

ANALISIS ISO 9001:2008 PADA PROSES PENGEPAKAN (PACKAGING) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT. PACIFIC REMOVINDO ALLIED PICKFORDS INDONESIA**Nurminingsih, Sos, M.Si¹, Efit Damayanti.N²**Dosen¹ Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia

Jl. Bambu Apus 1 No.3 Cipayung Jakarta Timur 13890

Email: urindo@indo.net.id**ABSTRAK**

Salah satu pilihan yang paling strategis dalam sebuah organisasi agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan perubahan demi perubahan, persaingan yang sangat tinggi serta semakin canggihnya kualitas hidup. Peningkatan kualitas mencakup pelayanan secara umum yang dilakukan oleh orang-orang yang terlibat di dalamnya dalam hal ini manajemen sumber daya manusia, kualitas pelayanan menjadi bagian yang penting dalam upaya peningkatan sistem manajemen kualitas secara keseluruhan. Pelanggan menjadi fokus utama ketika kita menggungkapkan tentang kepuasan dan kualitas pelayanan jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa implementasi ISO 9001:2008 Pada Proses Pengemasan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Pacific Removindo (Allied Pickfords Indonesia). Sistem manajemen mutu yang sudah berjalan sejak tahun 2003 sangat membantu proses bisnis perusahaan. ISO 9001:2008 telah memberikan kontribusi besar pada usaha perusahaan dalam pemenuhan indeks kepuasan pelanggan.

Metoden penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan analisis SWOT yang mencakup lingkungan internal dan eksternal perusahaan dimana analisis ini menentukan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). cara analisis data yang menggunakan perhitungan angka-angka atau untuk menunjang proses analisis data tersebut dengan menggunakan bobot, skala dan rating.

Berdasarkan semua analisis tersebut diatas, alat yang dipakai untuk menyusun faktor –faktor strategis perusahaan adalah dengan menggunakan matrik SWOT. Matrik ini menggambarkan secara jelas peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan yang dapat diatasi dengan kekuatan serta meminimalkan kelemahan yang berasal dari internal perusahaan. Matrik SWOT menghasilkan empat set kemungkinan alternative strategi yaitu ST, WT, SO dan WO.

Kata Kunci : ISO 9001:2008, Pengemasan, Kepuasan Pelanggan**1. PENDAHULUAN**

Kegiatan ekspor maupun import merupakan salah satu kegiatan yang dapat meningkatkan devisa negara dan megembangkan perekonomian perdagangan dunia. Setiap tahunnya pertumbuhan ekonomi dari sebuah perusahaan jasa baik melalui darat, laut maupun udara mampu bersaing bahkan saat krisis ekonomi global yang melanda dunia. Kegiatan *freight forwarding* merupakan salah satu bidang usaha yang mampu bertahan. Hal ini tidak terlepas dari kemajuan teknologi, transportasi, komunikasi dan informasi yang memudahkan kegiatan antar negara.

Freight forwarder merupakan salah satu jenis perusahaan yang dalam kegiatan usahanya memberikan jasa pelayanan atau pengurusan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman

dan pengangkutan barang, baik dari dalam maupun luar negeri. Semakin banyaknya perusahaan jasa *freight forwarder* membuat pengguna jasa tersebut mempunyai banyak pilihan untuk memilih penyedia jasa pengiriman yang terbaik terlebih dalam hal kualitas pelayanan. Salah satu pilihan yang paling strategis dalam sebuah organisasi agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan perubahan demi perubahan, persaingan yang sangat tinggi serta semakin canggihnya kualitas hidup. Salah satu caranya yaitu dengan menciptakan kepuasan pelanggan caranya dengan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas mencakup pelayanan secara umum yang dilakukan oleh orang-orang yang terlibat di dalamnya dalam hal ini manajemen sumber daya manusia, kualitas pelayanan menjadi bagian

yang penting dalam upaya peningkatan sistem manajemen kualitas secara keseluruhan. Pelanggan menjadi fokus utama ketika kita menggugah tentang kepuasan dan kualitas pelayanan jasa.

Saat ini hampir semua perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas jasa yang sama dengan diterapkannya ISO 9001. Tekanan yang begitu besar dari persaingan yang terjadi di dunia internasional adalah dengan banyaknya perusahaan yang membutuhkan pemasok yang bersertifikat ISO 9001. Simbol manajemen berkualitas ini menjadi wajib bagi produsen. Peningkatan ISO 9001 versi tahun 2000 memasukan variable pengukuran kepuasan pelanggan. Fokus pada pelanggan sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

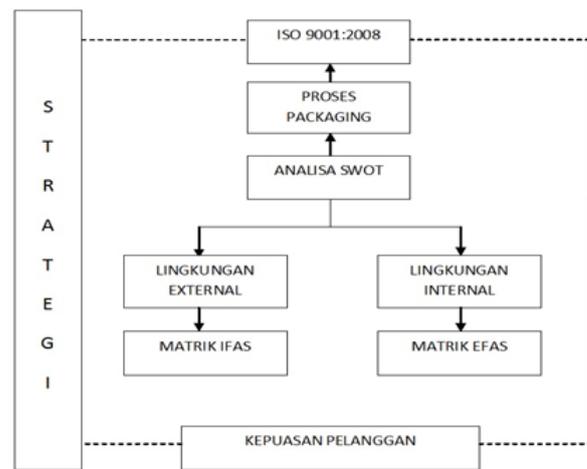
Dalam pelaksanaannya perusahaan dituntut mampu untuk memantau persepsi konsumen. Pendekatan manajemen kualitas ISO 9001 diterapkan perusahaan multinasional (*Multinational Corporation-MNC*) untuk mengubah orientasi proses manajemennya berbasis konsumen. Hal ini menjadi salah satu syarat bagi perusahaan untuk dapat bertahan di pasar internasional karena ini merupakan tuntutan konsumen sesuai standar yang diterima dunia. Hal inilah yang dilihat oleh PT. Pacific Removindo sebagai salah satu perusahaan jasa *freight forwarder* di Indonesia sebagai jasa pengiriman dengan merek dagang Allied Pickfords dalam menetapkan strategi perusahaan.

Ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan di antara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu kepuasan konsumen keseluruhan, dimensi Kepuasan Konsumen, konfirmasi harapan, minat Pembelian, kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan konsumen, yaitu melihat aspek ketidakpuasan konsumen seperti komplain, pengembalian produk, biaya garansi dan lainnya. Kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian dan respon emotional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya dan evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif juga kuantitatif, dengan mempelajari kekuatan, kelemahan, hambatan dan tantangan yang sedang dihadapi oleh PT. Pacific Removindo, mendukung strategi memecahkan masalah ketidak akuratan data dan informasi sebagai produk unit seiring hasil penelitian.

Gambar 3.1
Kerangka Analisis SWOT



Pada kerangka analisis tersebut, dapat diketahui proses pengepakan berpedoman pada Standar manajemen sistem yang terdapat pada ISO 9001:2008 yang telah diterapkan oleh PT. Pacific Removindo. Analisis yang digunakan adalah analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*).

Tabel 1
Matrik SWOT
Analisa 4 Alternative Strategi

Faktor Internal	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
Faktor Eksternal	1.Brand Image 2.Jaringan Allied Pickfords yang tersebar di beberapa Negara 3. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008	1. Tidak adanya pengembangan SDM 2. Terjadinya pelanggaran ketidaksesuaian jadwal operational di lapangan
PELUANG (O)	STRATEGI – SO	STRATEGI – WO
1. Banyak pangsa pasar 2.Tawaran kerjasama	1. Merebut pangsa pasar pelanggan ekspatriat yang ada di Indonesia. 2. Membuat Kerjasama MOU	1.Merekrut dan melatih SDM baru 2. Evaluasi oleh supervisi
ANCAMAN (T)	STRATEGI – ST	STRATEGI – WT
1. Munculnya pesaing baru 2. Biaya operational yang berubah cepat	1. Memberikan kepuasan layanan ekstra bagi konsumen 2. Memberikan harga yang tetap bagi konsumen.	1. Pelatihan bagi SDM 2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pengepakan.

Berdasarkan matrik tersebut maka ada empat alternatif strategi yang dapat dilakukan, yaitu :

- a. Strategi SO, yakni strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengambil keuntungan dari peluang yang ada.
- b. Strategi WO, yakni strategi yang diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara mengatasi kelemahan-kelemahan yang dimiliki.
- c. Strategi ST, yakni strategi untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki dengan cara menghindari ancaman;
- d. Strategi WT, yakni strategi yang didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan ditujukan untuk meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Berdasarkan analisis SWOT berikut adalah rincian kekuatan, kelemahan dan ancaman.

Tabel 2
Analisis SWOT Pada PT. Pacific Removindo

Kekuatan	Kelemahan
ISO 9001:2008: 1. PT.Pacific telah bersertifikat ISO 9001:2008-sistem manajemen mutu. 2. Adanya evaluasi yang dilakukan MR dan QSO. 3. Memiliki perencanaan target tiap tahun. 4. Melakukan audit Internal dan eksternal Pengepakan : 1. Letak gudang penyimpanan yang strategis. 2. Pemantauan kualitas material. 3. Pemantauan kualitas pengepakan. 4. Standard pengepakan yang berstandar internasional jaringan Allied Pickfords. Kepuasan Pelanggan: 1. Reputasi yang baik dari merk dagang Allied Pickfords 2. Selalu melakukan survei pelanggan.	ISO 9001:2008: 1. Auditor untuk internal perusahaan belum profesional. Pengepakan : 1. <i>Packers</i> dan <i>crew leader</i> sering terlambat ke rumah <i>customer</i> . 2. <i>Crew leader</i> tidak melaporkan progress pengepakan. 3. Volume pengepakan over. 4. Tidak ada dokumentasi barang yang rusak pada saat mengepak. 5. Kurangnya tenaga <i>crew loading</i> pada musim ramai (<i>peak season</i>) 6. Kurangnya kemampuan penguasaan bahasa asing oleh <i>crew leaders</i> . Kepuasan Pelanggan: 1. Masih ditemukan <i>claim</i> pelanggan.
Peluang	Ancaman
1. Peningkatan kebutuhan jasa pengepakan dan barang pindahan di luar kalangan ekspatriat. 2. Merebut pangsa pasar <i>customer</i> di luar Jakarta 3. Tawaran kerjasama dengan kontraktor asing 4. Melayani jasa pindahan antar wilayah di Indonesia (<i>Local Move</i>)	1. Munculnya pesaing baru dengan usaha sejenis. 2. Biaya operational yang berubah dengan cepat. 3. Biaya bahan baku yang meningkat.

Faktor Internal berasal dari dalam lingkungan perusahaan, yang berupa kekuatan dan kelemahan, antara lain :

3.1.Kekuatan, terdiri dari :
ISO 9001:2008

- 1) PT.Pacific telah bersertifikat ISO 9001:2008-Sistem manajemen mutu.
- 2) Adanya evaluasi yang dilakukan oleh MR dan QSO.
- 3) Memiliki perencanaan target tiap tahun.
- 4) Melakukan audit Internal dan eksternal.

3.2.Pengepakan

- 1) Letak gudang yang strategis dan kapasitas yang besar.
- 2) Pemantauan kualitas material.
- 3) Pemantauan kualitas pengepakan.
- 4) Standard pengepakan yang berstandar internasional jaringan Allied Pickfords.

3.3.Kepuasan Pelanggan

- 1) Reputasi yang baik dari merk dagang Allied .
- 2) Selalu melakukan survey kepuasan pelanggan.

Faktor Eksternal berasal dari dalam luar lingkungan perusahaan, yang berupa peluang dan ancaman, antara lain :

3.4.Peluang, terdiri dari :

- 1) Pangsa pasar diluar kalangan ekspatriat.
- 2) Merebut pangsa pasar untuk *customer* di luar Jakarta.
- 3) Tawaran kerjasama dengan kontraktor asing.
- 4) Melayani jasa pindahan antar wilayah di Indonesia (*Local Move*)

3.5.Ancaman, terdiri dari :

- 1) Munculnya pesaing baru dengan usaha sejenis.
- 2) Biaya operasional yang berubah dengan cepat.
- 3) Biaya bahan baku yang meningkat.

Tabel 3
Tabel Pengolahan Data IFAS
Bobot, skala dan rating

No	Faktor-Faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot dan Rating
Kekuatan				
ISO 9001:2008				
1	PT. Pacific Removindo telah bersertifikat ISO 9001:2008-sistem manajemen mutu	0.1	4	0.4
2	Adanya evaluasi yang dilakukan MR dan QSO	0	3	0
3	Memiliki perencanaan target tiap tahun	0.1	1	0.1
4	Melakukan audit internal dan eksternal	0.04	4	0.16
Pengepakan				
1	Letak gudang penyimpanan barang yang strategis	0.07	3	0.21
2	Pemantauan kualitas material	0.08	4	0.32
3	Pemantauan terhadap kualitas hasil pengepakan	0.06	4	0.24
4	Standard pengepakan yang berstandar Internasional jaringan Allied Pickfords Internasional	0.03	3	0.09
Kepuasan Pelanggan				
1	Reputasi yang baik dan merk dagang Allied Pickfords	0.08	4	0.32
2	Selalu melakukan survei kepuasan pelanggan	0.06	3	0.18
		0.62	33.0	2.02
Kelemahan				
ISO 9001:2008				
1	Auditor untuk internal perusahaan belum profesional	0.09	4	0.36
Pengepakan				
1	Packers dan crew leader sering terlambat ke rumah customer	0.03	4	0.12
2	Crew leader tidak melaporkan progres pengepakan	0.07	3	0.21
3	Volume pengepakan over	0.04	4	0.16
4	Tidak ada dokumentasi barang yang rusak pada saat pengepak	0.06	3	0.18
5	Kurangnya tenaga driver pada saat musim ramai (peak season)	0.08	2	0.16
6	Kurangnya kemampuan penguasaan bahasa asing oleh crew leader dan packers	0.05	3	0.15
Kepuasan pelanggan				
1	Masih ditemukan klaim pelanggan	0.06	4	0.24
		0.48	27.0	1.58
	TOTAL	1		

Dari hasil analisis pada tabel 3 IFAS faktor kekuatan (*strength*) mempunyai total nilai skor 2,02 sedangkan Kelemahan (*weakness*) mempunyai total nilai skor 1,58. Seperti halnya IFAS, maka pada faktor-faktor strategis EFAS juga dilakukan identifikasi yang hasilnya ada di tabel 3.

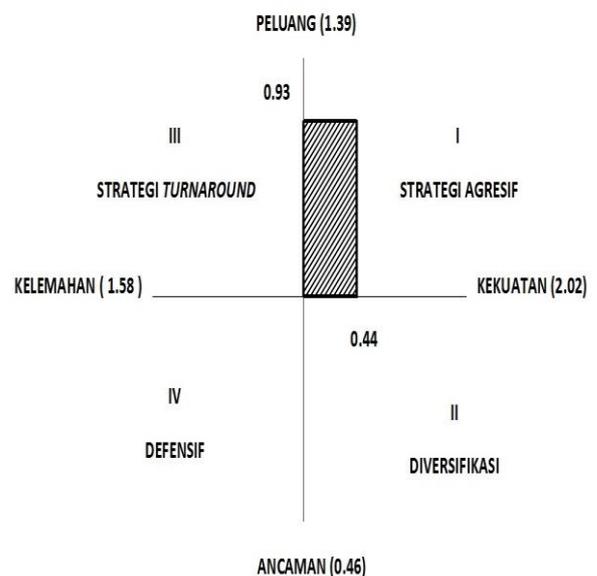
Tabel 4
Tabel Pengolahan Data EFAS
Bobot, Skala dan Rating

No	Faktor-Faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot dan Rating
Peluang				
1	Peningkatan kebutuhan akan jasa pengepakan dan barang pindahan di luar kalangan ekspatriat	0.25	1	0.25
2	Merebut pangsa pasar untuk customer di luar Jakarta	0.06	3	0.18
3	Tawaran kerjasama dengan kontraktor asing	0.08	2	0.16
4	Melayani jasa pindahan antar wilayah di Indonesia (Local Move)	0.2	4	0.8
		0.59	10	1.39
Ancaman				
1	Munculnya pesaing baru dengan usaha sejenis	0.2	1	0.2
2	Biaya operasional yang berubah dengan cepat	0.08	2	0.16
3	Biaya bahan baku yang meningkat	0.1	1	0.1
		0.38	4	0.46
	TOTAL	1.0		

Dari hasil analisis pada table 4 EFAS faktor peluang (*opportunity*) mempunyai total nilai skor 1,39 sedangkan ancaman (*threat*) mempunyai

total nilai skor 0,46. Selanjutnya nilai total skor dari masing-masing faktor dapat dirinci, *strength*: 2,02, *weakness*: 1,58, *opportunity*: 1,39 dan *threat*: 0,46. Maka diketahui nilai *strength* dan *weakness* selisih (+) 0,44 dan nilai *opportunity* dan nilai *threat* selisih (+) 0,93. Dari hasil identifikasi faktor-faktor tersebut maka dapat digambarkan dalam diagram SWOT, dapat dilihat pada gambar 1.

Gambar 1
Diagram Cartesius Hasil Pengolahan Data Internal dan Eksternal PT. Pacific Removindo



Dari gambar diagram cartesius di atas, menunjukkan bahwa PT. Pacific Removindo-Allied Pickfords Indonesia berada dalam jalur yang tepat dengan melakukan strategi agresif atau pengembangan dengan dibantu sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 yang dapat diterapkan dalam kegiatan bisnis khususnya pengepakan (*packaging*) memungkinkan PT. Pacific Removindo-Allied Pickfords Indonesia melakukan usaha peningkatan untuk kepuasan pelanggan.

Tabel 5
Matriks SWOT PT.Pacific Removindo

IFAS Internal Strategi Analysis Factor	Strength (S) Kekuatan	Weaknesses (W) Kelemahan
	1. PT. Pacific telah bersertifikat ISO 9001:2008-sistem manajemen mutu. 2. Adanya evaluasi yang dilakukan MR dan QSO. 3. Memiliki perencanaan target tiap tahun. 4. Melakukan audit Internal dan eksternal 5. Letak gudang penyimpanan yang strategis. 6. Pemantauan kualitas material. 7. Pemantauan kualitas pengepakan. 8. Standar pengepakan yang berstandar internasional jaringan Allied Pickfords. 9. Reputasi yang baik dari merk dagang Allied Pickfords 10. Selalu melakukan survei pelanggan.	1. Auditor untuk internal perusahaan belum profesional. 2. Packers dan crew leader sering terlambat ke rumah customer. 3. Crew leader tidak melaporkan progress pengepakan. 4. Volume pengepakan over. 5. Tidak ada dokumentasi barang yang rusak pada saat pengepak. 6. Kurangnya tenaga driver pada musim ramai (peak season) 7. Kurangnya kemampuan penguasaan bahasa asing oleh crew leaders. 8. Masih ditemukan claim pelanggan.
EFAS Eksternal Strategi Analysis Factor	Opportunity (O) Peluan	Strategi SO
	1. Pangsa pasar diluar kalangan ekspatriat. 2. Pangsa pasar customer di luar Jakarta. 3. Tawaran kerjasama dengan kontraktor asing 4. Melayani jasa pindahan antar wilayah di Indonesia (Local Move)	1. Merebut pangsa pasar untuk Domestic dan Local Move. 2. Promosi untuk pelanggan di luar kalangan ekspatriat. 3. Membuat kesepakatan kerjasama dengan pihak kontraktor asing.
Threat (T) Ancaman	Strategi ST	Strategi WO
1. Munculnya pesaing baru dengan usaha sejenis. 2. Biaya operasional yang berubah dengan cepat. 3. Biaya bahan baku yang meningkat.	1. Memberikan harga yang tetap bagi pelanggan. 2. Mencari pemasok dengan standar harga dan kualitas yang lebih baik. 3. Memberikan layanan ekstra bagi pelanggan.	1. Memberikan fasilitas komunikasi dan sarana yang membantu efisiensi kerja crew leader dan packers. 2. Pelatihan atau training internal auditor. 3. Membuat laporan harian progress pengepakan oleh crew leader 4. Pelatihan bahasa asing untuk menunjang proses komunikasi dengan customer
	Strategi WT	
	1. Evaluasi secara rutin untuk operasional departemen. 2. Melakukan pengawasan terhadap pemakaian bahan baku.	

Dari hasil analisis yang dilakukan pada PT. Pacific Removindo selaku penyedia jasa pindah rumah, maka dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan PT. Pacific Removindo perlu melihat hal-hal yang berkaitan dengan tolak ukur kepuasan konsumen, dimana kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dari hasil analisis yang telah dilakukan di PT. Pacific Removindo berdasarkan teori Kotler yaitu bila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu dengan memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.

Disamping itu perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk mencapai visi dan misi perusahaan dan menjaga hubungan baik dengan customer, mengembangkan dan menerapkan *accountable*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis SWOT dengan melihat faktor internal dan eksternal pada PT. Pacific Removindo dapat disimpulkan :

1. Faktor kekuatan dengan nilai (2,02) lebih besar dibandingkan dengan faktor kelemahan sebesar (1,58) dan faktor peluang juga lebih besar (1,39) bila dibandingkan dengan faktor ancaman (0,46). Hal ini berarti PT.Pacific Removindo mampu bersaing dengan kompetitor utama.
2. Strategi yang diambil oleh PT. Pacific Removindo sudah tepat dimana yang menjadi strategi bagi PT. Pacific Removindo adalah strategi agresif atau *growth oriented strategy*, strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung pertumbuhan yang agresif dalam usaha peningkatan terus menerus. Hal ini sesuai dengan implementasi ISO 9001:2008 klausul delapan khususnya klausul 8.5 yaitu *improvement* atau peningkatan..

4.2. Saran

PT. Pacific Removindo telah dapat membuktikan mampu bersaing dengan perusahaan lain, namun hasil dari implementasi strategi ini belum dapat dijadikan sebagai garis finish suatu pertumbuhan perusahaan, kemajuannya harus terus dipantau dan ditingkatkan. Para pesaing juga tidak akan tinggal diam melihat perkembangan ini.

Beberapa rekomendasi yang perlu disampaikan sehubungan dengan kebijakan manajemen mutu sebagai bekal majemen di masa yang akan datang bagi PT. Pacific Removindo adalah :

1. Dengan keunggulan yang dimiliki perusahaan. PT. Pacific Removindo harus mampu mempertahankan keunggulan yang ada. Sistem manajemen mutu secara konsisten harus tetap dijaga oleh manajemen dan seluruh karyawan PT. Pacific Removindo, penyediaan layanan juga harus tetap dikembangkan. Usaha peningkatan strandar mutu manajemen dan peningkatan keunggulan pelayanan jasa dapat dilakukan dengan cara :
 - a. Mengadakan training dan pelatihan auditor, bagi team audit internal untuk

- memberikan wawasan bagi auditor internal tentang proses audit sehingga fungsi internal audit dapat berjalan sebagaimana mestinya.
- b. Mengaktifkan layanan pasar lokal, yaitu penyediaan jasa tidak hanya untuk *internasional moving* tapi juga mengaktifkan layanan *local move* yang selama ini dianggap kurang menguntungkan, karena dari layanan jasa *local move* tersebut terbuka peluang bagi *internasional moving*. Bila pelanggan merasa puas dengan layanan *local moving* maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tersebut akan memakai jasa yang sama untuk layanan *internasional moving*.
2. Hubungan dengan pelanggan dan supplier juga harus tetap dijaga. Beberapa rekomendasi yang perlu disampaikan yang dapat dilakukan oleh PT. Pacific Removindo dalam hal peningkatan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan serta hubungan dengan supplier adalah sebagai berikut :
 - a. Proses pelatihan bahasa asing untuk membatu kelancaran proses komunikasi, pelatihan bahasa asing sebenarnya sudah berjalan di PT. Pacific Removindo namun antusiasme dari peserta khususnya *crew leader* dan *pakers* masih kurang, minat untuk belajar masih sangat rendah. Maka dari itu manajemen PT. Pacific Removindo mencoba dengan mengaktifkan lagi program pelatihan bahasa asing khususnya bahasa Inggris dengan mengatur waktu jadwal pelatihan yang lebih efisien setelah jam kerja serta pengadaan program pelatihan yang lebih menarik, seperti pengadaan sertifikat bagi yang mengikuti pelatihan.
 - b. *Meeting* secara berkala untuk departemen operational, *meeting* berkala dapat digunakan sebagai proses evaluasi bagi kegiatan operational. Untuk mengangkat permasalahan dengan tujuan untuk dibahas dan dicarikan solusi. *Meeting* secara berkala juga berfungsi sebagai pembangkit semangat kerja dan memperbaiki kinerja kerja.
 - c. Melakukan pengawasan terhadap pemakaian bahan baku dengan adanya

quality control atau pengendalian mutu material. Menetapkan standard pengendalian mutu material yang menjadi acuan untuk bagian *quality control* dalam melaksanakan tugasnya. Dengan menetapkan standar mutu material, bagian *quality control* dapat bertugas dan bertanggung jawab terhadap pemantauan mutu material, dimulai dari penerimaan material dari supplier sebelum sampai ke rumah *customer* dan juga pengendali pemakaian material dalam proses pengepakan sehingga penggunaannya tidak berlebihan dan tepat penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- David, F.R., 2002. *Manajemen Strategis: Konsep*, Edisi Bahasa Indonesia, Diterjemahkan oleh Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhallindo.
- Domingo, Rene.T. 1997. *Quality Mean Survival*, Edisi Bahasa Indonesia, Diterjemahkan oleh PQM Consultan.
- Donald, A.Ball & Wendell, H.Mc.Culloch, 2001, *Bisnis Internasional*: Salemba Empat, Jakarta.
- Yuzuf, Eva Zhoriva, Dr & Williams, Lesley, Dr, 2007, *Manajemen Pemasaran*; PPM
- Kennedy, John E & Soemanagara, R. Dermawan, 2009, *Marketing Communication*. PT. Bhuna Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Salemba Empat.
- Manurung, Dinasty, SH, 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merk Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati*. Fakultas Psikologi Univ. Sumut Medan.
- Pearce, J.A. and R.B. Robinson, 1994. *Strategic Management Formulation, Implementation and Control*, Irwin, Homewood.
- Pearce & Robinson, 1997, *Strategic Management: Formulation, Implementing and Controlling*, alih bahasa Agus Maulana, Bina Rupa Aksara, Jakarta.

- Kotler & Amstrong, 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro & Tim MarkPlus. PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, 1998. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, SE, Ak & Ronny A. Rusli, SE, Ak. Prenhallindo.
- Prof. M.A, Dr Afrizal, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*: PT. Raja grafindo Persada
- Rangkuti, Freddy, 2014, *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*: PT. Gramedia Pustaka
- Robbins, Stephen. P & Coultery, Marry. 1999. *Management*. Jakarta: Phenhallindo.
- Wheelen, Thomas & J. David Hunger, 1995, *Strategic Management And Business Policy*, Fifth Edition, Addison Wesley Publishing Company, Inc.