

## ANALISIS PACKING KAYU DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT AERO JASA CARGO JAKARTA TAHUN 2019

SONYA SIDJABAT, DWIKI JULFIAN SUNAHARDI

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

e-mail: [sonyasidjabat@gmail.com](mailto:sonyasidjabat@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis packing kayu dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aerojasa Cargo Jakarta. Metode yang diterapkan pada penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden lalu teknik analisis data menggunakan pendekatan regresi linier berganda. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara packing kayu dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan persamaan regresi linier berganda yaitu  $Y = 6.426 + 0.493 + 0.378$ . berdasarkan nilai koefisien korelasi menunjukkan sebesar 0,625 yang artinya terdapat pengaruh kuat. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa analisis packing kayu dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 44,5% sedangkan sisinya sebesar 55,5% merupakan pengaruh dari faktor lain. Hasil uji secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $24,277 > 3,35$ ) artinya adalah bahwa terdapat pengaruh secara positif antara packing kayu dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aerojasa Cargo Jakarta.

**Kata Kunci:** Keamanan Barang, Kepuasan Pelanggan, Packing Kayu.

### ABSTRACT

This research aims to find out the analysis of wood packing and goods safety on customer satisfaction at PT Aerojasa Cargo Jakarta. The method applied to this study is quantitatively descriptive by using data collection techniques using questionnaires distributed to respondents and data analysis techniques using multiple linear regression approaches. The results showed that there is a significant relationship between wood packing and the safety of goods to customer satisfaction shown by the double linear regression equation  $Y = 6,426 + 0.493 + 0.378$ . Based on the correlation coefficient value shows 0.625 which means there is a strong influence. The coefficient of determination test showed that the analysis of wood packing and the safety of goods on customer satisfaction was 44.5% while the side of 55.5% was the influence of other factors. Simultaneous test results (test f) showed that  $f_{calculated} > f_{table}$  ( $24,277 > 3.35$ ) meaning that there is a positive influence between wood packing and the safety of goods on customer satisfaction at PT Aerojasa Cargo Jakarta.

**Keywords :** Goods Safety, Customer Satisfaction, Wood Packing

### PENDAHULUAN

PT Aerojasa Cargo Jakarta merupakan salah satu anak perusahaan dalam kelompok usaha Aerowisata Group yang seluruh sahamnya dimiliki oleh BUMN PT Garuda Indonesia, Tbk. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa pengiriman barang (cargo) dalam lingkup domestik, dimana barang yang ditangani adalah barang kiriman dari suatu perusahaan bukan barang kiriman dari perorangan (retail). Dalam mendukung kegiatan bisnisnya, perusahaan memberikan layanan pengiriman barang kepada penggunanya yaitu express service dan reguler service. Express service menggunakan moda pesawat yaitu Garuda Indonesia Airlines dan reguler express menggunakan trucking moda dan kapal laut.

Namun dalam melaksanakan kegiatan tersebut pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada *customer* sering terjadi masalah keamanan pada barang itu sendiri. Menurut (Pandiangan, 2017), pengemasan merupakan aktivitas untuk menyiapkan barang untuk siap di transportasikan, didistribusikan, disimpan, dijual, dan dipakai. Wadah atau pembungkus dapat membantu mencegah atau mengurangi kerusakan, melindungi produk yang ada di dalamnya.

Menurut George R. Terry dalam buku (Aditama Angger, Roni, 2020) mendefinisikan bahwa manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber-sumber lainnya.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) mengemukakan bahwa “suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat menjadi maksimal”.

Menurut (Gunawan, 2018) manajemen logistik dapat diartikan “manajemen logistik merupakan seni dan ilmu yang mengatur dan mengontrol arus barang, energi, informasi, dan sumber daya lainnya, seperti produk, jasa dan manusia, dari sumber produksi ke pasar dengan tujuan mengoptimalkan penggunaan modal”.

Kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh supplier menyebabkan sering terjadinya kerusakan pada barang. Menurut Kaihatu, (2015), *packing* kayu merupakan sistem yang terkordinasi untuk membuat barang menjadi siap untuk ditransportasikan, didistribusikan dan disimpan. Adanya wadah atau pembungkus dapat membantu mencegah atau mengurangi kerusakan, melindungi produk yang ada di dalamnya, melindungi bahaya pencemaran serta gangguan fisik (gesekan, benturan, dan getaran).

Menurut Kaihatu, (2015) Sebelum dibuat menjadi kemasan, maka terlebih dahulu dilakukan konversi terhadap kayu yang telah ditebang dari pohonnya. Kayu hasil konversi ini kemudian direkatkan satu dengan yang lainnya dengan menggunakan bahan – bahan perekat. Jenis bahan perekat dan metode perekatan akan mempengaruhi kekuatan dari kemasan kayu yang dihasilkan. Penggunaan *packing* kayu tambahan dinilai merupakan jawaban yang tepat untuk permasalahan yang dialami, karena *packing* kayu sendiri dapat menambah keamanan pada barang sehingga potensi terjadinya kerusakan bisa diminimalisir. Barang yang di kirim ke warehouse PT AeroJasa Cargo Jakarta belum sesuai dengan standarisasi pengepakan yang seharusnya sehingga menyebabkan barang menjadi rusak dan terhambatnya saluran pendistribusian barang yang disebabkan tim *packing* divisi warehouse PT Aerojasa Cargo Jakarta harus membuat *packing* ulang dan menambah *packing* kayu agar bisa melindungi keamanan terhadap barang yang baik untuk mencegah kerusakan barang. Menurut Sunyoto, (2013), untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Kepuasan pelanggan =  $f$  (*expectations, perceived performance*). Dari persamaan tersebut ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan memperoleh kepuasan, jika sebaliknya pelanggan tidak akan memperoleh kepuasan. Untuk itu *perceived performance* diharapkan melebihi *expectation* sehingga menciptakan kepuasan pelanggan, Sunyoto, (2013)

Dengan penambahan *packing* kayu para pelanggan pun akan merasa lebih aman dan barang pun akan lebih terjamin dari kerusakan sehingga membuat para pelanggan akan terus menggunakan jasa dari PT Aerojasa Cargo Jakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut (Sugiyono, 2016). Metode penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun pengertian deskriptif menurut (Sugiyono, 2016) adalah metode yang berfungsi untuk

mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu kuesioner ataupun angket yang peneliti buat sendiri. Adapun pernyataan menurut (Sugiyono, 2016) instrumen alat untuk mengukur sosial atau fenomena alam yang sedang diamati peneliti. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan Regresi Linear Sederhana dan Berganda serta Uji t.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Tabel 1. Uji Realibilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Ketetapan	Keterangan
Packing Kayu (X1)	0.737	0.600	Reliabel
Keamanan Barang (X2)	0.738	0.600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.739	0.600	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* yang melebihi 0.600

**Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standrdized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.426	6.063		1.060	.299
1 Packing kayu	.493	.136	.501	3.619	.001
Keamanan barang	.378	.132	.397	2.865	.008

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Dari hasil yang didapat dari koefisien regresi tersebut, maka dapat dibuat persamaan regresi guna memprediksi tingkat kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh packing kayu adalah sebagai berikut:  $Y = 6.426 + 0.493X1 + 0.378X2$ . Keterangan: (1) nilai konstanta a = 6.426 memberikan arti bahwa jika variabel bebas diabaikan atau dengan kata lain jika tidak ada variabel pada Packing Kayu dan Keamanan Barang, maka kepuasan pelanggan di PT Aerojasa Cargo Jakarta bernilai 6.426. (2) nilai koefisien  $b_1 = 0.493$  hal ini berarti bahwa setiap perubahan satu-satuan pada Packing Kayu dengan asumsi Keamanan Barang konstan, maka Kepuasan Pelanggan di PT Aerojasa Cargo Jakarta akan mengalami peningkatan sebesar 0.493 dan akan bergerak ke arah yang sama. (3) nilai koefisien  $b_2 = 0.378$  hal ini berarti bahwa setiap perubahan satu-satuan pada Keamanan Barang dengan asumsi variabel Kepuasan Pelanggan di PT Aerojasa Cargo Jakarta akan mengalami peningkatan sebesar 0.378 dan bergerak ke arah yang sama.

**Tabel 3. Analisis Korelasi Variabel X terhadap Y**

		Correlations		
		Packing Kayu	Keamanan Barang	Kepuasan Pelanggan
Packing Kayu	<b>Pearson Correlation</b>	1	.455*	.681**
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		0.012	0.000
	<b>N</b>	30	30	30
Keamanan Barang	<b>Pearson Correlation</b>	.455*	1	.625**

	<b>Sig. (2-tailed)</b>	0.012		0.000
	<b>N</b>	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	<b>Pearson Correlation</b>	.681**	.625**	1
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	0.000	0.000	
	<b>N</b>	30	30	30

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi antara packing kayu (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.681 yang menunjukkan pengaruh kuat berada pada interval (0.600-0.799) dan nilai koefisien korelasi antara keamanan barang (X2) dengan kepuasan barang (Y) sebesar 0.625 yang menunjukkan pengaruh kuat berada pada interval (0.600-0.799).

### Pembahasan

Berdasarkan hasil mengenai analisis packing kayu dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis akan menulis pembahasan tentang hasil adalah sebagai berikut:

- 1 Secara parsial terdapat pengaruh positif antara variabel packing kayu (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di PT AEROJASA CARGO JAKARTA, dimana thitung sebesar 4,927 > ttabel 1,701 dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara Packing Kayu (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,681. Packing kayu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- 2 Secara parsial terdapat pengaruh positif antara variabel Keamanan Barang (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di PT AEROJASA CARGO JAKARTA, dimana thitung sebesar 4,231 > 1,701 dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara variabel Keamanan barang (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,625 menunjukkan pengaruh yang kuat karena berada pada interval (0,600 – 0,799). Keamanan Barang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- 3 Secara simultan terdapat pengaruh positif antara variabel Packing Kayu (X1) dan Keamanan Barang (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di PT AEROJASA CARGO JAKARTA, dimana fhitung 24,277 > ftabel 3,35 dan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dilihat dari nilai koefisien korelasi berganda R = 0,681 berarti besarnya pengaruh X1 dan X2 terhadap Y mempunyai pengaruh yang kuat. Packing Kayu dan Keamanan Barang secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### KESIMPULAN

Setelah peneliti melakukan analisis diketahui terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel Packing Kayu (X1) dan Keamanan Barang (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara bersama – sama (simultan). Sedangkan kontribusi dari variabel Packing Kayu (X1) dan Keamanan Barang (X2) adalah 44,5% yang berarti signifikan dalam Kepuasan Pelanggan di PT AEROJASA CARGO JAKARTA sedangkan sisinya sebesar 55,5% merupakan pengaruh dari faktor lain.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Angger, Roni, S. sos. M. . (2020). *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi* (M. Lettucia (ed.); Pertama): Penerbit AE Publishing.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*: Penerbit Gava Media.
- Dessler, G. (2015). *Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. In *Ed. 14. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Indeks.

- Kaihatu, M. M. (2015). *Manajemen Pengemasan* (C. Putri): Penerbit CV ANDI OFFSET.
- Gunawan, H. (2018). *Pengantar transportasi dan logistik* (3rd ed.): Penerbit Rajawali pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Penerbit CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen)*: Penerbit PT Buku Seru.
- Pandiangan. (2017). *Operasional manajemen pergudangan : panduan pengelolaan gudang*: Penerbit Mitra Wacana Media.