

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan

PT Ramelan Murakabi Transindo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman *general cargo* dengan menggunakan armada jenis truk dengan kepemilikan saham tunggal. Sebagai perusahaan yang bertujuan memperoleh keuntungan tentunya harus menerapkan sistem manajemen yang baik yang terdiri dari beberapa unsur, yaitu *man, method, machine, material*, dan *market*. Salah satu unsur terpenting perusahaan yang sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan adalah sumber daya manusia perusahaan (*man*). Sikap dan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau karyawan perusahaan sangat mempengaruhi capaian target perusahaan, oleh sebab itu suatu perusahaan harus menjaga dan memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawannya.

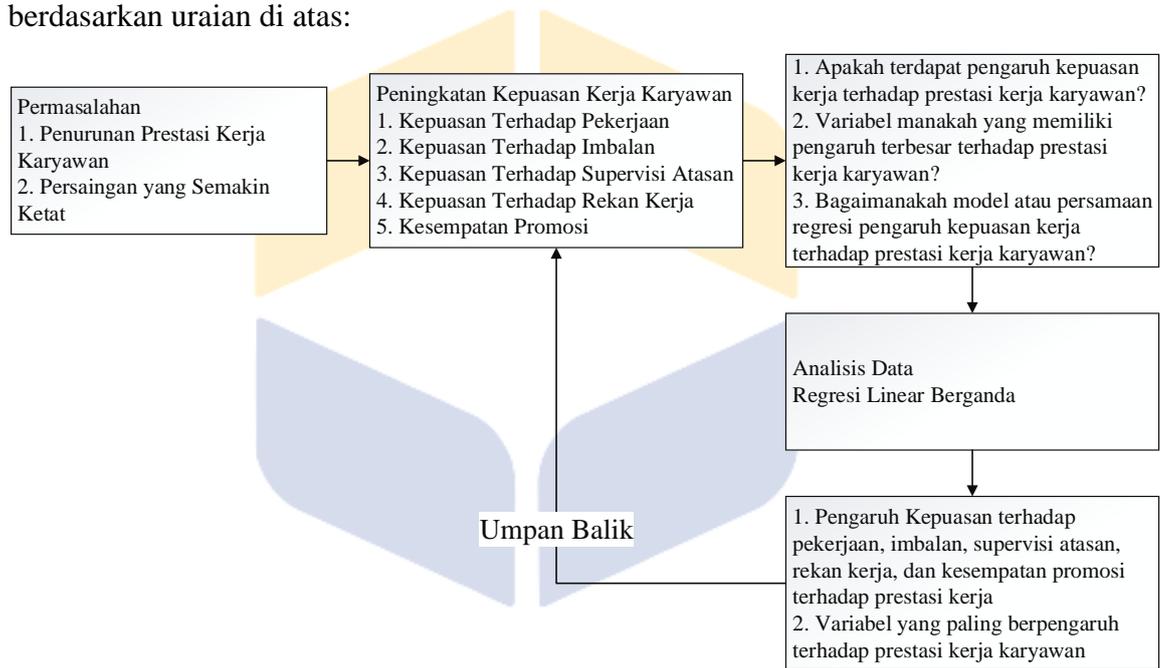
Dalam perkembangannya, PT Ramelan Murakabi Transindo menghadapi permasalahan yaitu menurunnya prestasi kerja karyawan yang ditunjukkan dari menurun dan tidak terpenuhinya target pendapatan perusahaan serta jumlah ritase setiap kendaraan yang fluktuatif bahkan menurun hingga 5% tiap bulannya. Menurunnya prestasi kerja karyawan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah rendahnya kepuasan kerja yang mereka rasakan.

Pelanggan internal atau karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berperan penting dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan, rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan yang terus dihiraukan tentunya akan menimbulkan masalah-masalah baru, seperti hilangnya loyalitas karyawan kepada perusahaan, menimbulkan suasana kerja yang tidak nyaman, sikap acuh tak acuh kepada rekan kerja bahkan kepada atasan, hingga dapat berakibat pada kehilangan kepercayaan konsumen serta penurunan pendapatan perusahaan. Oleh sebab itu manajemen sumber daya manusia harus dilakukan secara terorganisir juga dapat menyatukan tujuan perusahaan dengan tujuan karyawannya, sehingga tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Oleh sebab itu, dalam

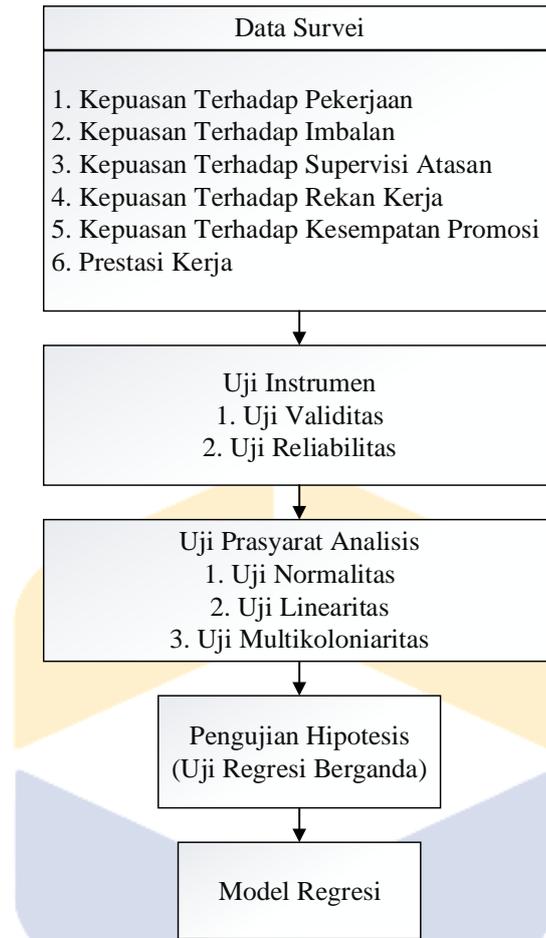
penelitian ini membahas mengenai pengaruh kepuasan pelanggan internal terhadap prestasi kerja karyawan di PT Ramelan Murakabi Transindo.

1.2 Kerangka Pemikiran

Kepuasan pelanggan internal atau karyawan perusahaan memberi pengaruh terhadap prestasi kerja karyawan perusahaan, semakin puas karyawan perusahaan terhadap pekerjaannya maka prestasi kerja karyawan tersebut akan meningkat dan sebaliknya, semakin tidak puas seorang karyawan maka prestasi yang dihasilkan karyawan tersebut juga akan rendah. Gambar 1.1 merupakan kerangka pemikiran berdasarkan uraian di atas:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 2 Alur Pengerjaan Regresi Berganda

1.3 Sistematika Laporan Kerja Praktik

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang yang menjelaskan argumen, alasan, dan tujuan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Ramelan Murakabi Transindo., Kerangka Pemikiran yang menjelaskan mengenai prosedur dan teknik penelitian, serta Sistematika Laporan Kerja Praktik yang berisi uraian singkat tentang isi masing-masing bab dan sub bab dalam laporan kerja praktik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mendasar dalam penelitian yang membantu dalam memberikan gambaran tentang metode dan teknik penelitian yang dipakai dalam penelitian serupa

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang profil perusahaan khususnya profil pada divisi *transport planner* pada PT Ramelan Murakabi Transindo, struktur organisasi, proses bisnis, dan peraturan-peraturan yang berlaku pada perusahaan. Aktivitas kerja praktik yang dijelaskan dalam bentuk jurnal kegiatan kerja praktik. Pengolahan data dan analisis yang berisi uraian kasus atau permasalahan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan internal terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Ramelan Murakabi Transindo., dampak yang ditimbulkan dari permasalahan tersebut yang kemudian diselesaikan dengan menggunakan teori dan metode yang relevan untuk permasalahan tersebut yaitu metode regresi Linear berganda.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian kesimpulan berisi simpulan dari kasus/ permasalahan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan internal terhadap prestasi kerja karyawan di PT Ramelan Murakabi Transindo. yang telah diolah dan dianalisis.

Pada bagian saran menguraikan tentang saran-saran yang diberikan kepada PT Ramelan Murakabi Transindo berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk perbaikan perusahaan, serta kepada program studi manajemen transportasi yang berkontribusi pada keterbatasan mahasiswa saat kerja praktik.

BAB V REFLEKSI DIRI

Pada bagian refleksi diri berisi tentang penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat dan relevan terhadap pekerjaan selama kerja praktik, manfaat kerja praktik terhadap pengembangan *soft skills* dan kemampuan kognitif serta kekurangan *soft skills* dan kemampuan kognitif yang dimiliki, kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman kerja praktik, serta rencana perbaikan maupun pengembangan diri, karier, dan Pendidikan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai pengaruh kepuasan pelanggan internal terhadap prestasi kerja karyawan pada PT Ramelan Murakabi Transindo.

LAMPIRAN

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.