnya.

Dalam kenyataannya, sebagian tugas operasional tersebut dilakukan oleh pihak pengangkut sendiri (menggunakan sarana dan prasarana milik sendiri atau sewa), dan sebagian lagi dialihdayakan kepada pihak ketiga yang memiliki sarana dan prasarana yang lebih lengkap dan memadai. Setiap imbalan atas jasa operasional tidak dipotong PPh berdasarkan Pasal 23 apabila tagihan atas manfaat kegiatan operasional diproses secara

bersama-sama. Namun demikian, sebagian tagihan dapat dikenakan keberatan pemotongan berdasarkan Pasal 23 PPh jika tagihan dibuat secara terpisah (*breakdown*).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2009, menyebutkan jenis jasa lain yang sama dengan jasa ekspedisi antara lain jasa perantara atau keagenan jasa. Peraturan Menteri Keuangan No.244/PMK.03/2008 tentang jenis jasa Lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Ayat (1) Huruf c Angka 2 diterbitkan pada tanggal 31 Desember 2008 oleh Menteri Keuangan. Namun demikian, jasa angkutan barang tidak sepenuhnya dikecualikan dari pemotongan PPh karena PPh masih dapat mengambil potongan dari tagihan angkutan barang jika termasuk aspek penyewaan properti dan/atau jasa yang tercakup dalam Pasal 23 PPh. Hal inilah yang harus dipahami oleh orang-orang yang usahanya bergerak di bidang jasa pengiriman barang, terutama bagi para *shipper* yang sesuai dengan undang-undang perpajakan diharuskan melakukan pemotongan PPh Pasal 23 untuk menghindari pembayaran pajak. Pihak-pihak yang terlibat dalam industri pengiriman barang harus mengetahui berbagai layanan yang ditawarkan oleh perusahaan pengiriman barang dan bagaimana faktur diproses dalam situasi ini. Besar kemungkinan bahwa jasa pengiriman barang tercakup dalam ketentuan pemotongan pajak pendapatan Pasal 23. Misalnya, pembayaran untuk layanan pengepakan

yang ditagih secara terpisah akan memenuhi syarat untuk pengurangan pajak penghasilan Pasal 23.

Proses pengiriman barang dilakukan oleh pihak ekspedisi sendiri, baik dengan menggunakan gudang sendiri maupun gudang yang mereka sewa dari pihak ketiga. Namun, beberapa mungkin masuk ke area bayangan (*grey area*), seperti layanan penyimpanan, yang merupakan salah satu dari sejumlah layanan pengiriman barang. Jika biaya layanan penyimpanan dibebankan secara terpisah dalam situasi ini, akan ada area abu-abu. Akibatnya, tidak jelas apakah jasa ini harus diklasifikasikan sebagai jasa penyimpanan atau jasa persewaan gudang (sewa tanah dan/atau bangunan), karena peraturan perpajakan tidak secara jelas membedakan antara kedua kategori jasa tersebut. Apakah sewa termasuk atau tidak, tetapi untuk layanan transportasi sama.

Pada kenyataannya, tidak banyak bisnis pengiriman barang yang menawarkan semua layanan yang diperlukan untuk pengiriman barang. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa setiap operasi ini membutuhkan investasi yang besar. Dengan kata lain, perusahaan pengiriman barang dalam hal ini seringkali akan menyewa pihak ketiga sebagai penyedia jasa. Pengirim harus berasumsi bahwa jika ada objek PPh Pasal 23 dalam tagihan jasa ekspedisi, maka pajak telah dipotong oleh pengusaha jasa ekspedisi dengan meminta salinan bukti pemotongan dan SPT-nya untuk menghindari sanksi perpajakan.

### **2.1.7 Mekanisme Jasa *Freight forwarding***

Tujuan jasa pengiriman barang ini adalah untuk memastikan barang konsumen atau pemilik tiba di tempat tujuan dengan selamat dan sesuai dengan harapan pemilik. Tanggung jawab untuk mengangkut produk biasanya di delegasikan kepada bisnis pengiriman karena pemilik atau penjual biasanya tidak mau berurusan dengan risiko kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim. Perusahaan ekspedisi lain dengan kapasitas lebih rendah untuk melayani pelanggannya juga merupakan konsumen perusahaan ekspedisi selain pemilik atau penjual produk. Untuk mengelola bisnis mereka, perusahaan ekspedisi sering bekerja sama dengan pihak luar. Pihak ketiga tersebut antara lain pemilik gudang, usaha bongkar muat (PBM), perusahaan angkutan atau pengiriman (angkutan darat, jalur pelayaran, dan jalur udara), dan perusahaan jasa kebersihan. Namun, ada bisnis ekspedisi yang mengoperasikan truk, kapal, dan gudang sendiri dan tidak bekerja sama dengan pihak luar. Mekanisme pelayanan jasa pengiriman barang adalah sebagai berikut:

- a. Harga untuk biaya layanan manajemen pengiriman barang dinegosiasikan oleh pelanggan / pemilik produk dengan perusahaan pengiriman barang. Selain itu, perusahaan ekspedisi lain mungkin memerlukan layanan pengiriman barang untuk pengiriman barang konsumen.

- b. Pelanggan atau pemilik barang memberikan arahan kepada pengirim barang untuk menangani impor atau ekspor, mengatur pengiriman, menyimpan barang, dll.
- c. Untuk menjalankan tugas operasionalnya, selanjutnya pihak *freight forwarder* akan mengurus surat-surat angkutan dan bekerja sama dengan pihak luar (perusahaan angkutan).
- d. Perusahaan pengangkut, pihak ketiga, akan membebankan biaya pengiriman barang kepada pengirim barang.
- e. Pengirim barang kemudian mengirimkan kepada pelanggan atau pemilik produk faktur baru (penagihan ulang) untuk harga pengiriman barang dan layanan pengiriman barang mereka.
- f. Pengirim barang akan menyerahkan tagihan kepada konsumen atau pemilik produk setelah menerima tagihan langsung dari pihak ketiga (usaha pengangkutan) atas biaya pengiriman barang.

### **2.1.8 Jasa Ekspedisi**

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2007). Selain itu, layanan dapat dilihat sebagai aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak yang terutama tidak berwujud dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan pihak tersebut sekaligus berusaha untuk melayani kebutuhan pihak lain (Santonius, 2012). Perusahaan yang menawarkan layanan untuk pengumpulan, pengelolaan, pergudangan, dan pengiriman produk dikenal sebagai perusahaan

pengiriman barang (Sholihin, 2010). Jadi, dapat dikatakan bahwa segala upaya yang dilakukan oleh suatu pihak dalam bentuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan produk dengan tujuan memberikan kegunaan atau nilai bagi pihak lain untuk memenuhi kebutuhan pihak tersebut dianggap sebagai jasa ekspedisi.

### **2.1.9 Karakteristik Perusahaan Jasa Yang Baik**

Menurut Santonius (2012), bisnis jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki karakteristik sebagai berikut:

a. Konsep Strategis

Penyedia layanan yang andal memiliki kesadaran komprehensif tentang klien, tujuan, dan persyaratan yang akan mereka penuhi. Akibatnya, penting untuk menciptakan metode khusus untuk memenuhi tuntutan yang mengarah pada loyalitas konsumen.

b. Sejarah Komitmen Kualitas Manajemen Puncak

Dalam jangka panjang, pertimbangkan kinerja sebelumnya selain kinerja keuangan, karena hal ini akan menunjukkan dedikasi manajemen puncak terhadap kualitas.

c. Penetapan Standar Strategi

Organisasi layanan terkait selalu menetapkan persyaratan kualitas layanan yang tinggi, termasuk kecepatan menanggapi keluhan konsumen.

d. Sistem untuk Memonitor Kinerja Pasar



Teknologi ini sering digunakan oleh penyedia layanan terkemuka untuk memantau kualitas penawaran mereka sendiri dan pesaing mereka.

e. Sistem untuk Memuaskan Keluhan Pelanggan

Setiap karyawan dituntut untuk bekerja secara optimal untuk memuaskan satu sama lain, sehingga dalam situasi ini manajemen dituntut untuk dapat menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan mengakui pencapaian pelayanan karyawan yang baik. Terdapat sistem untuk menanggapi semua keluhan pelanggan dengan cepat dan ramah, memuaskan karyawan maupun pelanggan. Untuk memenuhi keinginan konsumen, perusahaan harus menciptakan produknya seefektif mungkin. Selain itu, personel harus memberikan layanan dengan kualitas lebih tinggi, profesional dalam profesinya, menunjukkan inisiatif, dan memiliki tingkat kompetensi layanan yang lebih tinggi.

### **2.1.10 Sistem Layanan dalam Ekspedisi**

Terdapat dua sistem layanan dalam ekspedisi yaitu:

a. *Less than Container Load (LCL)*

LCL adalah metode pengangkutan barang yang volumenya lebih kecil dari muatan kontainer pada umumnya. Dengan kata lain, pengiriman LCL memuat kurang dari satu kontainer, memungkinkan pengangkutan produk dengan harga per kilogram. Ada tiga jenis rute ekspedisi yang dapat digunakan untuk sistem pengiriman LCL: darat, laut, dan udara.

b. *FCL (Full Container Load)*

*Full Container Load (FCL)* adalah sistem pengiriman barang yang sepenuhnya memuat ruang yang tersedia di truk atau kontainer biasa.

### **2.1.11 Dokumen dalam Jasa Ekspedisi**

Dokumen-dokumen dalam jasa ekspedisi yang dibutuhkan dalam proses pengiriman adalah sebagai berikut:

a. *Shipping Instruction*

Perintah pengapalan, atau permintaan penyerahan barang, dilakukan oleh pengirim barang kepada penyedia jasa pengiriman barang. Data dalam instruksi pengiriman meliputi:

- 1) Hari permintaan pengiriman barang dilakukan
- 2) Informasi penerima atau penerima, seperti alamat penerima, nomor telepon, dan nama bisnis penerima.
- 3) Informasi barang, termasuk kode barang, jenis, dan jumlah.

b. *Air Waybill*

Surat bukti pengiriman produk dengan nomor tertentu yang telah disahkan oleh penyedia jasa pengiriman barang. Berikut ini adalah rincian utama pada *air waybill* yaitu:

- 1) Nomor *Air WayBill*
- 2) Kode kota asal dan tujuan pengiriman. Berdasarkan kode SNI (Standar Nasional Indonesia) 7657:2010.

- 3) Nama pengemudi atau kurir, tanggal pengiriman, dan daftar kode barang yang dikirimkan.
- 4) Nama pengirim, alamat, dan nomor telepon (pengirim)
- 5) Nama penerima, alamat, dan nomor telepon (penerima).
- 6) Kuantitas, berat, dan volume produk.
- 7) Nama penerima, tanggal penerimaan barang, tanda tangan penerima, dan cap usaha penerima sebagai bukti bahwa barang telah diterima.

c. *Invoice*

*Invoice*, yaitu tagihan kepada pengirim barang dari penyedia jasa pengiriman barang, khususnya tagihan jasa pengiriman barang. Data yang ada di *invoice* antara lain:

- 1) Nomor, tanggal, dan waktu faktur
- 2) Informasi klien
- 3) Sifat ekspedisi
- 4) Nomor *air waybill*, tanggal, lokasi, dan harga setiap pengiriman
- 5) Total jumlah yang dibayarkan.

d. Dokumen Asuransi

Dokumen asuransi adalah dokumen yang membuktikan bahwa produk yang tercantum di dalamnya telah diasuransikan. Dokumen ini juga mencantumkan kategori risiko tertentu yang dicakup. Dokumen asuransi menentukan siapa yang meminta asuransi dan siapa yang akan menerima pembayaran klaim (tuntutan kerugian).

Menurut Anggit (2021) diperlukan dokumen-dokumen yang di pakai dalam proses pengiriman:

a. Dokumen pengiriman barang

Suatu perusahaan ekspedisi yang melaksanakan pengiriman barang, menggunakan *shipment documents* sebagai bukti bagi si penerima barang nantinya, bahwa barang-barang tersebut telah diangkut oleh perusahaan ekspedisi. Perusahaan pengangkutan harus bertanggung jawab untuk mengangkut barang-barang tersebut, sampai ke tempat tujuan.

b. Surat muatan (*Bill of Lading*)

Di dalam *Bill of Lading* diadakan kontrak barang-barang yang diangkut, dimana pengirim barang akan menyerahkan kepada penerima atas dasar perjanjian yang telah dibuat. Adapun tujuan dari pada *bill of lading*:

- 1) Penerima akan menerima barang dalam kondisi baik.
- 2) Pengangkutan berdasarkan isi kontrak yang telah dibuat.
- 3) Semua transaksi dalam pengangkutan dijelaskan dalam perjanjian.

c. Dokumen bagi manajemen

Dalam pengangkutan barang-barang, dikenal pula *management documents*. Ada beberapa jenis *management documents*, sebagai berikut:

- 1) Kontrak

Dalam kontrak dijelaskan jangka waktu, dan asal atau tujuan pengiriman barang.

2) Tarif

Untuk angkutan harus jelas tarif yang dihitung untuk pengangkutan tersebut.

3) Polis asuransi

Selama dalam perjalanan barang-barang yang diangkut diasuransikan terdiri dari asuransi biaya pengangkutan, asuransi kerugian barang dan asuransi kerusakan barang.

4) CIF (*Cost Insurance and Freight*)

Selama dalam pengangkutan yang diperhitungkan adalah biaya, asuransi dan uang tambang.

5) *Franco* Gudang

*Franco* gudang artinya pengirim atau penjual barang hanya bertanggung jawab atas barang sampai masuk ke dalam gudang.

### **2.1.12 Istilah dalam Jasa Ekspedisi**

Jasa ekspedisi disebut dengan beberapa kata, khususnya PT. GPEL.

Istilah-istilah tersebut meliputi:

- a. *Consignor*, yaitu pihak yang mendistribusikan barang melalui penyedia jasa pengiriman barang.
- b. *Consignee*, yaitu orang yang menerima barang pengirim melalui jasa pengiriman.

- c. *Agent*, atau perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang, bertanggung jawab atas pengiriman setelah barang meninggalkan pelabuhan, bandara, atau lokasi transit lainnya sebelum dikirim ke penerima barang.
- d. *Shipping/Shipment*, yaitu termasuk operasi yang terkait dengan pengiriman komoditas yang melibatkan pengirim, penyedia layanan, penerima barang, dan armada pengangkut mitra bisnis.
- e. *Packing*, yaitu pembungkus barang kiriman.
- f. *Pick up*, yaitu tindakan layanan pengiriman produk yang mengambil pembelian.
- g. LCL (*Less than Container Load*), yaitu cara pengangkutan barang yang kapasitasnya lebih kecil dari muatan peti kemas konvensional, atau barang yang diangkut tanpa menggunakan peti kemas.
- h. FCL (*Full Container Load*), yaitu praktek pengiriman kargo dalam peti kemas.
- i. *Door to Door*, berarti paket diambil dari lokasi pengirim dan dibawa langsung ke pintu penerima.
- j. *Port to Door*, yaitu layanan pengiriman barang dari gudang penyedia jasa pengiriman, pelabuhan, atau lokasi yang disepakati sesuai dengan kesepakatan; dalam pelayanan ini tidak ada kegiatan untuk mengambil barang kiriman di lokasi pengirim, sehingga pengirim mengantarkan barang ke tempat jasa pengiriman barang juga. Apakah itu pelabuhan komoditas atau gudang.

- k. *Port to Port*, adalah layanan yang hanya melayani pengiriman antar pelabuhan atau pelabuhan atau gudang. Tidak ada barang yang diambil dan diantar ke tujuan dalam layanan ini.
- l. *Door to Port*, yaitu Dengan layanan ini, barang diambil di lokasi yang ditentukan pengirim dan dikirim ke pelabuhan, gudang, atau lokasi lain yang ditunjuk, bukan ke alamat penerima. Penerima kemudian mengambil barang dan membawanya ke lokasi yang ditentukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang.

## **2.2 Kerangka Kerja**

Kerangka kerja ini adalah seperangkat prosedur yang akan diikuti untuk mengatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Berikut ini adalah deskripsi dari kerangka penelitian yaitu:

- a. Identifikasi Ruang Lingkup

Pada tahap ini akan didefinisikan ruang lingkup permasalahan dan merumuskan masalah serta batasan masalah yang akan diteliti agar gambarannya jelas dan bahasan tidak melebar sesuai dengan topik.

- b. Analisa Masalah

Langkah analisis masalah adalah proses yang memungkinkan Anda untuk memahami masalah yang telah diidentifikasi dalam parameter atau ruang lingkup masalah. Tahapan berikut dapat digunakan untuk mengeksekusi teknik analisis yakni: a) tahap mengidentifikasi, yang memerlukan identifikasi masalah, b) tahap memahami, yang memerlukan belajar lebih

banyak tentang masalah dengan mengumpulkan informasi yang diperlukan, dan c) tahap menganalisis, yang memerlukan mencari kelemahan dalam sistem saat ini dan belajar lebih banyak tentang kebutuhan dan harapan konsumen.

c. Mempelajari Literatur yang berkaitan dengan judul

Sangat penting untuk meneliti literatur yang relevan setelah memeriksa masalah dan memutuskan tujuan yang harus dipenuhi.

d. Menentukan Faktor dan Kriteria

Faktor dan Kriteria dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini mengacu kepada 5 dimensi kualitas layanan yaitu: a) *Tangibles* (bukti terukur) b) *Reliability* (keandalan), c) *Responsiveness* (daya tanggap), d) *Assurance* (jaminan), e) *Empathy* (empati).

e. Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner

Ada dua jenis data yang harus digunakan: data primer dan data sekunder, yang keduanya berasal dari responden atau pelanggan.

f. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data

Informasi yang dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan disusun dan disusun dalam bentuk tabel, dengan informasi tersebut diurutkan sesuai dengan masing-masing kriteria dan elemen layanan.

g. Pengolahan Data dan Analisa Data

Untuk menghitung skor rata-rata pandangan dan harapan pelanggan tentang kualitas layanan, kemudian data yang dikumpulkan akan dilakukan proses analisis.



#### h. Hasil dan Kesimpulan

Tahapan terakhir adalah menganalisis hasil dari data yang telah diperoleh dan kemudian memberikan kesimpulan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Pendekatan**

Laporan magang ini ditulis dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), pendekatan kualitatif adalah metodologi digunakan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan apa yang telah diinterpretasikan dari objek penelitian, menggunakan teknik pengumpulan data berdasarkan hasil wawancara oleh para responden yaitu konsumen pengguna jasa PT. GPEL dan juga observasi yang dipantau langsung oleh pendamping kegiatan pelatihan.

Dalam penelitian kualitatif, untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Semakin mendalam, teliti, dan terduga suatu data yang didapatkan, maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut. Maka dari segi besarnya responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, sebab lebih mengedepankan kedalaman data, bukan kuantitas data. Penelitian kualitatif bersifat fleksibel sesuai dengan kebutuhan, serta situasi dan kondisi di lapangan.

### **3.2 Unit Analisis**

Dalam penulisan laporan magang ini dilakukan pemilihan tempat dan durasi penelitian yang dijadikan untuk unit analisis dalam penyusunan laporan ini. Unit analisis yang akan menjadi responden dalam laporan magang ini adalah para konsumen pengguna jasa PT. GPEL yang berjumlah 9 perusahaan konsumen. Untuk durasi penelitian selama 5 (Lima) bulan yang dilaksanakan dari tanggal 15 Maret 2022 sampai dengan 15 Juli 2022.

### **3.3. Pendekatan Statistik**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode deskriptif yaitu metode yang dilakukan untuk menafsirkan data-data dan keterangan yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dan mengklasifikasikan data-data yang diperoleh untuk dianalisis sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif menggambarkan mengenai kondisi kualitas pelayanan PT. GPEL dilihat dari aspek kepuasan pelanggan. Setelah diketahui kondisi kualitas pelayanan PT. GPEL dari aspek tersebut, kemudian dilakukan analisis hasil pengumpulan data dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PT. GPEL dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **BAB IV**

### **HASIL PELAKSANAAN PROGRAM**

#### **4.1 Hasil Pelaksanaan Magang**

Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan PT Global Perkasa Ekspres Logistik yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Data yang akan disajikan di bawah ini mengenai identifikasi responden, tingkat kepentingan atau harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Global Perkasa Ekspres Logistik dan kualitas pelayanan PT Global Perkasa Ekspres Logistik yang meliputi bukti fisik (*tangible*). Kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kegiatan magang yang dilakukan selama 5 bulan (Maret – Juli 2022) setiap hari Senin s.d Jumat dimulai pada pukul 09.00 s.d 17.00 sesuai dengan ketentuan jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam kegiatan pelaksanaan magang di PT. Global Perkasa Ekspres Logistik peneliti ditempatkan dibagian pemasaran. Adapun tugas dan tanggung jawab divisi pemasaran yang dikerjakan yaitu sebagai berikut:

- Tugas Pemasaran dalam Perusahaan
  1. Melakukan manajemen kampanye pemasaran
  2. Memproduksi materi pemasaran dan promosi
  3. Memantau dan mengelola media sosial
  4. Memproduksi komunikasi internal

5. Berperan sebagai penghubung media
  6. Melakukan riset pelanggan dan pasar
  7. Menjalin kerjasama dengan vendor dan agensi luar
- Tanggung Jawab dalam Perusahaan
    1. Mendengarkan kebutuhan pelanggan
    2. Melacak tren dan memantau persaingan
    3. Nilai kerja dan merek
    4. Berinovasi mencari dan menggunakan alat pemasaran yang baru (dan bermanfaat)
    5. Mengoordinasikan upaya dengan mitra pemasaran perusahaan
    6. Berkomunikasi dengan seluruh pelanggan perusahaan
    7. Membantu meningkatkan proses penjualan dan pelanggan
    8. Mengelola anggaran pemasaran & menghitung ROI (*Return Of Investment*) dari tindakan perusahaan
    9. Menentukan rencana pemasaran strategis

Adapun tugas yang diberikan perusahaan kepada pemegang pada divisi pemasaran selama pelaksanaan magang yaitu sebagai berikut:

1. Mengawasi kegiatan pengiriman barang
2. Merespon segala hal yang diperlukan oleh pelanggan
3. Mempromosikan perusahaan kepada rekan-rekan ketika di bea cukai pada saat pengiriman barang
4. Memantau kerjasama pelanggan melalui email
5. Memasarkan jasa melalui *email*

## 4.2 Profil Responden

Deskripsi responden merupakan penjelasan secara kualitatif tentang responden yang akan memberikan gambaran informasi secara umum tentang responden dengan menyajikan deskripsi data-data primer yang meliputi nama perusahaan, lokasi perusahaan, bidang perusahaan, berapa kali menggunakan jasa PT GPEL, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Profil Responden

No	Nama Perusahaan	Lokasi	Bidang Usaha	Penggunaan Jasa
1	PT. Tidara Sabas	Bandung	Kalibrasi	6 kali
2	PT. Elomvac Batam Tekhnik	Batam	<i>Distributor</i>	5 kali
3	PT. Tiga Pandya Teknika	Cibubur	Kontraktor	3 kali
4	PT. Indomarco	Batam	<i>Retail</i>	5 kali
5	PT. Sido Mulyo	Batam	Pelayaran	4 kali
6	PT. Indo Global Cahaya	Batam	Kontraktor	6 kali
7	PT. Pranata Gazprom Energy	Batam	Agensi Kapal & Ekspedisi	5 kali
8	PT. Doellken Bintan	Batam	Manufaktur	5 kali
9	PT. Intercon	Batam	Forwarder	5 kali

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Pada saat ini setiap perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa sangat mengutamakan kepuasan konsumen yang dimana salah satu faktor penunjang hal tersebut ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen, mau tidak mau

sebagai perusahaan yang juga bergerak dibidang ekspedisi atau jasa PT. Global Perkasa Ekspres Logistik harus bisa mengimbangi kualitas pelayanan konsumen atau bahkan melebihi dari para pesaing lain yang juga tentunya bergerak dibidang yang sama, dan kita semua tahu sekarang pun dimana hampir semua transaksi jual beli terjadi secara *online* dan pasti melibatkan penyedia jasa seperti ekspedisi, dan itu juga menarik para pesaing baru untuk memulai usaha dibidang yang sama dan meningkatnya jumlah pesaing terutama untuk masa sekarang.

Perusahaan pasti melakukan strategi pemasaran sebagai salah satu cara untuk membantu terjualnya suatu produk maupun jasa. Salah satu cara strategi pemasaran adalah dengan cara membangun dan meningkatkan kepuasan konsumen agar selalu membeli jasa yang dijual. Kepuasan konsumen memiliki peranan yang sangat penting untuk masa mendatang bagi penyedia jasa untuk membangun kepercayaan dan menarik konsumen lain.

### **4.3 Analisis Konten**

#### **4.3.1 Hasil Wawancara**

Setelah dilakukannya kegiatan wawancara kepada para pelanggan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik, terkait kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa variabel tersebut mendapat respon baik dan positif oleh para pelanggan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik “Kualitas layanan yang diberikan” dan “Kepuasan pelanggan” pada kedua variabel tersebut mendapat respon positif dan diterima dengan baik dalam kegiatan jasa pengiriman atau ekspedisi yang dilakukan.

Dalam melakukan pelayanan yang akan di jalankan perusahaan hendaknya mempertimbangkan segala sesuatu dari aspek yang menyangkut tentang penilaian konsumen terhadap pelayanan yang perusahaan berikan. Konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
2. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
4. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dari total keseluruhan 9 responden berikut ini adalah penjabaran berdasarkan dimensi kualitas layanan yang diberikan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik:

1. Responden PT. Tidara Sabas
  - Reliabilitas, PT. GPEL menunjukkan bahwa bisnis dapat memberikan layanannya, memenuhi janji dengan tepat dan dapat diandalkan (misalnya,



memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan), mengirimkan catatan data secara efektif, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

- Responsivitas atau daya tanggap, kesiapan staf PT. GPEL untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat. Beberapa contohnya ketepatan layanan, transmisi slip transaksi yang cepat, *callback* klien yang cepat, dan pengiriman layanan yang cepat.
- *Empathy*, penguasaan atas kemampuan dan informasi yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan klien. Ini mencakup kemampuan dan pengetahuan staf pendukung operasional.
- Keamanan, pihak PT. GPEL menjamin tidak adanya risiko, bahaya, atau ketidakpastian. Ini mencakup keamanan dan privasi barang yg dikirimkan terjaga.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL memiliki bangunan dan kendaraan operasional kantor untuk pengiriman yang memadai.

## 2. Responden PT. Elomvac Batam Teknik

- Reliabilitas, pihak PT. GPEL menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan jasa pengiriman secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada klien.
- Responsivitas atau daya tanggap, kesiapan pihak PT. GPEL untuk membantu klien dari segi komunikasi yang intens dari awal pengiriman hingga barang kami terima dengan baik.

- *Emphaty*, kami sebagai pelanggan merasa puas diperhatikan oleh PT. GPEL, keluhan-keluhannya ditanggapi dan mendapatkan komunikasi dua arah yang baik dari perusahaan.
- Keamanan, setiap melakukan pengiriman pihak PT. GPEL memberikan jaminan keamanan dan asuransi terhadap barang kami sehingga kami merasa aman dan tenang.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL memiliki kantor dan kendaraan pengiriman yang memadai.

### 3. Responden PT. Tiga Pandya Teknika

- Reliabilitas, setiap transaksi pengiriman barang pihak PT. GPEL menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan.
- Responsivitas atau daya tanggap, dikarenakan kami adalah perusahaan kontraktor dimana seluruh operasional perusahaan membutuhkan waktu yang efisien dan efektif baik itu dari pengerjaan dan stok persediaan, kesiapan pihak PT. GPEL memberikan komunikasi yang intens dari awal pengiriman hingga barang kami terima dengan baik.
- *Emphaty*, kepedulian atau empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan staff PT. GPEL memiliki kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standardisasi yang berlaku.

- Keamanan, setiap melakukan pengiriman pihak PT. GPEL memberikan jaminan keamanan dan asuransi terhadap barang kami sehingga kami merasa aman dan tenang.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL memiliki kantor dan kendaraan pengiriman yang memadai.

#### 4. Responden PT. Indomarco

- Reliabilitas, keandalan juga dapat dilihat dari kemampuan PT GPEL dalam menggunakan alat bantu yang ada, fungsinya untuk memproses pelayanan, sehingga memberikan kepuasan bagi kami sebagai pelanggan.
- Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesadaran dan keinginan untuk cepat bertindak membantu kami sebagai klien dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- *Empathy*, perlakuan yang baik dengan jelas dari para staff PT. GPEL yang telah memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja sesuai dengan standar yang berlaku untuk pengiriman barang.
- Keamanan, setiap melakukan pengiriman pihak PT. GPEL memberikan jaminan keamanan dan asuransi terhadap barang kami sehingga kami merasa aman dan tenang.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL sudah memiliki kantor dan kendaraan pengiriman yang memadai.

#### 5. Responden PT. Sido Mulyo

- Reliabilitas, staf PT. GPEL selalu berada dalam ruangan pada saat ditemui, informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa harus menunggu pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga klien dapat menerima barang dengan tepat.
- Responsivitas atau daya tanggap, pihak PT. GPEL memberikan adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik.
- *Empathy*, para staff PT. GPEL sudah memiliki empati terhadap klien dengan pengetahuan yang baik dan prosedur pengiriman barang baik itu dalam dan luar negeri sesuai dengan standar yang berlaku untuk pengiriman barang.
- Keamanan, jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para staff PT. GPEL untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL memiliki penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan terhadap kami.

#### 6. Responden PT. Indo Global Cahaya

- Reliabilitas, kemampuan PT. GPEL untuk memberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.

- Responsivitas atau daya tanggap, tentunya kami sebagai klien yang menggunakan jasa pengiriman barang kurang mengetahui prosedur yang berlaku sehingga sering bertanya mengenai hal ini dan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada klien, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- *Empathy*, para staff PT. GPEL memiliki kepekaan akan kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memberikan perhatian secara individu terhadap pelanggan merupakan bentuk dari empati terhadap kami pelanggan.
- Keamanan, pihak PT. GPEL menjamin keamanan klien, maka klien akan merasa aman dan tidak ada keraguan lagi untuk memakai layanan perusahaan. Keinginan kami akan jaminan yang dapat dipenuhi oleh perusahaan dapat menimbulkan perasaan puas.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL memberikan kualitas pelayanan terlihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan. Bukti fisik meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai hingga sarana komunikasi terhadap kami sebagai klien.

#### 7. Responden PT. Pranata Gazprom Energy

- Reliabilitas, kemampuan PT. GPEL untuk memberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsivitas atau daya tanggap, pertimbangan untuk kesopanan dan keramahan personel penghubung seperti resepsionis detail dan jelas sehingga proses pengiriman dapat dilakukan dengan baik dan cepat hal ini dan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada klien, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- *Emphaty*, perlakuan langsung dari pihak PT. GPEL memberikan kualitas layanan yang kami dapat barang dikemas dengan baik dari pengiriman sampai kami terima kondisi barang sangat aman dan sesuai standar operasional pengiriman profesional jadi kami merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.
- Keamanan, tersedia asuransi untuk jenis barang-barang beresiko tinggi. Konsumen bisa mendapatkan fasilitas asuransi dengan menambah biaya pengiriman. Pihak PT. GPEL selaku pengiriman barang akan mengganti jika terjadi kerusakan.
- Bukti fisik, kami mendapat kepuasan sebagai pelanggan dari faktor tujuan pengiriman barang yang luas, macam-macam pelayanan yang ditawarkan, tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran, kesediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah semua itu kami dapatkan dan membuat kami merasa puas menggunakan jasa ekspedisi ini.

#### 8. Responden PT. Doellken Bintan

- Reliabilitas, kemampuan pihak PT. GPEL mengerti benar apa yang dibutuhkan kami sebagai perusahaan manufaktur dimana seluruh operasional perusahaan membutuhkan waktu yang efisien dan efektif.

- Responsivitas atau daya tanggap, pihak PT. GPEL sangat fleksibel mengikuti kondisi lapangan kerja tidak melulu harus sesuai perjanjian namun dapat mengikuti kebutuhan kami sebagai pelanggan.
- *Empathy*, kepedulian atau empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi dan itulah yang kami rasakan sebagai pelanggan dari PT. GPEL terutama dalam hal memahami pelanggan dan tuntutan khusus kami, mereka memberikan layanan individual, dan mengenal klien yang dapat diandalkan.
- Keamanan, PT. GPEL sebagai pihak logistik mampu memberikan jaminan atau garansi ini layanan yang diberikan memiliki nilai lebih dari awal pengiriman hingga barang kami terima dengan baik.
- Bukti fisik, pihak PT. GPEL memiliki kendaraan operasional pengiriman yang banyak dan ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki sangat memadai.

#### 9. Responden PT. Intercon

- Reliabilitas, salah satu hal mengapa lebih baik menggunakan jasa ekspedisi ini adalah karena ekspedisi yang akan mengurus dokumen pengiriman. PT. Global Perkasa Ekspres Logistik sudah memberikan tarif tertentu sehingga yang sudah termasuk dalam biaya yang dibutuhkan dalam pengiriman, termasuk dalam mengurus dokumen untuk masuknya barang tersebut.

- Responsivitas atau daya tanggap, staf yang menghubungi kami terkait pengiriman barang selalu memperhatikan kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan secara detail dan jelas.
- *Emphaty*, sangat penting memilih jasa pengiriman yang berpengalaman sebab menyangkut kepercayaan konsumen. Kami butuh kerjasama jangka panjang dengan mitra berkompeten. Pastikan hanya menggunakan PT. GPEL sebagai mitra berbisnis. Apapun komoditas yang kamu proses dipastikan aman dalam perjalanan.
- Keamanan, pihak jasa logistik akan memberikan fasilitas dengan menambah pengemasan kayu, bubble wrap dan sebagainya. Sehingga ketika sampai di tangan konsumen barang tidak berkurang atau cacat. pengirim hanya cukup menginfokan jenis barang yang dikirim sekaligus menentukan layanan pengiriman beserta pengemasannya.
- Bukti fisik, hal ini menunjukkan bahwa lokasi PT. GPEL fasilitas nyaman, waktu tunggu tidak berlebihan, metode komunikasi perusahaan (seperti telepon, surat, *email*, faks, dan sebagainya) mudah digunakan, dan jam operasionalnya nyaman.

Dari total keseluruhan 9 responden berikut ini adalah tanggapan yang diberikan terkait kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Global Perkasa Ekspres Logistik:

Responden 1 (PT. Tidara Sabas) : Kami sangat puas dengan jasa ekspedisi ini terutama terkait harga tersebut sangat penting diperhatikan karena akan



berpengaruh terhadap kepuasan konsumen disaat melakukan pembelian di jasa Ekspedisi.

Responden 2 (PT. Elomvac Batam Tekhnik) : Selama menggunakan jasa ekspedisi ini kualitas pelayanan kami rasakan cukup puas, yaitu mengenai jaminan yang berkaitan dengan waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan pengiriman barang selama ini sudah cukup baik. Kami merasa cukup puas terhadap waktu yang diperlukan dalam pengiriman terutama pada saat jumlah pesanan pengiriman barang banyak.

Responden 3 (PT. Tiga Pandya Teknika) : Kami merasa puas dengan jasa ekspedisi yang diberikan, kepuasan pelanggan yang dilihat dari kesesuaian harapan, minat melakukan pengiriman kembali, dan kesediaan merekomendasikan jasa ekspedisi ini ke rekan atau kolega kerja kami lainnya.

Responden 4 (PT. Indomarco) : Seperti yang kita ketahui perusahaan kami yang biasa dikenal Indomaret adalah perusahaan retail menjual kebutuhan sehari-hari yang mana perputaran barang sangat cepat dan fleksibel, PT. Global Perkasa Ekspres Logistik sebagai pihak logistik mampu memberikan jaminan atau garansi ini layanan yang diberikan memiliki nilai lebih dari awal pengiriman hingga barang kami terima dengan baik.

Responden 5 (PT. Sido Mulyo) : Sempat terjadi permasalahan dalam pengiriman karpet untuk kapal kami namun dari pihak PT. Global Perkasa Ekspres Logistik sebagai jasa ekspedisi kami dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dengan menjalin komunikasi intens kepada kami yaitu kemauan dan kemampuan

karyawan untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada kepada konsumen sehingga kami merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Responden 6 (PT. Indo Global Cahaya) : Terkait kepuasan pelanggan ada 34 faktor yang mendukung kepuasan kami tersebut diantaranya, waktu pengiriman barang yang tepat waktu, saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, keakuratan penimbangan barang yang dikirim, tindakan cepat tanggap atas keluhan dan komplain. Hal tersebut membuat kualitas layanan dari PT. Global Perkasa Ekspres Logistik dapat dipercaya sehingga kami melakukan penggunaan jasa berulang kali.

Responden 7 (PT. Pranata Gazprom Energy) : Semenjak menggunakan jasa ekspedisi dari PT. Global Perkasa Ekspres Logistik kami mendapat kepuasan sebagai pelanggan dari faktor tujuan pengiriman barang yang luas, macam-macam pelayanan yang ditawarkan, tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran, kesediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah semua itu kami dapatkan dan membuat kami merasa puas menggunakan jasa ekspedisi ini.

Responden 8 (PT. Doellken Bintan) : Pihak jasa logistik ini memudahkan kami dengan fasilitas dan keunggulan yang mereka miliki seperti peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan, adanya pelayanan *tracing* (Pelacakan Posisi Barang), kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman, keamanan lingkungan kantor dan gudang dengan menambah pengemasan kayu, *bubble wrap* dan sebagainya. Sehingga ketika

sampai di tangan konsumen barang tidak berkurang atau cacat. Pastikan hanya menggunakan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik sebagai mitra berbisnis.

Responden 9 (PT. Intercon) : Terdapat beberapa faktor yang membuat kami puas terhadap jasa ekspedisi yang diberikan kepada kami sebagai pelanggan yaitu keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen yang datang, variasi jenis transportasi untuk pengiriman barang (via darat, laut & via udara), pemberian ganti rugi atau *money back guaranty* (MBG) pada setiap kerusakan dan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau terlebih lagi tersedianya packing barang dalam berbagai macam ukuran.

#### **4.4 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Hasil Wawancara**

Begitupun dengan PT. Global Perkasa Ekspres Logistik dalam melakukan pelayanan untuk membangun penjualan jasa yang maksimal melakukan hal hal sebagai berikut :

1. Memprioritaskan kepuasan konsumen dari segi pelayanan
2. Membangun komunikasi yang lebih baik kepada konsumen
3. Mengembangkan pelayanan
4. Meningkatkan fleksibilitas dalam melayani konsumen

Dalam menganalisa strategi membangun dan meningkatkan kepuasan konsumen serta meningkatkan daya beli dalam penjualan jasa pada PT. Global Perkasa Ekspres Logistik ialah :

## 1. Jasa

- a.) Kecepatan ekspedisi yang dilakukan oleh PT. Global Perkasa Ekspres Logistik memiliki kualitas yang baik.
- b.) Paket-Paket yang dikirim dikemas dengan aman dan baik.
- c.) Harga sesuai dengan kecepatan dan keakuratan pengiriman.
- d.) Harga jasa terjangkau dengan seluruh masyarakat.

## 2. Pelayanan

- a.) Pelayanan yang diberikan harus maksimal dan berkualitas.
- b.) Karyawan harus bersikap ramah dan santun dalam melayani konsumen.
- c.) Kecepatan dalam merespon segala keinginan maupun kritik dan saran dari konsumen.
- d.) Empati yang tinggi terhadap konsumen harus ditingkatkan.
- e.) Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap apa yang dijalankan.

Pada saat ini setiap perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa sangat mengutamakan kepuasan konsumen yang dimana salah satu faktor penunjang hal tersebut ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen, mau tidak mau sebagai perusahaan yang juga bergerak dibidang ekspedisi atau jasa PT. GPEL harus bisa mengimbangi kualitas pelayanan konsumen atau bahkan melebihi dari para pesaing lain yang juga tentunya bergerak dibidang yang sama, dan kita semua tahu sekarang pun dimana hampir semua transaksi jual beli terjadi secara *online* dan pasti melibatkan penyedia jasa seperti ekspedisi, dan itu juga menarik para pesaing baru untuk memulai usaha dibidang yang sama dan meningkat nya

jumlah pesaing terutama untuk masa sekarang. Dalam melakukan pelayanan yang akan dijalankan perusahaan hendaknya mempertimbangkan segala sesuatu dari aspek yang menyangkut tentang penilaian konsumen terhadap pelayanan yang perusahaan berikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh strategi - strategi dalam meningkatkan penjualan. Sebelum PT. Global Perkasa Ekspres Logistik menyusun strategi akan lebih baik terlebih dahulu pihak perusahaan memahami apa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen, konsumen bisa dikatakan puas yakni dengan adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya terutama pada pelayanan, konsumen yang tertarik untuk kembali memakai jasa. Perilaku lampau yang diterima konsumen ketika memakai jasa di PT. Global Perkasa Ekspres Logistik dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini senada dengan pendapat Nurlail (2011) yang menyatakan bahwa pengalaman yang didapatkan pengunjung dalam mendapatkan produk (barang atau jasa). Pengalaman lampau ini berisi tentang hasil yang didapati pengunjung dalam mendapatkan produk atau jasa sebelumnya dan memiliki pengaruh langsung terhadap minat dan perilaku mendatang.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat Robinette (2018) yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu perhatian (*caring*), perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi konsumen. Dengan perhatian itu konsumen akan menjadi puas terhadap perusahaan dan melakukan transaksi ulang dengan perusahaan, dan pada akhirnya mereka akan menjadi

pelanggan perusahaan yang loyal; kepercayaan (*trust*), kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara konsumen dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan para pelanggan dan kepuasan akumulatif, keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian konsumsi atas barang dan jasa pada suatu periode tertentu, kepuasan pelanggan akan menyebabkan pembelian atau pemakaian ulang dengan demikian menciptakan pertumbuhan dan laba yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan konsumen lebih mengarah pada perilaku yang ditunjukkan dengan kembali memakai jasa berulang-ulang atau konsisten yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya terhadap pelayanan konsumen.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (Magang) merupakan sebuah kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah di dapat selama proses perkuliahan. Tidak hanya itu, dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan. Berdasarkan hasil laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Global Perkasa Ekspres Logistik dapat di peroleh kesimpulan di antaranya:

1. Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di PT. Global Perkasa Ekspres Logistik memberikan pengalaman yang nyata kepada penulis untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Penulis di tempatkan di bidang *marketing* dengan tugas diantaranya: mengawasi kegiatan pengiriman barang, merespon segala hal yang diperlukan oleh pelanggan, mempromosikan perusahaan kepada rekan - rekan ketika di bea cukai pada saat pengiriman barang, memantau kerjasama pelanggan melalui email, dan memasarkan jasa melalui *email*.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah salah satunya kualitas pelayanan konsumen yang baik dan harga jasa yang terjangkau bagi masyarakat yang sering memakai jasa ekspedisi, pelayanan yang ramah, fleksibel, cepat tanggap, dan berkualitas serta kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan memeberikan pelayanan

terhadap konsumen. Sedangkan faktor – faktor lain yang menjadi kelemahan dalam mencapai kepuasan konsumen ialah adanya oknum atau karyawan yang kurang dalam memberikan pelayanan dan berdampak pada citra perusahaan.

## **5.2 Saran**

1. PT. Global Perkasa Ekspres Logistik harus menjadikan kepuasan pelanggan sebagai kewajiban utama dalam perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi atau pemasaran jasa ini.
2. Adapun saran yang diberikan penulis yaitu sebaiknya PT. Global Perkasa Ekspres Logistik lebih baik lagi dalam mempromosikan produk jasa yang ditawarkan baik secara *online* maupun *offline* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pemberian jasa juga semakin meningkat.
3. Perlu meningkatkan komunikasi yang fleksibel dan peduli terhadap kebutuhan konsumen, terutama pada konsumen yang kurang memahami sistem atau prosedur dalam menggunakan jasa di PT. Global Perkasa Ekspres Logistik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, R. T. S. (2021). Peningkatan Kualitas Pengiriman Barang Melalui Sistem Door To Door Dalam Upaya Memenuhi Customer Satisfaction Pada PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Pontianak. Karya Tulis
- Anggraini, D., & Noviardy, A. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Hotel Dinesti Kayuagung. In Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok), 2(2), 43-49
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta
- Atmadinata, V., Idris, A., & Rande, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas mulawarman. *KINERJA*, 13(1), 37-46
- Cantikawati, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Ritel Griya Cabang Pahlawan Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widyatama)*
- Dapahari, B. V. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 8(3).
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman implementasi program six sigma terintegrasi dengan ISO 9001: 2000, MBNQA, dan HACCP*
- Giawa, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1), 1-16
- Hafizah, T. (2021). *Pengaruh Dimensi Reliability Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkalis Ponsel (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bengkalis)*.

- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101-128.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37-46
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Salemba Empat: Jakarta
- Nugraha, F. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kafe De Waas Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama)*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988), *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 4(1).

- Priatna, H. (2016). Pengukuran kinerja perusahaan dengan rasio profitabilitas. *AKURAT. Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 7(2), 44-53
- Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Cabang Sekayu. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 4(2), 101-118
- Santonius, Simon. Cindy Phicelia Gunawan dan Dewi Hendriyani. (2012). *Pengembangan Sistem Informasi Jasa Pengiriman*. Jakarta
- Sholihin, Ahmad Ifham. (2010). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Soetjipto, Budi, W. (1997). *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan, Tahun XXVI, No 01, Januari, Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Manajemen. Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, tindakan kelas dan evaluasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastri, T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 41-52
- Suryani, W. (2015). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 819-838
- Sutrisno, R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Dinas Pasar Ambulu, Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember). *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 12(2).
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Diana, A. (1996). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa Edisi kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yudianto, R., & Feriyansyah, A. (2020). Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Daerah Besemah Kota Pagaram. *Ekonomia*, 10(1), 40-52

## **Lampiran 1**

### **Daftar Pertanyaan Wawancara :**

1. Apa nama usaha dan bergerak dalam bidang apa?
2. Bapak/Ibu mengenal dan mengetahui PT. GPEL ini dari mana?
3. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjalin kerjasama dengan PT GPEL?
4. Pengalaman seperti apa yang Bapak/Ibu dapatkan setelah melakukan kerjasama dengan perusahaan ini?
3. Hal apa yang membuat Bapak/Ibu menaruh kepercayaan dengan PT GPEL ini?
4. Menurut Bapak/Ibu arti service quality itu seperti apa?
5. Hal apa saja menurut Bapak/Ibu yang perlu diperhatikan sebuah perusahaan dalam memberikan service quality?
6. Menurut Bapak/Ibu arti shipping itu seperti apa?
7. Proses Shipping yang baik menurut Bapak/Ibu seperti apa?
8. Apakah proses jasa shipping yang di berikan PT GPEL sudah sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan dari PT GPEL Selama menggunakan jasa shipping nya?
10. Hal apa yang membuat Bapak/Ibu puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan PT GPEL?
11. Menurut bapak/ibu, hal apa yang perlu diperbaiki dikembangkan kembali oleh PT GPEL?

## **Lampiran 2**

### **Pedoman Angket Pengaruh Service Quality Pada PT. Global Perkasa Ekspres Logistik Dalam Meningkatkan Pemberian Jasa**

#### **Kualitas Pelayanan**

1. Keramahan dan kemampuan karyawan PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK dalam melayani anda
2. Daya tanggap dan kecekatan karyawan PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK dalam melayani anda
3. Atensi karyawan PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK dalam menanggapi permintaan anda
4. Informasi yang tercantum pada laman website PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK sudah cukup bagi anda
5. Iklan melalui laman website PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK mampu memberitahu kepada anda bahwa perusahaan PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK menerima jasa pembuatan dokumen pengiriman barang dan peminjaman nama perusahaan

#### **Pemberian Jasa**

1. Layanan yang diberikan PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK sesuai dengan harapan anda
2. Anda merasa aman bekerja sama dengan PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK

3. PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK menjadi referensi anda ketika ingin membuat dokumen pengiriman barang dan peminjaman nama perusahaan
4. Promosi melalui website dapat mengingatkan konsumen bahwa layanan yang diberikan oleh PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK baik
5. Jasa yang di iklankan oleh PT. GLOBAL PERKASA EKSPRES LOGISTIK melalui laman website menarik minat anda

# Lampiran 3 – Dokumen Pengiriman Barang Ekspedisi

## FREE TRADE ZONE

PEMBERITAHAJUAN PABEAN		FREE TRADE ZONE		PPFTZ-01		
<b>A. NOMOR DAN TANGGAL PEMBERITAHAJUAN PABEAN</b>						
1. Nomor Pengajuan	000203 20/06/2022	3. Nomor Pendaftaran		4. Tanggal Pendaftaran		
<b>B. DOKUMEN</b>						
1. Jenis Pemberitahuan	PPFTZ-01	<b>C. KANTOR PABEAN</b>		1. Kantor Pabeaan Asal	KPU Bea Cukai Tipe B Batam 020400	
2. Kategori Pemberitahuan	BIASA	2. Kantor Pabeaan Tujuan				
<b>D. PEMASUKAN</b>						
1. Jenis Pemasukan		<b>E. PENGELUARAN</b>		1. Jenis Pengeluaran	PENGELUARAN BARANG DARI KB KE TLDDP	
2. Kategori Pemasukan		2. Kategori Pengeluaran		2. Tujuan Pengeluaran	PENGELUARAN BIASA	
3. Tujuan Pemasukan		3. Tujuan Pengeluaran			DIJUAL	
<b>F. PEMBERITAHAJUAN BARANG</b>						
1. Asal Barang	DIPRODUKSI DI TEMPAT KAWASAN BEBAS	<b>G. PEMBAYARAN BEA MASUK/BEA KELUAR</b>		1. Cara Pembayaran	TUNAI/BIASA	
2. Kategori Barang	BARANG JADI					
3. Cara Penyerahan Barang						
<b>IDENTITAS PENGIRIM/PENERIMA/PENJUAL/PPJK</b>						
<b>H. PENGIRIM</b>						
1. Identitas	02.485.352.5-215.000	<b>I. PENERIMA</b>		1. Identitas	43.790.801.5-215.000	
2. Nama, Alamat, Negara	PT.YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL KOMPLEK TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK. 5 NO.A-B RT/RW	2. Nama, Alamat, Negara	PT.DIPA NUSANTARA DISTRIBUTOR RUKO MEGA GROSIR CEMPAKA MAS BLOK L NO.48 SUMUR BATU, KEMAYORAN JAKARTA PUSAT			
3. Ijin Badan Penguasaan	002005, BELIAN, BATAM KOTA, BATAM	3. Ijin Badan Penguasaan				
<b>J. PEMBELI</b>						
1. Identitas	43.790.801.5-215.000	<b>K. PENJUAL</b>		1. Identitas	02.485.352.5-215.000	
2. Nama, Alamat, Negara	PT.DIPA NUSANTARA DISTRIBUTOR RUKO MEGA GROSIR CEMPAKA MAS BLOK L NO.48 SUMUR BATU, KEMAYORAN JAKARTA PUSAT	2. Nama, Alamat, Negara	PT.YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL KOMPLEK TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK. 5 NO.A-B RT/RW 002005, BELIAN, BATAM KOTA, BATAM			
<b>L.PPJK</b>						
1. NPWP	31.694.968.4-215.000	2. Nama, Alamat	PT.GLOBAL PELAYANAN EKSPRES JL.ASULAYATAMA, KOMP.RUKO DUTA RAYA NO.17 BELIAN,BATAM KOTA, BATAM.			
<b>DATA PEMASUKAN/PENGELUARAN</b>						
<b>Data Transaksi / Wystegangan</b>						
1. Transaksi	TRANSAKSI LAINNYA	<b>Dokumen Pelenyap Pabeaan</b>		15. Invoice	No. INV-2200-014 Tanggal 13-06-2022	
2. Valuta	IDR	16. Packing List	No. PL/2200/017	Tanggal	13-06-2022	
3. NDF/DM/Kurs	1	17. BL/AWB	No.	Tanggal		
4. Nilai Barang	-	18. Kontrak	No. -	Tanggal		
5. CIF	828.600.000	19. Faktur Pajak	No. -	Tanggal		
6. FOB	-	20. Master List	No.	Tanggal		
7. Freight	-	21. BC 1.1	No.	Tanggal	Pos Subpos	
8. Asuransi LNDN	-	22. Surat Persetujuan	No. -	Tanggal		
9. Harga Penyerahan	828.600.000	23. Lainnya	No.	Tanggal		
10. Nilai malkan	-					
11. Bank Devisa Hasil Ekspor	-					
<b>Data Pengangkutan</b>						
12. Cara Pengangkutan	ANGKUTAN DARAT	<b>Data Berat dan Volume</b>		24. Berat Bersih Total	1009.94 KG	
13. Nama Sarana Pengangkutan, Bendera	LORRY BOX	25. Berat Kotor Total			1009.94 KG	
14. No. Voyage/Fight/No Pol	BP 9885 HG	26. Volume				
<b>Data Pelabuhan Muat dan Bongkar</b>						
27. Pelabuhan Muat	TELAGA PUNGGUR	<b>Data Peti Kemas dan Pengemas</b>		32. Jumlah Peti Kemas		
28. Pelabuhan Tujuan	KUALA TUNGKAL	33. Nomor, Ukuran, Status Peti Kemas			70	
29. Pelabuhan Transit		34. Jumlah Kemasan			70	
		35. Jenis dan Merek Kemasan			CT ( CARTON)	
<b>Data Perkiraan Tanggal</b>						
30. Perkiraan Tanggal Pemasukan		<b>Data Tempat Perimbuman</b>		36. Tempat Perimbuman	PUNGGUR BT08	
31. Perkiraan Tanggal Pengeluaran	23-06-2022					
<b>DATA BARANG</b>						
37. No.	38. Pos, Tarif/HS - Uraian Jenis secara lengkap Merek, Tipe Ukuran, dan Spesifikasi lainnya - Kode Barang - Negara Asal Barang - Daerah Asal Barang	39. Keterangan - Fasilitas & No. Urut - Persyaratan & No. Urut	40. Skema Tarif dan Fasilitas - HS Barang - Tarif BK	41. Jumlah & Jenis Satuan - Berat Bersih (kg) - Berat Kotor (kg) - Volume (m3)	42. Nilai Pabean/ Nilai Barang - Jenis - Nilai Yang Ditambahkan - Jatuh Tempo	
	-LIHAT LAKUJUAN DATA BARANG -			70 CARTON 1009.94 KG	828.600.000	
<b>Jenis Pungutan</b>						
	Dibayar (Rp)	Ditanggung Pemerintah (Rp)	Ditanggihkan (Rp)	Tidak Dipungut (Rp)	Dibebaskan (Rp)	Telah Dilunasi (Rp)
43. BMBK						
44. BM KITE						
45. BMAD/BMP/BMBMTP	4.484.347.00					
46. Cukai						
47. PPN	7.166.318.00					
48. PPNBM						
49. PPN	1.628.708.00					
50. TOTAL	13.279.373.00					
<b>M. BUKTI PEMBAYARAN DAN JAMINAN</b>						
SSPCP - No.		Tanggal		<b>N. SEGEL (DIISI OLEH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI)</b>		
				Kantor Pabeaan Asal		
Jns. Pen.	Kode Pen.	No. Bukti Pembayaran/Jaminan	Tanggal	No. Segel	Jenis	
					Catatan Kantor Pabeaan Tujuan	
BMBK					Kantor Pabeaan Asal	
Cukai						
PPN						
PPNBM						
PPN						
Pejabat Penerima		Nama/Stempel Instansi				
<b>P. Dengan ini saya menyatakan bertanggung jawab atas kebenaran hal-hal yang diberitahukan dalam dokumen ini dan keabsahan dokumen pelengkap pabeaan yang menjadi dasar pembuatan dokumen ini.</b>						
<b>Q. CATATAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK</b>						
Mengetahui .....(tokas).....(tanggal).....(bulan).....(tahun)						

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM

INSTRUKSI PEMERIKSAAN

Nomor : ..... Tanggal : .....

Nomor Pendaftaran PPFTZ : ..... Tanggal : .....

Pengirim / Penerima

NWFP : 02.485.352.5-215.000  
NAMA : PT.YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL  
ALAMAT : KOMPLEK TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK. 5 NO.A-B RT/RW 002/005, BELIAN, BATAM KOTA. BATAM

PPJK

NWFP :  
NAMA :  
ALAMAT :

NP PPJK :

Pejabat Pemeriksa Barang

NAMA : .....  
NIP : .....

Jumlah koli yang harus diperiksa : .....

Ajukan contoh (ya/tidak) : .....

Ajukan foto (ya/tidak) : .....

Pejabat yang menangani pelayanan pabean/

Pejabat pemeriksa dokumen

Tanda Tangan : .....

Nama : .....

NIP : .....



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM

**SURAT PERSETUJUAN PENGELUARAN BARANG ( SPPB )**

Nomor : ..... Tanggal : .....

PPFTZ-01 : ..... Tanggal : .....

**PFNGIRIM / PFNFRIMA**

NPWP : 02.485.352.5-215.000

Nama : PT.YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL

Alamat : KOMPLEK TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK. 5 NO.A-B RT/RW 002/005, BELIAN,  
BATAM KOTA. BATAM

**PPJK**

NPWP :

Nama :

Alamat :

NP PPJK : .....

Lokasi Barang : TELAGA PUNGGUR

No. B/L atau AWB : ..... Tanggal : .....

Nama Sarana Pengangkut : .....

No. Voy. / Flight : BP 9865 HG

No. BC. 1.1 : ..... Tanggal : ..... Pos : ..... Subpos : .....

Jumlah / Jenis Kemasan : 70 CT Berat : 1009.94 KG

Merk Kemasan : .....

Jumlah Peti Kemas : .....

Nomor Peti Kemas / Ukuran : .....

**Catatan Pengeluaran :**

..... tanggal ..... tanggal .....

Pejabat Pemeriksa Dokumen

Pejabat yang mengawasi pengeluaran barang

Tanda tangan : .....

Tanda tangan : .....

Nama : .....

Nama : .....

NIP : .....

NIP : .....

Lembar ke 1. Untuk Pengirim / Penerima. 2. Untuk Pejabat yang mengawasi pengeluaran barang



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**NPWP : 43.790.801.5-215.000  
PT. DIPA NUSANTARA DISTRIBUTOR**

**RUKO TAMAN KOTA MAS BLOK A1 NO. 11  
ANJUNG UMA LUBUK BAJA**

**KPP PRATAMA BATAM UTARA  
Terdaftar : 6 Oktober 2021**



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**NPWP : 02.485.352.5-215.000  
PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**

**KOMPLEK TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK. 5 NO. A-B RT. 002  
RW. 005  
BELIAN BATAM KOTA**



**KPP PRATAMA BATAM SELATAN  
Terdaftar : 10 Agustus 2005**



# PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL

Tunas Industrial Estate Type 5A-5B  
Kel. Belian, Kec. Batam Kota  
Kota Batam, Prov. Kepulauan Riau

## Sales Invoice

Bill To : **PT. DIPA NUSANTARA DISTRIBUTOR**  
Ruko Taman Kota Mas Blok A1 No.11  
Kel. Tanjung Uma, Kec. Lubuk Baja  
Batam  
Kepri Indonesia

Invoice Date 13 Jun 2022	Invoice No. INV-2206-014
	Currency IDR

Item	Item Description	Qty	Unit Price	Rate	Fiscal Rate
				1	1
FG-HRZ-010	HAO RI ZI LOCAL	18	10,500,000		189,000,000
FG-GNP-010	GIANT PANDA GREEN LOCAL	52	12,300,000		639,600,000

Say : Delapan ratus dua puluh delapan juta enam ratus ribu

Description:

*barang rokok & alat etc.*

Sub Total : 828,600,000

Discount : 0

Freight : 0

**Total Invoice : 828,600,000**

Prepared By:  Approved By:  COINT'L



Date: 13/06/22 Date: 13/06/22



**PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**  
**印尼英美烟草国际有限公司**

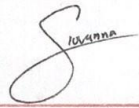
**PACKING LIST**

Date : 13 JUNE 2022  
Inv No : PL/2206/017

Shipper : PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL  
Address : TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK 5-A DAN 5-B, JL ENSKU PUTRI - BATAM CENTRE,  
KOTA BATAM, KEPULAUAN RIAU  
TAX CODE : 29464  
TEL : 0778 471186

Consignee : PT DIPA NUSANTARA DISTRIBUTOR  
Address : RUKO MEGA GROSIR CEMPAKA MAS BLOK L NO. 48  
KELURAHAN SUMUR BATU, KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT  
TAX CODE : 10640  
PIC : FERNANDO  
TEL : + 62 812 6791 8295

SHIPPING MARK	DESCRIPTION OF GOODS	QUANTITY	NET WEIGHT	GROSS WEIGHT
	HAO RI ZI (LOCAL) GIANT PANDA GREEN (LOCAL)  Note : 50 Slop x 10 Packs x 20 Stick per MC 10.000 Sticks per Carton	18 Cartons 52 Cartons	255.42 Kgs 754.52 Kgs	274.50 Kgs 809.64 Kgs
	<b>TOTAL</b>	<b>70 Cartons</b>	<b>1,009.94 Kgs</b>	<b>1,084.14 Kgs</b>

PT. YING MEI INDOTOBACCOINT'L  
  
signature

Address: Tunas Industrial Estate Blok 5-AB Jl.Engku Putri Batam Centre.BATAM-INDONESIA  
Telp.:+(62-778)471 186 Fax.:+(62-778)471 187



**LEMBAR AMPILAN KONTRAK PENGGUNAAN BARANG ASAL LUAR DAERAH PABEAN**  
**PERUSAHAAN : PT. YING MEI INDOTRACKO INTERNATIONAL**  
**PROJEK : GILANTPANDA GREEN LOCAL**

KANTOR PABEAN :  
 NOMOR PENGAJUAN :  
 NOMOR PERALIHAN :

PERUSAHAAN : PT. YING MEI INDOTRACKO INTERNATIONAL  
 PROJEK : GILANTPANDA GREEN LOCAL  
 CODE :

NO	ASAL BARANG ASAL LDP / LOKAL	NO & TANGGAL	HS	URAIAN DETAIL BARANG	JUMLAH UNIT SAKUP	VALUTA	HARBA		NILAI PESATUAN	NILAI PABEAN (Rp)	BM / BMAD / BM MMP / RMP	NILAI ASAL (USD)	TARIF	PENGGABYATAN PABEAN		PPN P3-23 NILAI	LAPAS	KET	
							NPBM	PERBATUAN						TARIF	NPBM				
1	LDP		30013000	100000	381.12	USD	-	-	43.908.51	10344433.17	5%	902.71	11%	232820	-	2.50%	495.346	-	
2	LDP		48110011	100000	6.6	USD	-	-	1384731.94	908833.71	5%	63.44	11%	902.76	-	2.50%	22.722	-	
3	LDP		50012000	100000	131.28	USD	-	-	67.14	7315702.03	15%	1299.015	11%	605.044	-	2.50%	183.149	-	
4	LDP		48110000	100000	2.25	USD	-	-	1344021.18	1309028.25	15%	104.003	11%	466.546	-	2.50%	92.401	-	
5	LDP		76020000	100000	3.81	USD	-	-	424241.22	1402418.85	15%	103.142	11%	178.378	-	2.50%	40.540	-	
6	LDP		48110000	100000	1.81	USD	-	-	229399.08	312398.70	15%	153.870	11%	64.934	-	2.50%	7.935	-	
7	LDP		48120000	100000	26000.00	USD	-	-	358.73	9248486.00	5%	462.449	11%	1017.288	-	2.50%	300.143	-	
8	LDP		48120000	100000	1.82	USD	-	-	1446.66	4400.714.00	15%	200.388	11%	440.029	-	2.50%	10.624	-	
9	LDP		30202000	100000	20000.00	USD	-	-	217.288.74	444064.12	15%	62.945	11%	45.846	-	2.50%	5.497	-	
10	LDP		30202000	100000	0.20	USD	-	-	792488.82	234848.09	15%	32.980	11%	24.185	-	2.50%	10.624	-	
11	LDP		30199000	100000	0.47	USD	-	-	3010053.37	1445370.77	15%	16.457	11%	18.103	-	2.50%	4.114	-	
12	LDP		48110000	100000	52.00	USD	-	-	18004.37	944466.04	5%	49.244	11%	108.315	-	2.50%	24.617	-	
13	LOKAL		30202000	100000	52.00	USD	-	-	2460.00	117260.00	15%	20.670	11%	15.138	-	2.50%	3.445	-	
<b>TOTAL</b>										<b>484832915</b>									
Jumlah BM, PPN, PRIBWA, PPH P3-23 (Rp)										<b>9399273</b>									
<b>TOTAL</b>										<b>484832915</b>									
<b>TOTAL</b>										<b>3342445</b>									
<b>TOTAL</b>										<b>5395012</b>									
<b>TOTAL</b>										<b>1211598</b>									

NOTE :  
 1. 20% x Harga Jual Dasar (P3-23/200/Permana)  
 2. 23% x Harga Jual Dasar (P3-23/200/Permana)

Batang, 13 Juni 2023  
**PT. YING MEI INDOTRACKO INTERNATIONAL**  
  
 General Manager

**LEMBAR LAMPIRAN KONTRAK PENGUNJUAN BARANG ASAL LULUH DARAHAN PABEAN  
PENERBITAHUNAN PABEAN PENYALURAN DAN PENGUMUMAN  
KE DAN DARI KAWASAN BEBAS ATAU PELEBIHAN BEBAS**

PENYALURAN : PT. YING MEI INDOTRADINGCO INTERNATIONAL  
PROJECT : HAO RI ZI LOCAL

KANTOR PABEAN KANTOR PENGUNJUAN KANTOR PENYALURAN	NO ASAL LULUH / LOCAL	NO & TANGGAL	HS	URAIAN DETAIL BARANG	JUMLAH UNIT SATUAN	VALUTA	MORPM	NILAI SATUAN	NILAI PABEAN (PP)	BM / BMAD / BM BMP / BMP NILAI	NILAI ASAL (USD)	TARIF	PENDAFTARAN PAJAK		PRI 13 22 NILAI	LABPAS KET	
													PNL NILAI	PRIBMI NILAI			
	1	LP	2402900	Tobacco	144.07	kg	0%	44,444.60	6,403,133.52	320,137	-	11%	794,345	-	2,506	106,078	-
	2	LP	4412101	Cigarette Paper	234	box	0%	138,673.20	347,148.93	382,274	-	11%	38,186	-	2,506	63,729	-
	3	LP	4412100	Filter Paper	42,772.00	box	0%	60.13	2,543,159.84	280,498	-	11%	280,498	-	2,506	63,729	-
	4	LP	4611100	Hand Paper	0.09	box	0%	544,131.96	483,593.71	26,545	-	11%	51,041	-	2,506	12,504	-
	5	LP	7002900	Hand Paper	0.24	box	0%	573,913.24	839,979.71	26,545	-	11%	51,041	-	2,506	12,504	-
	6	LP	4611900	Hand Paper	9,400.00	box	0%	46,424.00	1,431,424.00	17,129	-	11%	378,111	-	3,506	83,393	-
	7	LP	4612000	Hand Paper	9,400.00	box	0%	1,444.00	1,448,000.00	14,025	-	11%	152,855	-	3,506	37,013	-
	8	LP	4612000	Hand Paper	9,400.00	box	0%	252,286.32	151,807.30	12,209	-	11%	14,204	-	2,506	3,798	-
	9	LP	3902009	Hand Paper	0.11	box	0%	724,881.60	86,614.30	5,602	-	11%	6,648	-	2,506	2,015	-
	10	LP	3919909	Hand Paper	0.16	box	0%	361,130.60	56,024.10	5,602	-	11%	6,143	-	2,506	1,401	-
	11	LOCAL	4413100	Carton box Cigarette	18	box	0%	11,000.00	234,000.00	11,200	-	11%	25,740	-	2,506	5,850	-
	12	LOCAL	3902009	Hand Paper Cigarette	18	box	0%	2,680.00	47,700.00	7,155	-	11%	5,247	-	2,506	1,191	-
	13	LOCAL															
								<b>Total</b>	<b>16,384,414</b>	<b>3,240,098</b>	<b>1,141,703</b>		<b>1,791,248</b>			<b>407,310</b>	

NOTE:  
-PPH : 10% (Mengikuti Eksem) (UdC Rp 22.700/Annam)  
-PPH Pn 22 : 2.35% (Mengikuti Eksem) (UdC Rp 22.700/Annam)

Baum, 13 Juni 2022

PT. YING MEI INDOTRADINGCO INTERNATIONAL  
DPRUBACCINTL  
General Manager



**BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM**

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS  
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM**

**NOMOR 0050/KA-A3/121 TAHUN 2021**

**TENTANG**

**IZIN USAHA KAWASAN**

**KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS  
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,**

- Menimbang** :
- a. bahwa sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 pasal 31, Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam memberikan izin usaha bagi perusahaan yang berada didalam Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam yang terlepas dari perijinan lainnya yang diharuskan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b. Pemasukan barang ke Kawasan Bebas dari Luar Daerah Pabean (LDP) diberikan pembebasan bea masuk sesuai dengan PP 41 tahun 2021 pasal 58;
  - c. bahwa berdasarkan kelengkapan persyaratan yang diajukan **PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL** telah memenuhi syarat-syarat yang berlaku;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2007 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2000 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas menjadi Undang-Undang;
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4757), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5195);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas;
  4. Keputusan Presiden Nomor 8 tahun 2016 tentang Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
  5. Peraturan Ketua Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
  6. Keputusan Dewan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemberhentian Kepala dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam dan Penetapan Serta Pengangkatan Kepala, Wakil Kepala, dan Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;
  7. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha;

Dokumen ini dikeluarkan dari Sistem atas dasar data dari pelaku usaha. Kebenaran dan keabsahan atas data yang ditampilkan dalam dokumen ini dan data yang tersimpan dalam Sistem menjadi tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya.





8. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Batam Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam;

Memperhatikan : Permohonan melalui sistem oleh **PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL** dengan Nomor Daftar 100888 yang diajukan tanggal 29 Desember 2021;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM TENTANG IZIN USAHA KAWASAN KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM.**
- KESATU** : Memberikan Izin Usaha Kawasan Kepada : **PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**  
Dengan data-data perusahaan seperti terlampir.
- KEDUA** : Mewajibkan kepada pengusaha sebagaimana tersebut pada diktum KESATU untuk mentaati ketentuan-ketentuan sebagai berikut:
1. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 25 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.
  2. Pengusaha hanya dapat memasukkan barang ke Kawasan Bebas yang berhubungan dengan kegiatan usahanya.
- KETIGA** : Izin Usaha Kawasan ini berlaku selama Pelaku Usaha menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya di Kawasan Bebas Batam dan dengan diterbitkannya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor : 0048/KA-A3/121 tentang Izin Usaha Kawasan yang ditetapkan tanggal 24 Desember 2021, dinyatakan tidak berlaku lagi
- KEEMPAT** : Pernyataan tentang kebenaran atas informasi yang disampaikan oleh Pelaku Usaha (Self Declaration) merupakan bagian tak terpisahkan dari Surat Keputusan Izin Usaha Kawasan ini.
- KELIMA** : Apabila ketentuan-ketentuan dalam diktum KEDUA keputusan ini tidak dipenuhi, Pelaku Usaha sebagaimana tersebut pada diktum KESATU dikenakan sanksi berupa penyampaian surat teguran dan apabila Pelaku Usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai surat teguran maka akan dilakukan pembekuan izin usaha kawasan dan atau pencabutan izin usaha kawasan.





- 3 -

KEENAM

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan atau dipandang perlu untuk melakukan perubahan atau penyesuaian dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan, penyesuaian dan/atau penyempurnaan seperlunya.

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Kepala dan Para Anggota Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam.

ditetapkan di Batam  
pada tanggal 29 Desember 2021

a.n. KEPALA BADAN PENGUSAHAAN  
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS  
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,  
DIREKTUR PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU,

TTD

HARLAS BUANA

Dokumen ini dikeluarkan dari Sistem atas dasar data dari pelaku usaha. Kebenaran dan keabsahan atas data yang ditampilkan dalam dokumen ini dan data yang tersimpan dalam Sistem menjadi tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya.

Harlas Buana  
Kebijakan Dokumen  
Secara Elektronik  
Lokasi: Batam  
Waktu: 30/12/2021  
09:33:15



- 4 -

Lampiran Keputusan Kepala Badan Pengusahaan  
Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas  
Batam  
Nomor : 0050/KA-A3/121 TAHUN 2021  
Tanggal : 29 Desember 2021

1.	Nama Perusahaan	: PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL
2.	Nomor Induk Berusaha (NIB)	: 9120304141564
3.	Nama Pemilik/ Penanggung Jawab	: SUN JIANG QIANG
4.	Alamat Pemilik/Penanggung Jawab	: RUKO TUNAS MAS SAKTI BLOK C NO. 10, BATAM CENTRE - BATAM
5.	Nomor Telepon Pelaku Usaha	: 0778-471186
6.	Lokasi Usaha di Kawasan Bebas Batam	: TUNAS INDUSTRIAL ESTATE TYPE 5-A & 5-B, KEL. BELIAN, KEC. BATAM KOTA - BATAM
	Kota	: BATAM
7.	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	: 02.485.352.5-215.000
8.	Bidang Usaha	: 12011 : Industri Sigaret Kretek Tangan 12012 : INDUSTRI ROKOK PUTIH
9.	Jenis API	: API Produsen
10.	Kategori Izin Usaha Kawasan	: Izin Usaha Kawasan LDP

a.n. KEPALA BADAN PENGUSAHAAN  
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS  
DAN PELABUHAN BEBAS BATAM,  
DIREKTUR PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU,

TTD

HARLAS BUANA

Ini dikeluarkan dari Sistem atas dasar data dari pelaku usaha. Kebenaran dan keabsahan atas data yang ditampilkan  
dokumen ini dan data yang terlampir dalam Sistem menjadi tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya.





**PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA**

**PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO  
NOMOR INDUK BERUSAHA: 9120304141564**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Nama Pelaku Usaha                                     | : PT YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL   |
| 2. Alamat Kantor   | : TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK 5-A dan 5-B, Kel. Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau,<br>Kode Pos: 29464 |
| No. Telepon  | : 0778-471186   |
| Email  | : yingmeibtm@gmail.com  |
| 3. Status Penanaman Modal                                | : PMA   |
| 4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) | : Lihat Lampiran  |

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (API-P), hak akses kepabeanan, pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, serta bukti pemenuhan laporan pertama Wajib Laport Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP).

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 16 Januari 2019  
Perubahan ke-4, tanggal: 17 Desember 2021

**Menteri Investasi/  
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**



Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 17 Desember 2021

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.





PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO  
LAMPIRAN  
NOMOR INDUK BERUSAHA: 9120304141564

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

No.	Kode KBLI	Judul KBLI	Lokasi Usaha	Klasifikasi Risiko	Perizinan Berusaha	
					Jenis	Legalitas
1	12011	Industri Sigaret Kretek Tangan	TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK 5-A DAN 5-B, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau Kode Pos: 29464	Tinggi	NIB	Untuk persiapan kegiatan usaha
					Izin	Untuk operasional dan/atau komersial kegiatan usaha
2	12012	Industri Rokok Putih	TUNAS INDUSTRIAL ESTATE BLOK 5-A DAN 5-B, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau Kode Pos: 29464	Tinggi	NIB	Untuk persiapan kegiatan usaha
					Izin	Untuk operasional dan/atau komersial kegiatan usaha

1. Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Kode dan Judul KBLI yang tercantum dalam lampiran ini.
2. Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan dan/atau kewajiban sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga (K/L).
3. Verifikasi pemenuhan persyaratan Pelaku Usaha dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.
4. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen NIB tersebut.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.







**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**



**NOMOR POKOK PENGUSAHA BARANG KENA CUKAI  
( NPPBKC )**

**SEBAGAI PENGUSAHA PABRIK HASIL TEMBAKAU  
0 2 4 8 5 3 5 2 5 - 0 2 0 4 0 0  
9 1 2 0 3 0 4 1 4 1 5 6 4**

Diberikan kepada :

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Nama perusahaan                 | : PT. Ying Mei Indotobacco International  |
| 2. Alamat Perusahaan               | : Tunas Industrial Estate Blok 5-A dan 5-B, Kel. Belian, Kec. Batam Kota, Batam |
| 3. NPWP Perusahaan                 | : 02.485.352.5-215.000  |
| 4. Nama Pemilik                    | : Sun Jian Qiang  |
| 5. Alamat Pemilik                  | : Ruko Tunas Mas Sakti Blok C No. 9 s.d 10, Kel. Belian, Kec. Batam Kota, Batam |
| 6. NPWP Pemilik                    | : 76.038.467.7-225.000  |
| 7. Lokasi                          | : Tunas Industrial Estate Blok 5-A dan 5-B, Kel. Belian, Kec. Batam Kota, Batam |
| 8. Kantor Pelayanan yang mengawasi | : Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam                             |

NPPBKC ini berlaku selama Pengusaha Pabrik Hasil Tembakau masih melakukan kegiatan usahanya, dengan ketentuan wajib mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Batam, 20 Desember 2021

a.n. MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

**KEPALA KANTOR PELAYANAN UTAMA  
BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM**



: 000017  
 : 18-05-2022  
 Kantor : 020400

### PEMESANAN PITA CUKAI HASIL TEMBAKAU

1. Nama Pabrik/Importir \*) : PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL
2. Alamat Pabrik/Importir \*) : Ruko Tunas Mas Sakti Blok C No. 9 s.d 10, Kel. Belian, Kec. Batam Kota, Batam
3. Nama Pengusaha : SUN JIANG QIANG
4. NPPBKC : 0204135003 / 0248535250204009120304141564
5. NPWP : 024853525215000
6. Yang Diberi Kuasa : GIOVANNA
7. Cara Pembayaran : TUNAI
8. Jenis Hasil Tembakau : SPM
9. Warna Pita Cukai : **UG**
10. Jumlah Cukai :

Seri	Merek	Isi/Bks	HJE (Rp)	Tarif Cukai	Lembar	Jumlah Cukai (Rp)
III TP	HAO RI ZI	20	22,700	635	52	99,060,000
III TP	GIANT PANDA HIJAU	20	22,700	635	53	100,965,000
<b>Jumlah</b>					105	Rp.200,025,000

11. Jumlah Cukai Spesifik (Rp x batang/gram\*) Rp.200,025,000
12. Dikurangi Pengembalian Cukai Rp.0
- Jumlah Cukai yang Seharusnya Dibayar** Rp.200,025,000
  
13. Pungutan Negara Lainnya :
  - a. PPN HT : Rp.0
  - b. PNBP : 0
  - Jumlah Pungutan Negara lainnya yang harus dibayar** Rp.0

Formulir ini dicetak secara  
 otomatis oleh sistem komputer  
 dan tidak memerlukan nama,  
 tanda tangan pejabat, dan cap  
 dinas.

000018  
 Tanggal : 18-05-2022  
 Kode Kantor : 020400

### PEMESANAN PITA CUKAI HASIL TEMBAKAU

1. Nama Pabrik/Importir \*) : PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL  
 2. Alamat Pabrik/Importir \*) : Ruko Tunas Mas Sakti Blok C No. 9 s.d 10, Kel. Bellan, Kec. Batam Kota, Batam  
 3. Nama Pengusaha : SUN JIANG QIANG  
 4. NPPBKC : 0204135003 / 0248535250204009120304141564  
 5. NPWP : 024853525215000  
 6. Yang Diberi Kuasa : GIOVANNA  
 7. Cara Pembayaran : TUNAI  
 8. Jenis Hasil Tembakau : SPM  
 9. Warna Pita Cukai : UG  
 10. Jumlah Cukai :

Seri	Merek	Isi/Bks	HJE (Rp)	Tarif Cukai	Lembar	Jumlah Cukai (Rp)
III TP	GIANT PANDA HIJAU	20	22,700	635	127	241,935,000
III TP	HAO RI ZI	20	22,700	635	118	224,790,000
<b>Jumlah</b>					245	Rp.466,725,000

11. Jumlah Cukai Spesifik (Rp x batang/gram\*) Rp.466,725,000  
 12. Dikurangi Pengembalian Cukai Rp.0  
**Jumlah Cukai yang Seharusnya Dibayar** Rp.466,725,000
13. Pungutan Negara Lainnya :  
 a. PPN HT : Rp.0  
 b. PNBP : 0  
**Jumlah Pungutan Negara lainnya yang harus dibayar** Rp.0

Formulir ini dicetak secara otomatis oleh sistem komputer dan tidak memerlukan nama, tanda tangan pejabat, dan cap dinas.



**PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**  
**印尼英美烟草国际有限公司**

**SURAT KUASA**

No. 029/YMII/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

I. Nama : Sun Jian Qiang  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL  
Alamat : Tunas Industrial Estate Blok 5-A Dan 5-B,  
Jl. Engku Putri, Batam Centre, Kota Batam

Bertindak sebagai pemilik barang dan sebagai pemberi kuasa, selanjutnya disebut sebagai **Pihak I (Pertama)**, memberi kuasa kepada :

II. Nama : Wahyu Setiyawan  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : PT. GLOBAL PELAYARAN EKSPRES  
Alamat : Jl. Abulyatama, Komp. Ruko Duta Raya No. 17 Belian,  
Batam Kota, BATAM – KEPULAUAN RIAU

Bertindak sebagai penerima Kuasa, selanjutnya disebut **Pihak II (Kedua)** untuk mengurus dan menyelenggarakan pekerjaan

**KHUSUS**

**PENGURUSAN DOKUMEN KEPABEANAN  
DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM**

Surat Kuasa ini sesuai Invoice Nomor : INV-2206-014 tanggal 13 Juni 2022 dan berlaku sampai dengan kepabeanan selesai dan / atau bila terjadi perubahan lebih lanjut perihal pemberian kuasa kepada perusahaan yang tertera dalam surat kuasa ini.

Demikian Surat Kuasa ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya dengan sebagaimana mestinya.

Batam, 16 Juni 2022  
Yang Menerima Kuasa,

Yang Memberi Kuasa,

**WAHYU SETIYAWAN**  
PT. Global Pelayaran Ekspres

  
**SUN JIAN QIANG**  
PT. Ying Mei Indotobacco International





**PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**  
**印尼英美烟草国际有限公司**

**SURAT PERNYATAAN**

No. 030/YMII/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sun Jian Qiang  
Jabatan : Direktur  
Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama:  
Nama perusahaan : PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL  
Alamat : Tunas Industrial Estate Blok 5-A Dan 5-B,  
Jl. Engku Putri, Batam Centre, Kota Batam

Sehubungan dengan kewajiban untuk menyerahkan Asli Dokumen Pelengkap Pabean sesuai Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : SE-10/BC/2020, menyatakan dan menjamin kebenaran hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa dalam melakukan kegiatan pengeluaran barang dari KPBPB Batam ke TLDDP, terdapat dokumen invoice/packing list, PPFTZ 01 Bebas (lengkap), Nota/Kwitansi Pembelian, Lembar Konversi dan Legalitas Perusahaan pengirim serta penerima yang dikeluarkan oleh pihak-pihak yang berwenang mengeluarkan dokumen tersebut.
2. Barang tersebut akan diperdagangkan di TLDDP.
3. Dokumen sebagaimana dimaksud dalam butir 1 yang diserahkan sebagai Dokumen pelengkap Pabean yang pengurusan dokumen kepabeannya :
  - a. Merupakan dokumen resmi perusahaan yang diakui kebenarannya dan megikat baik secara administratif maupun hukum antara PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL dengan pihak yang mengeluarkan dokumen.
  - b. Bentuk dan isi adalah sesuai dokumen asli.
  - c. Merupakan alat bukti yang sah dalam proses peradilan dalam hal terjadi proses hukum antara Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL.

Surat Pernyataan ini berlaku sejak tanggal tertera dan berakhir apabila PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL mengadakan perubahan/pencabutan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan diserahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 16 Juni 2022

**SUN JIAN QIANG**  
Direktur

Address: Tunas Industrial Estate Blok 5-AB Jl. Engku Putri Batam Centre. BATAM-INDONESIA  
Telp.: +(62-778)471 186 Fax.: +(62-778)471 187



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI  
DIREKTORAT TEKNIS KEPABEANAN**

JALAN JENDERAL A.YANI, JAKARTA 13230 KOTAK POS 108 JAKARTA - 10002  
TELEPON 29688521 FAKSIMILI 4897928 SITUS : www.beacukai.go.id  
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SURAT ELEKTRONIK info@customs.go.id

Nomor : S-012595/BC.02/BC-RK.03/2018 01 Juni 2018  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberitahuan Pemberian Akses Kepabeanan

Yth. Pimpinan GLOBAL PELAYARAN EKSPRES  
RUKO DUTARAYA NO.17 RT. 0 RW. 0 - - -/ -/ -/ BELIAN  
KECAMATAN BATAM KOTA KABUPATEN KOTA BATAM,  
KEPULAUAN RIAU

Sesuai dengan pasal 6A Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 179/PMK.04/2016 tanggal 24 November 2016 tentang Registrasi Kepabeanan, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama Perusahaan : GLOBAL PELAYARAN EKSPRES  
NPWP : 31.694.968.4-215.000  
Alamat : RUKO DUTARAYA NO.17 RT. 0 RW. 0 - - -/ -/ -/ BELIAN, BATAM KOTA,  
KOTA BATAM, KEPULAUAN RIAU, 29464

diberikan Akses Kepabeanan sebagai PPJK/PENGANGKUT

Data perusahaan sebagaimana tercantum dalam lampiran surat pemberitahuan ini.

Surat Pemberitahuan ini bersifat pribadi, penyalahgunaan Surat Pemberitahuan ini oleh pihak lain merupakan resiko dan tanggung jawab pemilik Akses Kepabeanan.

Demikian disampaikan.

Direktur Teknis Kepabeanan  
Ub.  
Kasubdit Registrasi Kepabeanan

Ttd.

Nomor Referensi : 15.074459

MOCHAMAD MULYONO  
NIP: 196908121989121001

Dokumen ini tidak memerlukan tanda tangan pejabat terkait karena diterbitkan secara otomatis oleh Sistem Aplikasi Registrasi Kepabeanan

KODE DOKUMEN: BC-RK.03

KODE DOKUMEN: BC-RK.03

Lampiran Surat

Nomor : S-012595/BC.02/BC-RK.03/2018

Tanggal : 01 Juni 2018

Data Pengguna Jasa Kepabeanan

NPWP: 31.694.968.4-215.000

Nama Perusahaan : GLOBAL PELAYARAN EKSPRES  
(PERSEROAN TERBATAS)  
TDP : 33.10.1.70.16773 11-01-2016  
API : -  
SIUPAL/SIUAAU/LAINNYA : -  
SKEP TPS : -  
SKEP PJT : -

Nama Penanggung Jawab : WAHYU SETIYAWAN DIREKTUR  
DIDIN SUDIANTORO DIREKTUR  
HERU SULAKSONO DIREKTUR  
Ahli Kepabeanan : WAHYU



**PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**  
**印尼英美烟草国际有限公司**

**SURAT PERNYATAAN**

No. 030/YMII/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sun Jian Qiang

Jabatan : Direktur

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama:

Nama perusahaan : PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL

Alamat : Tunas Industrial Estate Blok 5-A Dan 5-B,  
Jl. Engku Putri, Batam Centre, Kota Batam

Sehubungan dengan kewajiban untuk menyerahkan Asli Dokumen Pelengkap Pabean sesuai Surat Edaran Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : SE-10/BC/2020, menyatakan dan menjamin kebenaran hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa dalam melakukan kegiatan pengeluaran barang dari KPBBP Batam ke TLDDP, terdapat dokumen invoice/packing list, PPFTZ 01 Bebas (lengkap), Nota/Kwitansi Pembelian, Lembar Konversi dan Legalitas Perusahaan pengirim serta penerima yang dikeluarkan oleh pihak-pihak yang berwenang mengeluarkan dokumen tersebut.
2. Barang tersebut akan diperdagangkan di TLDDP.
3. Dokumen sebagaimana dimaksud dalam butir 1 yang diserahkan sebagai Dokumen pelengkap Pabean yang pengurusan dokumen kepabeannya :
  - a. Merupakan dokumen resmi perusahaan yang diakui kebenarannya dan megikat baik secara administratif maupun hukum antara PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL dengan pihak yang mengeluarkan dokumen.
  - b. Bentuk dan isi adalah sesuai dokumen asli.
  - c. Merupakan alat bukti yang sah dalam proses peradilan dalam hal terjadi proses hukum antara Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL.

Surat Pernyataan ini berlaku sejak tanggal tertera dan berakhir apabila PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL mengadakan perubahan/pencabutan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan diserahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B Batam untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 16 Juni 2022

  
**SUN JIAN QIANG**  
Direktur

Address: Tunas Industrial Estate Blok 5-AB Jl.Engku Putri Batam Centre.BATAM-INDONESIA  
Telp.:+(62-778)471 186 Fax.:+(62-778)471 187





**PT. YINGMEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL**  
**印尼英美烟草国际有限公司**

**SURAT KUASA**

No. 029/YMII/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

I. Nama : Sun Jian Qiang  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : PT. YING MEI INDOTOBACCO INTERNATIONAL  
Alamat : Tunas Industrial Estate Blok 5-A Dan 5-B,  
Jl. Engku Putri, Batam Centre, Kota Batam

Bertindak sebagai pemilik barang dan sebagai pemberi kuasa, selanjutnya disebut sebagai **Pihak I (Pertama)**, memberi kuasa kepada :

II. Nama : Wahyu Setiyawan  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : PT. GLOBAL PELAYARAN EKSPRES  
Alamat : Jl. Abulyatama, Komp. Ruko Duta Raya No. 17 Belian,  
Batam Kota, BATAM – KEPULAUAN RIAU

Bertindak sebagai penerima Kuasa, selanjutnya disebut **Pihak II (Kedua)** untuk mengurus dan menyelenggarakan pekerjaan

**KHUSUS**

**PENGURUSAN DOKUMEN KEPABEANAN  
DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE B BATAM**

Surat Kuasa ini sesuai Invoice Nomor : INV-2206-014 tanggal 13 Juni 2022 dan berlaku sampai dengan kepabeanan selesai dan / atau bila terjadi perubahan lebih lanjut perihal pemberian kuasa kepada perusahaan yang tertera dalam surat kuasa ini.

Demikian Surat Kuasa ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya dengan sebagaimana mestinya.

Batam, 16 Juni 2022  
Yang Menerima Kuasa,

**WAHYU SETIYAWAN**  
PT. Global Pelayaran Ekspres

Yang Memberi Kuasa,



PT. Ying Mei Indotobacco International

#### Lampiran 4 – Dokumentasi Ekspedisi





## Lampiran 4 – Dokumentasi Magang







## Lampiran 5 – Dokumentasi Wawancara Responden

### 1. PT. Tidara Sabas



Nama : Ino Rianto

Lokasi perusahaan : Bandung

Bidang perusahaan : perusahaan kalibrasi

Jabatan : sales engineer

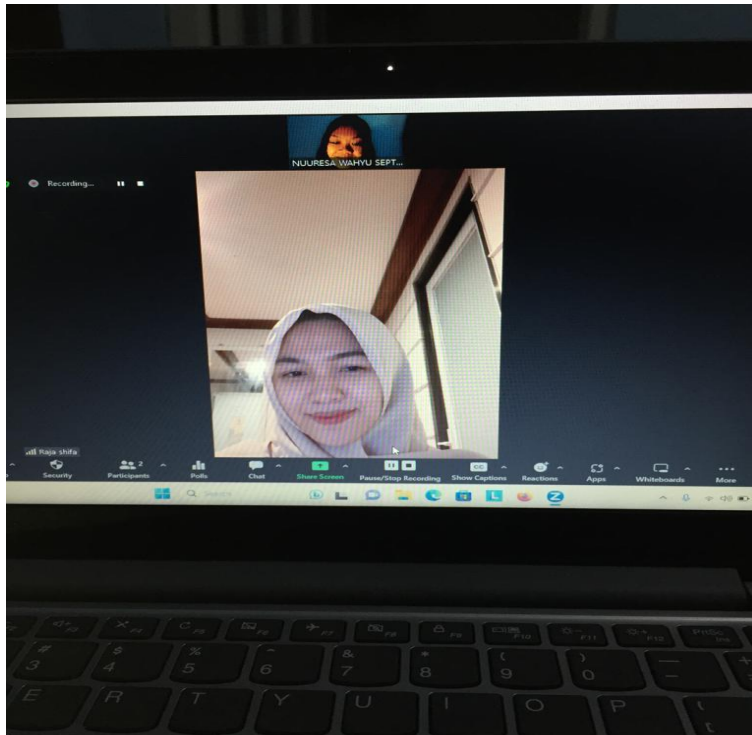
Berapa lama sudah bekerja sama : 2018

Kenal perusahaan dari mana : rekan kerja

Mengirimkan barang apa : alat kalibrasi & ukur

Berapa kali menggunakan jasa ini : 6x

## 2. PT. Elomvac Batam Teknik



Nama : Anggit Pratiwi

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : distributor

Jabatan : Logistic Staff

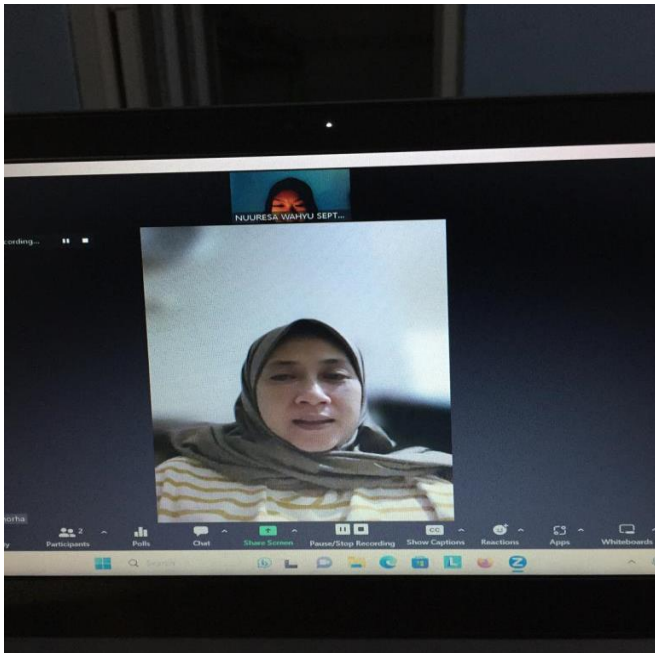
Berapa lama sudah bekerja sama : 2016

Kenal perusahaan dari mana : website

Mengirimkan barang apa : Sparepart dan Compressor Vacuum

Berapa kali menggunakan jasa ini : 5x

### 3. PT. Tiga Pandya Teknika



Nama : Setyasih

Lokasi perusahaan : Cibubur

Bidang perusahaan : Kontraktor

Jabatan : Direktur

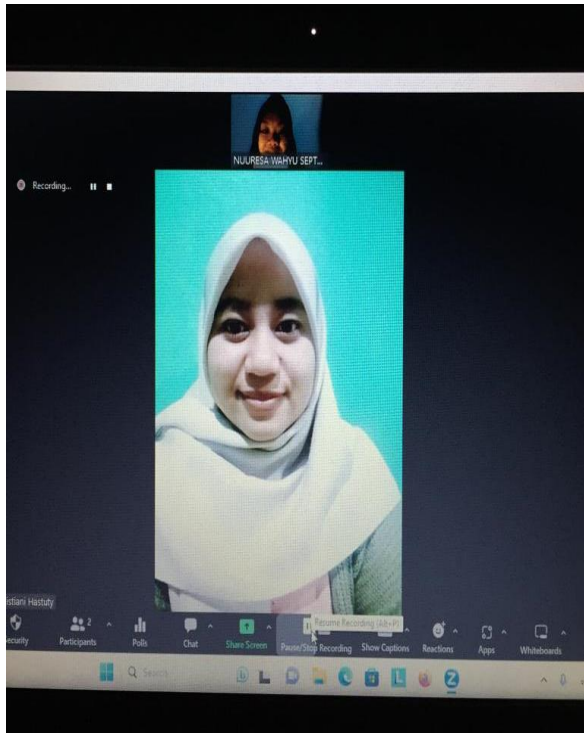
Berapa lama sudah bekerja sama : 2018

Kenal perusahaan ini dari mana : Saudara

Mengirimkan barang apa : Besi Beton

Berapa kali menggunakan jasa ini : 3x

#### 4. PT. Indomarco



Nama : Hastuty

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : Indomaret (distributor)

Jabatan : Staff Logistic

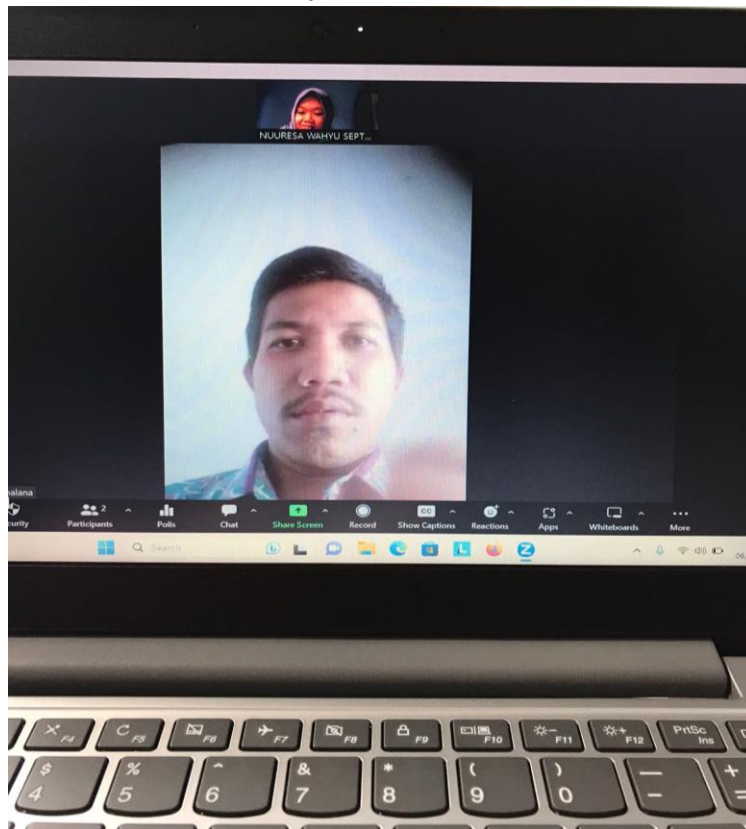
Berapa lama sudah bekerja sama : 2019

Kenal perusahaan dari mana : rekan kerja

Mengirimkan barang apa : bahan pokok

Berapa kali menggunakan jasa ini : 5x

## 5. PT. Sido Mulyo



Nama : Putra Rafidani

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : Pelayaran

Jabatan : Komisaris

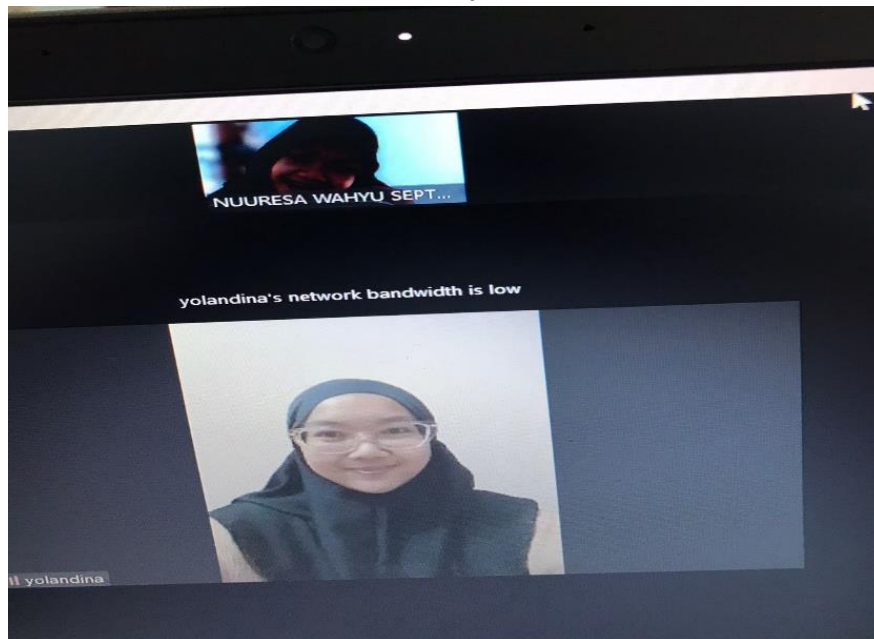
Berapa lama sudah bekerja sama : 2019

Kenal perusahaan dari mana : kolega pemilik

Mengirimkan barang apa : distributor ( karpet )

Berapa kali menggunakan jasa ini : 4x

## 6. PT. Indo Global Cahaya



Nama : Yolandina Puteri

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : Kontraktor

Jabatan : Sekretaris

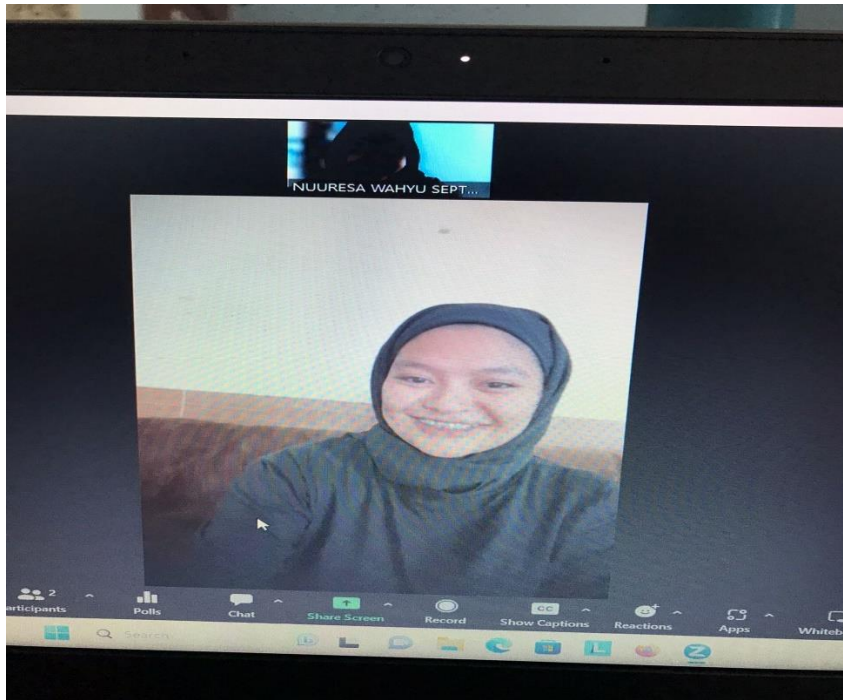
Berapa lama sudah bekerja sama : 2017

Kenal perusahaan dari mana : kolega pemilik

Mengirimkan barang apa : selang besar

Berapa kali menggunakan jasa ini : 6x

## 7. PT. Pranata Gazprom Energy



Nama : Rika Susanti

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : ekspedisi

Jabatan : Direktur

Berapa lama sudah bekerja sama : 2017

Kenal perusahaan dari mana : kolega pemilik

Mengirimkan barang apa : mesin pertashop

Berapa kali menggunakan jasa ini : 5x



## 8. PT. Doellken Bintan



Nama : Agung Perdana

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : Manufaktur

Jabatan : Manager Keuangan

Berapa lama sudah bekerja sama : 2020

Kenal perusahaan dari mana : kolega pemilik

Mengirimkan barang apa : sparepart (bahan mentah)

Berapa kali menggunakan jasa ini : 5x



## 9. PT. Intercon



Nama : Nia

Lokasi perusahaan : Batam

Bidang perusahaan : Forwarder

Jabatan : Marketing

Berapa lama sudah bekerja sama : 2016

Kenal perusahaan dari mana : rekan kerja

Mengirimkan barang apa : furniture

Berapa kali menggunakan jasa ini : 5x