

Analisis lingkungan internal pada divisi MPT PT X sejalan dengan peningkatan kualitas operasional

Rachmi Fitri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20240719&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. 'X' adalah suatu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang transportasi yaitu sebagai penyelenggara jalan tol. Dalam pengoperasiannya, selama ini PT. 'X' berusaha untuk menyediakan dan memberikan fasilitas pelayanannya dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan konsumen pengguna jalan tol agar terpenuhi segala kebutuhan dan keinginannya dan timbulah perasaan puas pada dirinya. Usaha PT. 'X' dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jalan tol memerlukan sistem informasi yang baik dengan menggunakan peralatan dan sistem pengumpulan tol yang dapat menunjang dan sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen pengguna jalan tol.

Analisis terhadap peralatan dan sistem pengumpulan tol yang ada pada PT. 'X' perlu dilakukan, karena masih kurangnya kinerja dari kegiatan operasional di dalam Divisi MPT yang mengendalikan sistem peralatan dan pengumpulan tol yang digunakan dalam pengoperasian jalan tol pada PT. 'X'. Analisis yang dilakukan mengembangkan teori Manajemen Strategi dengan Metode Analisis Lingkungan Internal yaitu Analisis Kekuatan dan Kelemahan (Strength & Weakness Analysis) untuk dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki PT. 'X' pada Divisi MPT khususnya dalam hal peralatan dan sistem pengumpulan tol. Dengan mengetahui kekuatan maka dapat dilakukan analisis dan evaluasi kekuatan tersebut dan kemudian dibuat suatu Usulan peningkatan/perbaikan kekuatan. Selain itu, dengan mengetahui kelemahan maka dapat dibuat alternatif-alternatif solusi dan solusi dalam menangani kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh peralatan dan sistem pengumpulan tol tersebut.

Berdasarkan usulan peningkatan/perbaikan kekuatan dan solusi dalam menangani kelemahan yang diperoleh tersebut, maka dibuat suatu usulan rencana aksi/strategi. Usulan rencana aksi/strategi tersebut mencakup lima jenis strategi yaitu strategi sumber daya manusia, strategi peralatan tol, strategi sistem pengoperasian dan pelaporan data, strategi tata letak gardu, dan strategi cara transaksi pembayaran. Masing-masing strategi yang dibuat bertujuan untuk meningkatkan kualitas kegiatan operasional pengumpulan tol dan sebagai penunjang peningkatan kualitas pelayanan yang berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jalan tol.