

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perusahaan transportasi umum memegang peran penting dalam sistem mobilitas masyarakat (Sulistyowati & Muazansyah, 2019). Namun, dalam operasionalnya, sering kali muncul berbagai tantangan, seperti keluhan pelanggan terkait keterlambatan, ketidaknyamanan, hingga layanan yang tidak sesuai ekspektasi. Jika keluhan ini tidak ditangani dengan baik, kepuasan pelanggan dapat menurun, yang pada akhirnya berisiko mengurangi jumlah pengguna layanan tersebut (Wicaksana, 2020). PT. Kodjari Tata Angkutan, sebagai perusahaan yang bergerak di sektor transportasi umum, memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan berkualitas serta tanggap terhadap berbagai keluhan pelanggan. Keluhan yang disampaikan bisa berkaitan dengan berbagai aspek, seperti ketepatan jadwal keberangkatan, kondisi armada, sikap pengemudi, hingga kenyamanan selama perjalanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan sistem yang mampu mengelola keluhan pelanggan secara efektif, efisien, dan profesional (Syabana & Yahfizham, 2024). Oleh sebab itu, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan menjadi langkah krusial bagi perusahaan angkutan umum guna memastikan setiap keluhan ditangani dengan cepat dan tepat (Devira Dhabitah et al., 2024).

SOP penanganan keluhan adalah pedoman resmi yang dibuat untuk memastikan perusahaan memiliki standar dalam merespons, mengelola, dan menyelesaikan keluhan pelanggan (Fitriana, 2014). Dengan SOP yang terstruktur, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani keluhan. Saat ini, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur dalam menangani keluhan pelanggan berisiko menyebabkan proses penanganan yang kurang efektif, lambat, dan tidak transparan, seperti yang terjadi di PT.Kodjari Tata Angkutan saat ini. Oleh sebab itu, penyusunan SOP yang sistematis dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan

efektivitas serta efisiensi dalam menangani keluhan pelanggan. SOP penanganan keluhan dirancang untuk memberikan panduan yang jelas bagi karyawan, terutama tim layanan pelanggan dan operasional, dalam menanggapi serta menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat. Dengan adanya SOP ini, setiap keluhan yang masuk akan ditangani secara profesional dan sistematis, mulai dari tahap penerimaan laporan, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyelesaian serta umpan balik kepada pelanggan.

Melalui penelitian yang berjudul "**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN PADA PT. KODJARI TATA ANGKUTAN**" diharapkan dengan penyusunan SOP penanganan keluhan dapat menghadirkan solusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan pelanggan, serta menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan transparan dalam mengatasi berbagai tantangan operasional perusahaan.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan keluhan customer service di PT. Kodjari Tata Angkutan saat ini?
2. Bagaimana rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service bagi PT.Kodjari Tata Angkutan?

I.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya mencakup proses pelayanan customer yang dilakukan PT. Kodjari Tata Angkutan, dalam penyelesaian masalah/keluhan.
2. Tidak mencakup aspek teknis operasional seperti perawatan kendaraan atau sistem keuangan

I.4 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pelayanan customer service saat ini di PT. Kodjari Tata Angkutan.

2. Memberikan rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service bagi PT.Kodjari Tata Angkutan .

I.5 Manfaat

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam memperluas wawasan, meningkatkan keterampilan, serta menambah pengalaman, sekaligus menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi PT. Kodjari Tata Angkutan dalam mengoptimalkan pelayanan customer service dalam menangani keluhan pengguna Biskita Trans Pakuan.

3. Bagi PKTJ

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber literatur yang bermanfaat dalam memperkaya wawasan serta dijadikan referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas permasalahan serupa, sehingga dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan

I.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama 6 bulan pada tanggal 12 Agustus 2024 sampai dengan 12 Februari 2025 yang bertempat di PT. Kodjari Tata Angkutan (Operator Biskita Trans Pakuan)

I.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pembahasan materi pada setiap BAB, maka penulis menggunakan sistematika pelaporan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan serta gambaran umum penelitian.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang dilakukan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan Kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

Mencangkup pustakan yang diacu sebagai bahan referensi yang telah ditulis pada bab-bab sebelumnya.

I.8.1 Jadwal Kegiatan Magang

Tabel I. 1 Jadwal Kegiatan Magang

Kegiatan	Agt			Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb	
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Pelepasan Magang																									
Pelaksanaan Magang																									
Kunjungan Dosen Ke-1																									
Kunjungan Dosen Ke-2																									
Kunjungan Dosen Ke-3																									
Monitoring dan Evaluasi																									
kembali ke Kampus																									