

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT.
KERETA API LOGISTIK EXPRESS GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh

ADITYA IRAWAN

1813111005

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2023

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT.
KERETA API LOGISTIK EXPRESS GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Studi

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun Oleh

ADITYA IRAWAN

1813111005

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

ADITYA IRAWAN
1813111005

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dra. Tri Prasetyajowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PENGESAHAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

ADITYA IRAWAN
1813111005

Tanggal Ujian : 29 Maret 2023
Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Penguji II



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Penguji III



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **ADITYA IRAWAN**
Tempat, Tanggal Lahir : **Surabaya, 12 Maret 2000**
NIM : **1813111005**
Fakultas / Program Studi : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT KERETA API LOGISTIK EXPRESS GUBENG SURABAYA**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 8 Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan

ADITYA IRAWAN

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT. KERETA API LOGISTIK EXPRESS GUBENG SURABAYA

Aditya Irawan

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: adityarwnn@gmail.com

PT Kereta Api Logistik (menjalankan bisnis sebagai KAI Logistik, sebelumnya KALOG atau KALOG Express) merupakan anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia bertujuan untuk melayani distribusi logistik berbasis kereta api dengan kemasan bisnis door to door service untuk memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api yang didukung dengan angkutan pra dan purna wilayah Indonesia di bidang barang kereta api. Kereta Api Indonesia merupakan transportasi darat yang berbasis jalan rel yang secara efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan kapasitas daya angkut yang cukup besar seperti penumpang maupun barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di Pt. Kereta Api Logistik Gubeng Surabaya dan menjadikan evaluasi untuk instansi tersebut agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan buku teori Kualitatif dan Kuantitatif (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) dengan mendeskripsikan layanan jasa pengiriman barang yang ada di Pt. Kereta Api Logistik Gubeng. Penelitian ini dilakukan dalam kondisi yang alamiah metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Pt. Kereta Api Logistik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga tersebut. Beberapa upaya tersebut efektif dalam distribusi barang dikarenakan mampu menghemat waktu, biaya. Dengan menggunakan layanan jasa pengiriman yang disediakan oleh Pt. Kereta Api Logistik tersebut memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas pendistribusian barang atau melakukan jual beli online. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut akan mengakibatkan ketertarikan masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman yang disediakan oleh Pt. Kereta Api Logistik tersebut.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

QUALITY IMPROVEMENT OF GOODS DELIVERY SERVICES AT PT. GUBENG SURABAYA EXPRESS LOGISTICS TRAIN

Aditya Irawan

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,
Bhayangkara University, Surabaya

Email: adityarwnn@gmail.com

PT Kereta Api Logistik (running business as KAI Logistik, formerly KALOG or KALOG Express) is a subsidiary of PT Kereta Api Indonesia which aims to serve rail-based logistics distribution with door to door service business packaging to provide complete service for supported railroad customers. with pre and post transportation within the Indonesian territory in the field of railroad goods. Indonesian Railroad is an efficient and effective rail-based land transportation. This is evidenced by the large enough carrying capacity such as passengers and goods. This study aims to examine and analyze the Quality of Freight Forwarding Services at Pt. Gubeng Surabaya Logistics Train and make an evaluation for the agency so that it will be even better in the future. This study uses a qualitative research method using a qualitative and quantitative theory book (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) by describing the freight forwarding services available at Pt. Gubeng Logistics Train. This research was conducted in natural conditions using qualitative methods to obtain in-depth data, data that contains meaning. The results of this study indicate that the efforts made by Pt. Logistics Railway is able to improve the quality of public services in these institutions. Some of these efforts are effective in the distribution of goods because they are able to save time, costs. By using the shipping services provided by Pt. The Logistics Train makes it easier for the public to carry out goods distribution activities or to buy and sell online. Improving the quality of these services will result in public interest in the delivery services provided by Pt. The Logistics Railway.

Keywords : *Quality of Service*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Secara Teoritis	7
1.4.2 Secara Praktis.....	8
1.5 Definisi Konsep	8
1.6 Metode Penelitian	10
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.6.2 Subyek Penelitian	10
1.6.3 Fokus Penelitian.....	10
1.6.4 Sumber Informasi	11
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data.....	12
1.6.6 Teknik Analisis Data	13
1.6.7 Langkah-langkah Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
2.3 Tinjauan Pustaka.....	23

2.3.1	Kualitas Layanan PT. Kereta Api Logistik Express dalam pelayanan jasa pengiriman barang	23
2.3.2	Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik Express	28
2.3.3	Upaya yang dilakukan PT. Kereta Api Logistik Express untuk meningkatkan kualitas pelayanan	30
BAB III GAMBARAN UMUM PT KERETA API LOGISTIK		34
3.1	Sejarah Singkat PT Kereta Api Logistik Express	34
3.2	Profil PT Kereta Api Logistik Express	36
3.3	Visi dan Misi PT Kereta Api Logistik Express	36
3.4	Tujuan	37
3.5	Sasaran	37
3.6	Landasan Hukum	38
3.7	Program dan Kegiatan PT Kereta Api Logistik Express	42
3.8	Struktur Organisasi PT Kereta Api Logistik Express	43
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA		36
4.1	Kualitas Layanan PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Pelayanan Jasa Pengiriman Barang	47
4.2	Faktor Pendorong dan Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Layanan PT. Kereta Api Logistik Express	75
4.3	Upaya PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		93

MOTTO

Kegagalan dan kesalahan mengajarkan untuk mengambil pelajaran dan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

-Penulis

“ Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan ada Kemudahan ”

-QS. Al-Insyirah: 5

"Siapapun dirimu, jadilah yang terbaik."

-Abraham Lincoln

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt karena dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.

Dalam pembuatan laporan ini penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini tidak akan terlaksana seperti apa yang diharapkan jika tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak yang turut serta dalam pembuatan laporan ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk itu dengan ketulusan hati, penulis akan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, kemudahan dalam pengerjaan skripsi ini
2. Bapak Drs. Anton Setiadji SH. MH. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya
3. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya dan Dosen Pembimbing 1 Pelaksanaan Skripsi
4. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing 2 pelaksanaan Laporan Skripsi

5. Seluruh Karyawan dan Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bhayangkara Surabaya
6. Terimakasih kepada Kepala PT. Kereta Api Logistik Express Wilayah Surabaya yang telah membantu saya dalam penelitian skripsi ini.
7. Kedua Orang tua ayah, ibu, serta keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan support system.
8. Kepada semua pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat waktu.
9. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis.
10. Akhir kata penulis mengharapkan nantinya laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan ini penulis mengucapkan terimakasih.

Surabaya, 8 Maret 2023

Yang menyatakan

Aditya Irawan
NIM : 1813111005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan persaingan dunia bisnis saat ini semakin sulit untuk menarik dan mempertahankan konsumennya, kebijakan dan strategi perusahaan juga mengalami banyak kemajuan dan inovasi. Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh perusahaan untuk membangun kesepakatan perusahaan dan memenuhi kebutuhan dan kepercayaan para konsumen karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan besar. Upaya perusahaan untuk memenangkan persaingan harus menunjukkan produk atau manfaat terbaik dan dapat memenuhi keinginan/selera konsumen yang terus berkembang. Dengan asumsi perusahaan perlu memiliki opsi untuk tumbuh dan berkembang dengan baik, perusahaan harus memiliki opsi untuk memperhitungkan perkembangan ekonomi yang semakin kejam dari masa ke masa dan memiliki opsi untuk bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Hal ini dilakukan untuk menjaga keberadaan dan kemajuan perusahaan.

Saat ini kemajuan pada bidang jasa telah banyak mengalami peningkatan yang sangat cepat dibandingkan dengan masa sebelumnya. Kemajuan di bidang jasa dapat dilihat dari meningkatnya minat konsumen untuk menggunakan jasa berbagai perusahaan jasa. Kebutuhan akan transportasi barang telah menjadi kebutuhan pokok setiap orang untuk saat ini. Semua orang membutuhkan jasa pengiriman yang cepat, bebas dari bahaya untuk menjamin barang yang akan dikirim tidak rusak dan tepat waktu sesuai dengan tujuannya. Pengangkutan paket

barang di Indonesia meliputi laut, darat dan udara. Hal ini dikarenakan topografi wilayah Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau.

Dengan demikian, untuk pengangkutan barang lokal diketiga jalur transportasi tersebut dinilai memadai mengingat jumlah penduduk di Indonesia yang tersebar disebagian besar wilayah nusantara. Dengan produk atau bundel yang membutuhkan transportasi, terdapat banyak pengusaha atau perusahaan jasa transportasi di tiga jalur transportasi. Mengingat banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari tempat-tempat yang jauh menjadikan jasa pengiriman barang ini penting bagi masyarakat indonesia. Dengan kenyataan saat ini, ada banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang dimiliki oleh pemerintah dan dimiliki swasta yang beredar. Salah satunya adalah perusahaan jasa pengiriman barang milik pemerintah, lebih tepatnya pada PT. Kereta Api Logistik atau yang biasa disebut Kalog Express.

Kereta Api Indonesia merupakan transportasi darat yang berbasis jalan rel yang secara efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan kapasitas daya angkut yang cukup besar seperti penumpang maupun barang. Penggunaan konsumsi bahan bakar pada kereta api relatif lebih hemat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Perkeretaapian Indonesia seharusnya dapat dimanfaatkan sebagai salah satu alternatif solusi dalam menyelesaikan permasalahan khususnya kemacetan. Dalam Cetak Biru yang berhubungan dengan Pengembangan Sistem Logistik Nasional (Perpres No. 26 Tahun 2012), Logistik yaitu bagian dari supply chain tentang arus barang, informasi, uang melalui procerement, warehousing, transportation, distribution, delivery services. Penyesuaian sistem logistik memiliki tujuan untuk meningkatkan keamanan, efisiensi, efektivitas pergerakan

barang, informasi, uang mulai dari point of origin hingga point of destination sesuai dengan jenis, kualitas, jumlah, waktu dan tempat yang dipilih oleh pelanggan. PT Kereta Api Logistik atau biasa disebut dengan (KALOG) adalah perusahaan dibawah induk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan bidang layanan distribusi logistik berbasis kereta api (KA) berdiri sejak 22 Oktober 2009 dengan cakupan bisnis door to door (DTD) service bertujuan memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api, layanan PT. Kereta Api Logistik yang tersedia terdiri dari terminal peti kemas (TPK), bongkar muat, pergudangan, pengepakan, pelabelan, pengangkutan, penjejakan, pengawasan logistik serta manajemen logistik dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Dari berbagai macam alat angkutan yang ada saat ini, kereta api merupakan salah satu moda transportasi pilihan yang ada di Indonesia selain bus, pesawat terbang dan kapal laut. Kereta api merupakan alat transportasi dengan sejumlah keunggulan seperti hemat bahan bakar, hemat energi, rendah polusi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel. PT Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api, adapun pelayanan jasa pengangkutan yang diselenggarakan oleh PT Kereta Api Indonesia adalah jasa pengangkutan penumpang dan pengangkutan barang. Pengelolaan PT Kereta Api Indonesia dimulai ketika PJKA diubah menjadi Perumka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada

tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT Kereta Api Indonesia beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana Public Service Organization (PSO). PSO adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh Negara akibat perbedaan harga pokok penjualan BUMN/swasta dengan harga atas produk/jasa tetap terjamin dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat.

Sebagai perusahaan yang telah go public, PT Kereta Api Indonesia memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Perusahaan menyadari komunikasi yang lancar berperan penting bagi kelangsungan bisnis perusahaan di samping memastikan kualitas yang sesuai dengan standar.

Beberapa cara telah dilakukan dan akan terus disempurnakan oleh PT. Kereta Api Indonesia, tujuannya tidak lain yaitu untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melalui peluncuran produk layanan yang berkualitas, pengelolaan keamanan produk, dan layanan pengaduan. Secara garis

besar terdapat tiga kelompok pelanggan PT. Kereta Api Indonesia yaitu konsumen angkutan penumpang, konsumen angkutan barang, dan penyewa aset. Beberapa program yang telah dilakukan untuk peningkatan pelayanan terhadap konsumen tersebut sebagai berikut: a) Perluasan Channel Pembelian tiket Kereta api. b) Penyediaan Fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). c) Display Informasi Sisa Tempat Duduk dan Keberangkatan Kedatangan Kereta api. d) Mesin Antrian Q-Matic. e) Charger Gratis di Stasiun dan di atas Kereta api. f) Customer Service on Station. Salah satu terobosan layanan PT. Kereta Api Indonesia adalah fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). Fasilitas CTM berfungsi untuk mencetak tiket bagi calon penumpang tanpa harus mengantri di loket stasiun. Calon penumpang yang telah melakukan transaksi pembelian tiket melalui channel yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia dan telah memperoleh kode booking dapat menukarnya dengan tiket secara mandiri melalui mesin CTM. PT Kereta Api Indonesia mendapatkan penghargaan pada kompetisi nasional berbasis inovasi pada bulan Desember 2014. Mesin CTM berhasil meraih penghargaan Inovasi Teknologi Terbaik dalam kompetisi Cipta Karya Inovatif (CKI) 2014.

Menurut data (www.asperindo.id, 2022) Bisnis jasa kurir atau pengiriman barang dan logistik saat ini sangat berkembang pesat di Indonesia. Bisnis jasa kurir yang sudah dikenal sejak dahulu yaitu PT Pos Indonesia yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini sudah banyak perusahaan swasta yang merambah ke bisnis kurir atau pengiriman barang dan logistik. Jumlah perusahaan swasta di bidang jasa pengiriman ekspres yang terdaftar sebagai anggota dari Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (ASPERINDO) sekitar 167 perusahaan. Saat ini para pengusaha jasa kurir dan logistik berlomba-

lomba untuk menawarkan jasa kurirnya dengan berbagai keunggulan yang ditonjolkan sebagai keunggulan bersaing perusahaannya. Faktor yang menjadi keunggulan bersaing tersebut yaitu keamanan barang yang dikirim, ketepatan waktu dalam pengiriman barang, harga yang bersaing, serta asuransi yang diberikan kepada pelanggan.

Bisnis ini menunjukkan perkembangan yang pesat. Salah satu faktor penyebab perkembangan tersebut adalah pertumbuhan bisnis online khususnya pada sektor konsumsi. pada tahun 2022, JNE memegang market share terbesar dengan pangsa pasar sekitar 31,6%, Disusul oleh J&T, Tiki dan PT Pos Indonesia. Menurut survey dari lembaga penghargaan yang ada di indonesia yaitu TOP brand award (www.topbrand-award.com) top brand index 2022 fase 2 menjelaskan bahwa pemenang survey pada jasa kurir yaitu JNE dengan 39.3% disusul J&T dengan 23.1% , Tiki dengan 11.1%, PT Pos dengan 8.5%, dan DHL 6.9%.

PT. Kereta Api Logistik tidak menjadi pemegang market terbesar, ini terjadi karena pengguna jasa merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan, harga dan ketepatan waktu yang disediakan sehingga menyebabkan turunnya kepuasan pengguna jasa dan pada akhirnya menyebabkan pengguna jasa tidak melakukan pengiriman barang menggunakan PT. Kereta Api Logistik. Untuk dapat tetap bertahan, pihak perusahaan harus dapat menganalisis keluhan-keluhan dari pelanggan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dibuatlah beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan jasa pengiriman barang di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya?
2. Apa faktor pendorong dan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas layanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng dalam pelayanan jasa pengiriman barang?
3. Apa saja upaya yang dilakukan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa kualitas layanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng dalam pelayanan jasa pengiriman barang
2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas layanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng dalam pelayanan jasa pengiriman barang
3. Untuk mengkaji upaya yang dilakukan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

1. Sebagai sumbangan ilmiah bagi penulis khususnya dan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik pada umumnya.
2. Melalui penelitian ini semoga bisa membantu dan sebagai acuan dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis pada tahap selanjutnya.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi mahasiswa maupun perpustakaan sebagai bahan pelajaran diluar mata kuliah yang ada di universitas.

1.4.2 Secara Praktis

1. Sebagai masukan pemikiran untuk instansi terkait sebagai bahan masukan untuk lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi evaluasi dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi instansi terkait.
3. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman kepada masyarakat agar mau menggunakan fasilitas yang telah diberikan oleh PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng karena jasa yang diberikan telah diatur dalam Undang-Undang dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi.

1.5 Definisi Konsep

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan inilah diperlukan adanya inovasi yang tentu akan sangat berarti dan memberikan perubahan, kepuasan, dan kebahagiaan yang lebih dibandingkan kondisi sebelumnya yang telah ada. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan berkualitas baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Maka dari itu peningkatan minat pengguna jasa pengiriman barang menjadi tolok ukur keberhasilan inovasi yang dilakukan oleh PT Kereta Api Logistik Express. Dengan adanya peningkatan layanan tersebut dapat membuat kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di PT Kereta Api Logistik Express semakin meningkat. Dalam meningkatkan minat pengguna jasa layanan pengiriman barang di Kalog, PT Kereta Api Logistik Express Memperluas jaringan layanan BHP Kurir dalam skala nasional. Layanan tersebut dapat membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan logistik tanpa harus repot-repot keluar untuk mengambil barang. Layanan BHP kurir merupakan salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT Kereta Api Logistik

Express dengan tujuan memudahkan pengguna layanan Kalog dalam melakukan kegiatan logistik, apalagi bagi pelanggan yang tidak memiliki waktu yang banyak.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dipilih penulis yaitu di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya dengan beralamatkan di Jl. Stasiun Gubeng, Pacar Keling, Kec. Tambak Sari. Di lokasi tersebut diharapkan penulis dapat melakukan observasi data dengan baik dan lokasi penelitian ini dipilih karena didasarkan atas pertimbangan bahwa stasiun Gubeng merupakan salah satu stasiun terbesar di Surabaya.

1.6.2 Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, jenis ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menjelaskan mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng.

Sumber informan yang akan menjelaskan pada penelitian ini merupakan orang-orang yang berkompetensi di bidangnya yaitu, dalam menangani dan mengawasi jalannya suatu inovasi layanan di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng.

1.6.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dibuat dengan tujuan agar dapat mempermudah penulis dalam observasi penelitian dan tepat sasaran. Bilamana penulis

memfokuskan suatu penelitian, penulis bisa mendapatkan informasi maupun data yang sesuai dengan apa yang penulis butuhkan. Adapun fokus pada penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya dalam pelayanan jasa pengiriman barang
 - a) Tangibles/ bukti fisik
 - b) Reliability/ keandalan
 - c) Responsiveness/ ketanggapan
 - d) Assurance/ jaminan
 - e) Empathy
2. Faktor pendorong dan faktor penghambat yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya
3. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya

1.6.4 Sumber Informasi

Pemilihan informasi sebagai sumber informasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sesuai dengan fokus penelitian menggunakan teknik sampling purposive. Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik (Sugiyono, 2019:133).

Adapun pemilihan sumber informasi dan data ini yang dilakukan oleh peneliti ini agar mendapatkan data ataupun informasi yang bersifat pasti dan legal, dalam melakukan pengambilan data peneliti mencari sumber-sumber yang paham dan mengetahui kondisi di lapangan dengan maksimal dan menguasai apa yang terjadi dilapangan sehingga proses wawancara bisa berjalan baik dan terkonsep dalam pembahasan yang akan di bahas di halaman berikutnya.

Sumber Informasi merupakan informasi yang bersumber dari manusia, peristiwa dan realita. Adapun sumber informasi pada penelitian ini, Sumber informasi di dapat melalui :

- a) Manajer Pelayanan Kereta Api Logistik Express Surabaya
- b) 2 Pegawai Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya
- c) 5 Pelanggan KAI Logistik Express

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah cara yang bisa digunakan untuk pengumpulan data oleh peneliti. Teknik ini biasanya berupa abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: observasi, wawancara dokumentasi, dan lain-lain. Peneliti mampu menggunakan teknik penelitian tergantung dari masalah yang dihadapi atau yang diteliti.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019:304) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Dalam teknik wawancara ini, peneliti melakukan tanya jawab kepada kepala cabang secara tatap muka. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai aktivitas proses kerja kalog express cabang gubeng surabaya. Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2019:305) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

1.6.6 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil wawancara, maka yang dilakukan adalah melakukan analisis data. Teknik Analisis Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa,

menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. (Sugiyono, 2019:319).

Analisis data Kualitatif dimaksudkan untuk mencari pemahaman mendalam tentang Kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Dalam Pelayanan Jasa pengiriman barang yang diteliti sebagaimana Layanan KAI Logistik Express tersebut dipahami dalam subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis model Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019:321), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam model ini terdapat empat komponen, yaitu:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019:329) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.6.7 Langkah-langkah Penelitian

1. Perumusan masalah

Pada tahap ini dirumuskan potensi dan juga masalah yang terdapat di lokasi penelitian. Kemudian ditentukan pula tujuan dan sasaran penelitian, serata batas-batas pembahasan dan ruang lingkup penelitian bisa berfokus dan tidak melebar kemana-mana.

2. Studi pustaka

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan informasi yang berkaitan dengan penelitian berupa teori, study kasus, kebijakan, dan lainnya. Sumbernya dapat berasal dari jurnal, buku, internet, dokumentasi, instansi dan lainnya. Dimana sumber ini dijadikan bahan referensi dalam penelitian. Pengumpulan study pustaka ini bertujuan agar penelitian tetap mengacu kepada sumber-sumber yang diperoleh agar tetap selaras dan tidak keluar dari jalur pustaka dalam penulisannya

3. Sasaran pertama

Pada tahap ini menentukan sasaran pertama dimana yang dimaksud adalah pihak PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng, dimana penentuan sasaran pertama ini bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan beserta informasi yang diharapkan yang berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya juga sekaligus upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya

4. Sasaran kedua dan melihat kondisi objek

Pada tahap ini menentukan sasaran kedua dimana yang dimaksud adalah HRD ataupun Publik Relation yang dimana pada sasaran ini bertujuan pencocokan data beserta informasi dari sasaran pertama dengan melihat objeknya secara langsung dengan dijelaskan juga oleh pengelola perusahaan tersebut yaitu HRD nya secara langsung mengenai situasi dan kondisi Kalog tersebut.

5. Hasil yang dicapai

Pada tahap ini setelah memperoleh informasi dari sasaran pertama dan sasaran kedua, maka semua informasi dipadukan untuk dapat menarik hasil kesimpulan tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis saat melakukan penelitian. Sehingga akan mempermudah penulis dalam menganalisis penelitian ini dan dapat memperoleh banyak referensi. Selain itu, penelitian terdahulu sebagai data pendukung dalam permasalahan yang akan dibahas oleh penulis dan variabelnya berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis yaitu terkait dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya. Oleh karena itu, penulis melakukan pengkajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal di internet. Inilah beberapa penelitian terdahulu yang akan dianalisis dan dideskripsikan oleh penulis, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	<p>Iliyin Nashucha. 2018</p> <p>Inovasi Pelayanan PT. Pos Indonesia Di Era Ecommerce Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pengiriman Yang Berdaya Saing (Studi Pada Kantor Pos Kebonrojo Surabaya 60000)</p>	<p>Bentuk inovasi yang di terapkan di Kantor Pos Pusat kebonrojo tergolong inovasi proses dan inovasi produk. Antara lain : O-ranger, Mobile Postal Sevice, M-pospay dan Pos Order Number dengan adanya inovasi tersebut memiliki keterkaitan dengan tipe inovasi organisasional yaitu metode baru dalam mengelola, mengkoordinasi dan tanggung jawab maupun inovasi bisnis. Inovasi tersebut mempunyai keuntungan keunggulan dan nilai lebih terhadap manfaat tingkat proses dan pengelolaan yang diharapkan bisa meningkatkan kualitas jasa pengiriman yang berdaya saing. Namun inovasi ini masih kurang maksimal karena keterbatasan dan SDM dan promosi.</p>
2	<p>Anisha Puspitasari, Muh. Jamal, Nur Hasanah. 2019</p>	<p>Gagasan baru, Sejalan dengan perkembangan masyarakat, Kantor pos</p>

	Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global (Studi Kasus Kantor Pos Samarinda)	selalu mengadakan training kepada pegawai jika ada program dan produk baru. Upaya Perbaikan, Kantor Pos melakukan proses perbaikan untuk mendukung pelaksanaan kinerja dan pelayanan yang memuaskan dan menunjang pelayanan untuk pelanggan dengan mengganti sarana per 3 sampai 5 tahun sekali.
3	Andi Indra Wijaya. 2020 Inovasi Layanan Pt Global Jet Express (J&T Express) Watampone Dalam Peningkatan Minat Konsumen	Setelah adanya inovasi layanan yang diberikan, pelanggan merasa puas dengan inovasi layanan yang diberikan J&T Express Watampone yang tidak mereka jumpai pada perusahaan lain. Adanya cabang terbanyak serta pelayanan yang baik meliputi asuransi, penerimaan cod jemput ditempat, waktu bukan kantor yang lebih lama, keramahan dan kesabaran karyawan dapat meningkatkan minat konsumen.
4	Hardi Warsono. 2018 Inovasi Layanan Mpospay Dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas	Beberapa inovasi yakni inovasi Mpospay dan Free pick up yang dilakukan oleh Pos Semarang 50000 sudah baik dalam merespon

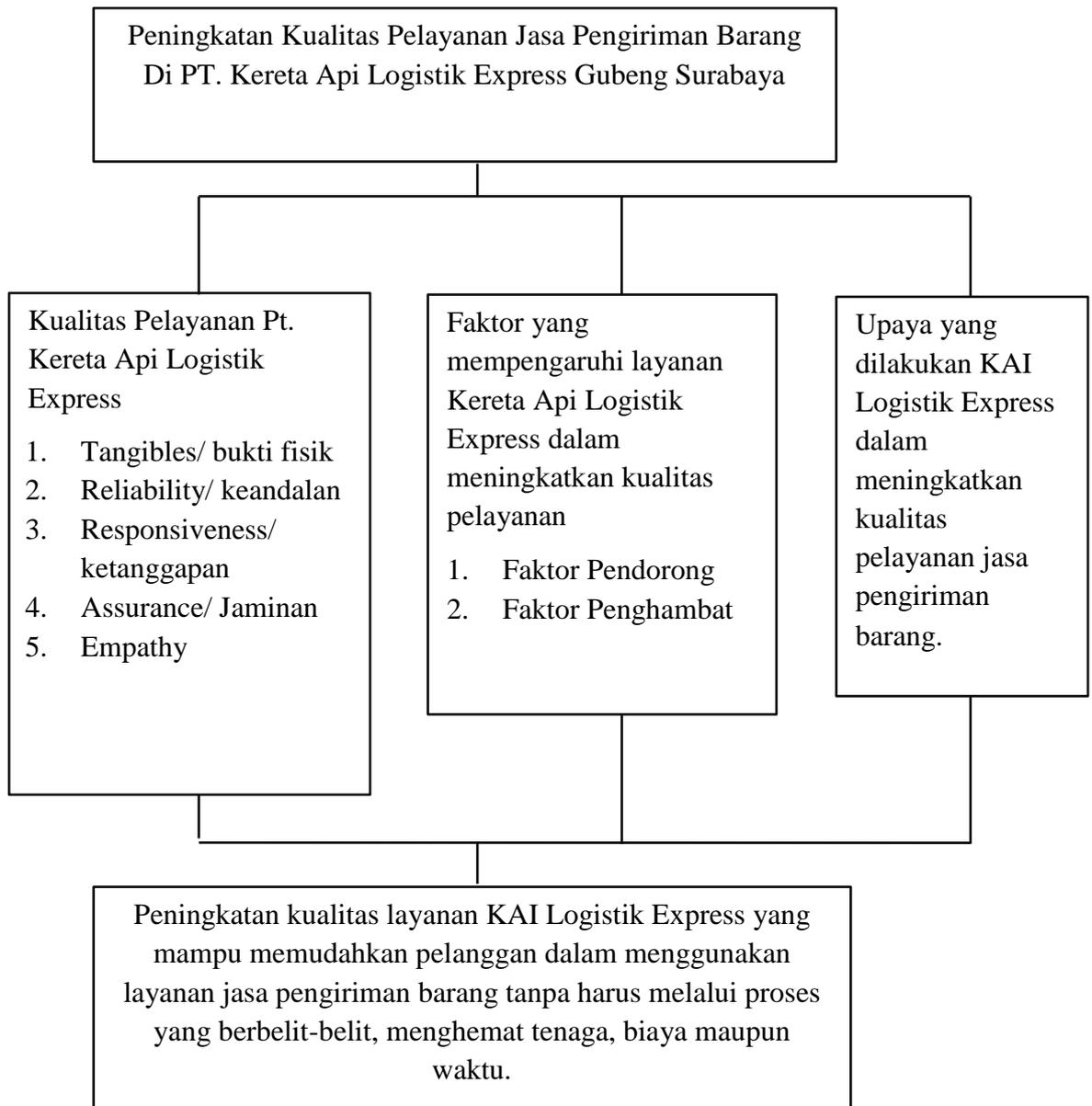
	Pelayanan	<p>persaingan saat ini, hanya saja pihak Pos belum konsisten dalam hal pengimplementasian inovasi tersebut.</p> <p>Masih ditemukan ketidakpahaman pelanggan mengenai inovasi baru yang dihadirkan. Disarankan penyampaian informasi inovasi dapat dilakukan dengan lugas dan konsisten agar pelanggan dapat merasakan manfaat inovasi yang dibuat.</p>
--	-----------	--

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Disini penulis membahas mengenai tiga rumusan masalah yaitu Kualitas pelayanan Kereta Api Logistik Express yang dimana penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjipt-nono, 1996:70). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjipt-nono, 1996:70) memiliki lima dimensi yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian, dan *Empathy*. Rumusan yang kedua yaitu faktor pendukung inovasi layanan KAI Logistik Express dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari faktor-faktor

tersebut atau permasalahan yang terjadi dalam layanan KAI Logistik Express upaya apa saja yang dilakukan PT. Kereta Api dalam menanggulangnya. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat diperoleh hasil bahwa inovasi layanan Kalog Express dapat mempermudah masyarakat dalam mengirimkan barang tanpa harus melewati proses yang ribet dan harga lebih terjangkau. Dengan layanan ini mampu menghemat tenaga, biaya maupun waktu. Adapun kerangka konseptual dari judul penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1



2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Kualitas Layanan PT. Kereta Api Logistik Express dalam pelayanan jasa pengiriman barang

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi. Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan ini juga merupakan salah satu komponen pemasaran yang sulit untuk ditiru oleh pesaing. Hal tersebut karena wujud nyatanya hanyalah dapat dirasakan oleh pelanggan, dan pelanggan yang telah merasakan kualitas pelayanan terbaik dari suatu perusahaan akan memiliki harapan khusus yang belum tentu disediakan oleh merek lain. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>

Proses pelayanan yang mudah. Sudah saatnya dalam setiap pelayanan publik yang diberikan oleh para pemberi pelayanan kepada para penerima pelayanan dilakukan dengan proses yang cepat dan mudah. Proses pelayanan yang tadinya membutuhkan waktu sampai berbulan-bulan/berminggu-minggu, diubah untuk dapat diselesaikan dalam waktu hanya beberapa hari, bahkan mungkin

hanya beberapa jam, atau bahkan hanya beberapa menit saja. Selain itu, proses pelayanan publik yang dulunya sulit karena para penerima layanan harus datang ke kantor pelayanan publik, diubah dengan dipermudah, yakni dengan para pemberi pelayanan yang datang ke lokasi para penerima layanan. Jika memungkinkan, maka pelayanan publik yang tadinya harus bertatap muka, dengan era teknologi saat ini bisa diganti secara online dengan tetap menyesuaikan ketentuan yang berlaku.

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Tuntutan para penerima layanan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara jasa pelayanan. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat

dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja. Faktor-faktor lainnya juga turut menentukan tingkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik harus berlandaskan kepada bentuk bukti langsung (tangible) yang berhubungan dengan sarana dan prasarana, yang meliputi fasilitas fisik dilingkungan dinas. Selain itu segala perlengkapan yang dibutuhkan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semestinya tersedia dengan baik agar yang dilayani merasakan manfaat. Ketersediaan pegawai sebagai pelaksana dan pemberi layanan semestinya dipersiapkan agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa terbantu. Untuk memberikan pelayanan maksimal dibutuhkan sarana komunikasi sebagai bagian dari pencapaian dari suatu pelayanan.

Kesempurnaan suatu pelayanan dapat dinyatakan berkualitas bila didukung adanya kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan responsibel, sehingga waktu yang dijanjikan untuk melakukan layanan semakin efisien dan efektif bagi penerima layanan. Agar akurasi layanan dapat memuaskan penerima layanan, maka dibutuhkan adanya keandalan (reliability) di dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan dirasakan memuaskan oleh penerima layanan, apabila suatu institusi dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Untuk itu dibutuhkan satuan kerja dinas yang dapat melakukan pelayanan dengan daya tanggap (responsiveness) maksimal tanpa pilih kasih, artinya setiap peminta layanan mendapat perhatian dan perlakuan sama.

Untuk memberikan pelayanan berkualitas, tentunya dibutuhkan satuan kerja dinas yang memiliki personil dengan latar belakang pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang sesuai dengan bidang garapannya sehingga tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan terhadap satuan kerja dinas, disamping mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya juga harus bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan di dalam melaksanakan rutinitas kegiatan. Di sinilah dibutuhkan adanya jaminan (assurance) yang transparan dan akuntabel. (Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik)

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjipt-nono, 1996:70) memiliki lima dimensi yakni:

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat

diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (Communication), kredibilitas (Credibility), keamanan (Security), kompetensi (Competence), dan sopan santun (Courtesy). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

2.3.2 Faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik Express

Sumber Daya Manusia adalah segala sesuatu yang bisa diambil atau dimanfaatkan dari alam karena memiliki nilai manfaat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Membangun sumber daya manusia butuh kebijakan yang tepat serta pemerintahan yang memiliki komitmen terhadap sumber daya manusia dan kemampuan untuk menerjemahkan kebijakan menjadi realitas. Di dalam mengelola sumber daya manusia, waktu (timing) menjadi suatu hal yang sangat penting. Pengelolaan dalam masa-masa awal ketika manusia lahir adalah masa-masa yang krusial dalam pembentukan karakter manusia tersebut kedepannya (Menteri Sri Mulyani, Kompas.Com). Dalam menciptakan sebuah inovasi layanan memerlukan faktor pendukung yaitu adanya sumber daya manusia. Dengan adanya sumber daya manusia sebagai faktor pendorong dan faktor penghambat. Pada kualitas layanan jasa pengiriman barang tersebut sumber daya manusia menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat.

Dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan SDM saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya perusahaan. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi akan sangat ditentukan dari bagaimana kualitas dan kapabilitas SDM yang ada di dalamnya. KAI Logistik Express mempekerjakan pegawai sebanyak 291 orang (termasuk 3 orang Direksi), apabila dibandingkan dengan tahun 2020 mengalami

penurunan sebanyak 11 orang. KAI Logistik Express berkomitmen untuk terus meningkatkan keahlian dan kompetensi pegawai dalam kerangka mendukung pencapaian tujuan Perseroan. Sepanjang tahun 2021, kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan adalah sebagai berikut: 1. Human Resources Management; 2. Pelatihan Petugas P3K; 3. Live Virtual Training Leader as a Coach; 4. Mobile Apps – Flutter; 5. System Analyst and Design; 6. Supply Chain; 7. Project Management; 8. Integrated Risk Management; 9. PBJ Pemerintah; 10. Sertifikasi QIA; 11. K3 Kebakaran Kelas D (Sertifikasi Kemenaker RI); 12. Penerapan dan Pengukuran Efektivitas GCG; 13. MTCNA – Mikrotiks; 14. Single submission Risk Based Aproach; 15. UU Cipta Kerja Klaster Ketenagakerjaan; 16. Analisa Laporan Keuangan; 17. Quality Assurance Fungsi Audit Internal; 18. Integrated Risk Based Internal Auditing; 19. Installation Storage, and Computer with Windows Server 2016; 20. Certified Financial Planner Review; 21. Workshop IHCS 2021; 22. Pelatihan dan Sertifikasi Konsultan Hukum.

Faktor pendorong sumber daya manusia pada layanan Kereta Api Logistik Express yaitu dalam menciptakan sebuah inovasi diperlukan pendorong berupa sumber daya manusia seperti pencipta, pengelola inovasi tersebut yang dimana inovasi tersebut dicetuskan oleh bidang layanan di Pt. Kereta Api Logistik Express dengan adanya sumber daya manusia inovasi ini dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Apabila tidak adanya sumber daya manusia inovasi layanan tersebut tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia yang terlibat dalam meningkatkan kualitas layanan Kalog ini yaitu bidang layanan dan pegawai yang ada di Pt. Kereta Api Logistik Express. Sumber daya manusia juga

bisa menjadi faktor penghambat dalam menciptakan inovasi layanan Kalog Express, sumber daya manusia bisa berasal dari dalam maupun dari luar Pt. Kereta Api Logistik Express. Dari dalam perusahaan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada di Pt. Kereta Api Logistik Express, kurangnya sumber daya manusia tersebut menjadi faktor penghambat karena dalam bidang layanan sendiri membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan begitu Pt. Kereta Api Logistik Express terus meningkatkan keahlian dan kompetensi pegawai dalam rangka mendukung pencapaian tujuan Perseroan.

2.3.3 Upaya yang dilakukan PT. Kereta Api Logistik Express untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Upaya meningkatkan pelayanan angkutan barang umum (general cargo) dengan moda kereta api dilakukan demi terwujudnya pelayanan sesuai harapan masyarakat yang efektif dan efisien dimana moda kereta api memiliki keunggulan komparatif sebagai angkutan yang muat lebih banyak, efisien, hemat bahan bakar, ramah lingkungan, efisien dalam penggunaan lahan serta tepat waktu sampai tujuan bila dibandingkan dengan moda lain. Untuk mengefektifkan waktu pergerakan pengiriman barang umum (general cargo) dari awal hingga sampai tujuan akhir, dari masing-masing tindakan tersebut harus dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku operator kereta api dalam upaya meningkatkan pelayanan angkutan barang umum (general cargo) sehingga dapat menghapus waktu tidak efektif.

Untuk mendukung upaya peningkatan pelayanan sesuai harapan masyarakat, pengiriman barang umum (general cargo) dengan kereta api tersebut,

tindakan yang harus dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia selaku operator moda kereta api yaitu:

1. Meningkatkan Kualitas SDM

Terdapat lima karakteristik kompetensi yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- a. Motif, sesuatu hal yang dipikirkan atau diinginkan seseorang secara konsisten dan menimbulkan tindakan. Sebuah inovasi layanan memerlukan motif dalam menciptakannya. Dipikirkan dan dijalankan sesuai dengan tujuan sebuah inovasi layanan. Sumber daya manusia yang memiliki pemikiran tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pt. Kereta Api Logistik Express.
- b. Sifat, karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi atau informasi. Sifat sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu sifat pemikiran yang berkembang, yang mau belajar, kerja sama, serta bertanggung jawab. Layanan Kalog Express memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten dalam segala hal.
- c. Konsep diri, sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Dalam meningkat kualitas pelayanan publik memiliki kemampuan dalam mengonsep dirinya sendiri merupakan upaya dalam meningkatkan pelayanan yang ada di Pt. Kereta Api Logistik Express.
- d. Pengetahuan, informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Penyedia layanan logistik berbasis kereta api harus

memiliki pengetahuan yang luas agar dapat membantu masyarakat bila mengalami kesusahan atau kesulitan dalam hal informasi.

- e. Keterampilan, kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Kinerja pegawai yang ada di Pt. Kereta Api Logistik Express harus memiliki keterampilan baik secara fisik maupun mental.

2. Menghilangkan Waktu Menunggu

Waktu menunggu merupakan pekerjaan yang sangat membosankan apalagi dalam pengiriman barang umum (general cargo). Dengan banyaknya waktu menunggu akan mempengaruhi lamanya barang sampai tujuan. Hal ini dapat berdampak pada barang yang berubah warna atau sudah busuk, oleh karena itu untuk mempercepat atau mempersingkat waktu perjalanan pengiriman barang umum, dilakukan upaya:

- a. Menghilangkan waktu menunggu/ waktu terbuang pada pemuatan dan penyusunan barang umum dalam gerbong yang selama ini memakan waktu hingga 160 menit dengan menyediakan angkutan barang umum (general cargo) khusus sehingga dapat stand by di stasiun barang.
- b. Menghilangkan waktu menunggu gerbong berangkat menuju stasiun awal pemberangkatan kereta penumpang yang saat ini selama 245 menit, dengan adanya gerbong khusus angkutan barang umum dapat langsung berangkat dari stasiun barang sehingga dapat menghemat waktu terbuang 245 menit.

- c. Menghilangkan waktu menunggu/ waktu terbang untuk menunggu keberangkatan kereta angkutan penumpang sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dengan adanya gerbong barang umum (general cargo) dengan jadwal tersendiri sehingga keberangkatannya tidak terpaksa pada jadwal angkutan penumpang berangkat hal ini dapat menghemat waktu 60 menit.
3. Menyediakan angkutan khusus barang umum (general cargo) setiap hari sebanyak 2 frekuensi, sehingga pengguna jasa angkutan barang tidak memilih berpindah untuk menggunakan angkutan jalan.

Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan selaku regulator dapat menetapkan kualitas minimal yang akan diterima pengguna jasa angkutan barang umum (general cargo) saat menikmati jasa yang diberikan sehingga dapat merasa puas atas pelayanannya dengan membuat Standar Pelayanan Angkutan Barang Umum (General Cargo) yang meliputi: proses administrasi, pemuatan dan penyusunan, transportasi, bongkar barang dan pendistribusian. (general cargo) yang saat ini angkutan barang umum dirangkaikan dengan kereta angkutan penumpang dengan angkutan khusus barang umum (general cargo) sehingga dalam pemuatan dan penyusunan barang dalam gerbong tidak harus menunggu kedatangan kereta angkutan penumpang dan keberangkatannya juga tidak harus menunggu kereta penumpang berangkat sesuai jadwal.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT KERETA API LOGISTIK

3.1 Sejarah Singkat PT Kereta Api Logistik Express

PT Kereta Api Logistik, (selanjutnya disebut sebagai “KAI Logistik” atau “Perseroan/Perusahaan”) adalah anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang melakukan usaha di bidang layanan distribusi logistik berbasis kereta api, dengan cakupan bisnis “door to door” (DTD) service untuk memberikan pelayanan yang paripurna bagi Pelanggan kereta api logistik yang didukung dengan angkutan pra dan purna serta layanan penunjangnya, meliputi pengelolaan Terminal Peti Kemas (TPK), bongkar muat, pergudangan, pengepakan, pelabelan, pengangkutan, penjejakan, pengawalan logistik, serta manajemen logistik dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

KAI Logistik memiliki orientasi bisnis ke depan sebagai penyedia jasa layanan distribusi logistik secara total (Total Logistics Solution) melalui “End-to-End Services” atau dengan kata lain sebagai SCM Service Provider. Fungsi dan peran KAI Logistik terhadap jasa layanan yang telah disediakan oleh induknya adalah sebagai “pencipta nilai tambah (value-added creator) sepanjang rantai nilai (value chain) layanan distribusi logistik, termasuk layanan yang telah disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), seperti angkutan barang dan gudang.

Pemanfaatan sistem Segmentation, Targeting, and Positioning merupakan penunjang keefektifan kegiatan operasional Perseroan demi mewujudkan produktivitas sumber daya manusia yang terpercaya. Selain itu, Perseroan terus

mengasah kapasitas serta mewujudkan investasi jangka panjang yang rutin dan prospektif.

Perseroan sangat memperhatikan kapasitas dan kapabilitas, berawal dari pengontrolan skala mikro hingga skala makro yang berhubungan dengan kinerja operasional. Dengan demikian, Perseroan sukses menjadi entitas yang kompetitif di tengah persaingan industri transportasi yang penuh tantangan.

Fokus dan penguatan peran penting KAI Logistik ini diwujudkan pada tahapan Pre-Service dan Post-Service dari layanan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) serta integrated-service berbasis information technology sepanjang rantai jasa layanan distribusi logistik.

Perseroan berkomitmen untuk mempertahankan eksistensinya dengan menerapkan nilai-nilai Perseroan sebagai landasan setiap pergerakan sumber daya dalam melaksanakan kegiatan operasional. Keanekaragaman pelayanan dan kerja sama dengan mitra bisnis menjadi wujud upaya Perseroan menuju pertumbuhan berkelanjutan dan memenuhi visi menjadi Perseroan penyedia jasa logistik terdepan pilihan utama pelanggan.

3.2 Profil PT Kereta Api Logistik Express



Gambar 3.1 Halaman depan KAI Logistik Express Gubeng

PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya (KALOG) adalah perusahaan dibawah induk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan bidang layanan distribusi logistik berbasis kereta api (KA). Bertempat di :

Lokasi : Jl. Stasiun Gubeng, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota SBY, Jawa Timur 60131

Waktu Operasional : Senin-Sabtu Pukul 08.00-17.00
Minggu Pukul 08.00-15.00

Telepon : 0813-3133-4123

Website : <https://kalog-express-surabaya-gubeng.business.site/>

3.3 Visi dan Misi PT Kereta Api Logistik Express

1. Visi PT. Kereta Api Logistik Express adalah menjadi perusahaan jasa logistik terpadu, unggul dan terpercaya.

2. Misi PT. Kereta Api Logistik Express adalah menyediakan jasa logistik berbasis kereta api dengan solusi door to door services, mengembangkan bisnis jasa logistik dengan menyelenggarakan layanan mining logistics, warehousing, depot container dan jasa kurir, dalam sistem infrastruktur terpadu, membangun kapabilitas dan kredibilitas melalui strategi sinergis dengan stakeholders, meningkatkan nilai tambah korporasi bagi shareholder.

3.4 Tujuan

Maksud dan Tujuan Pendirian Perusahaan KAI Logistik Express dibentuk yaitu untuk melaksanakan serta mendukung kebijaksanaan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik dipasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan barang berbasis kereta api dengan solusi door to door services, mengembangkan bisnis jasa logistik dengan menyelenggarakan layanan mining logistics, warehousing, depot container dan jasa kurir, dalam sistem infrastruktur terpadu.

3.5 Sasaran

Adapun sasaran yang telah direncanakan PT. Kereta Api Logistik Express, yaitu:

- a. Membentuk citra (image) sebagai jasa transportasi yang menjamin safety, memberikan pelayanan tepat waktu, keamanan dan kenyamanan selama perjalanan;
- b. Perlunya jaringan relasi yang dapat meningkatkan kapasitas angkut sesuai dengan target yang telah ditetapkan Perusahaan;

- c. Pengembangan sistem informasi, safety system serta teknologi yang dapat diandalkan yang akan meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pengguna jasa kepada perusahaan;
- d. Perlunya sumber dana yang besar untuk memperluas jaringan relasi, pembaruan sarana, pemanfaatan lahan yang kurang optimal untuk usaha non angkutan, serta pengembangan fasilitas untuk meningkatkan layanan angkutan barang;
- e. Melakukan product innovation untuk tetap exist di pasar dan mernenangkan persaingan antara para penyelenggara angkutan. Bukan sekedar membawa sampai ke tujuan saja, tetapi juga menawarkan aneka layanan tambahan spesifik dan lain sebagainya yang semakin bervariasi.
- f. Menerapkan marketing activities dalam menyampaikan pesan dan mengedukasi pelanggan bahwa layanan yang ditawarkan benar-benar dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan meyakinkan kepada mereka tentang image pelayanan yang semakin baik.

3.6 Landasan Hukum

Dasar pelaksanaan kegiatan PT Kereta Api Logistik adalah sebagai berikut :

1. Surat Keputusan Menteri Negara BUMN No. S-536/ MBU/2009 tanggal 29 Juli 2009 perihal Persetujuan Pendirian PT Kereta Api Logistik sebagai Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Anggaran Dasar PT Kereta Api Logistik (KAI Logistik) tertuang dalam Akta Pendirian yang berdasarkan akta No. 10 tanggal 8 September 2009 yang dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta. Akta pendirian KAI Logistik telah memperoleh pengesahan sebagai badan hukum berdasarkan

Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-51175.AH.01.01. Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan sebagai berikut:

- a. Perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 18 tanggal 29 Januari 2010 dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, mengenai penambahan kegiatan usaha perdagangan yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dalam Surat Keputusan No. AHU-10484.AH.01.02. Tahun 2010 tanggal 25 Pebruari 2010.
- b. Akta No. 14 tanggal 13 April 2012 dibuat di hadapan Agung Sriwijayanti, S.H., M.Kn., Notaris di Depok, mengenai penambahan kegiatan usaha Jasa Titipan. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 1 Mei 2012 No. AHU23103.AH.01.02. Tahun 2012.
- c. Akta No. 03 tanggal 13 Desember 2013 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan tempat kedudukan hukum dan perubahan Maksud dan tujuan serta kegiatan usaha. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 14 Februari 2014 No. AHU AH.01.10-04835 Tahun 2014.
- d. Akta No. 71 tanggal 21 November 2014 dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, mengenai perubahan seluruh

Anggaran Dasar. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 28 November 2014 No. AHU-08971.40.21.2014.

- e. Akta No. 04 tanggal 29 Desember 2015 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan Pasal 3 Anggaran Dasar tentang Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha dengan penambahan kegiatan atas Pengangkutan dan Penjualan Barang Tambang/Barang Terkait. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 21 Januari 2016 No. AHU-0001203.AH.01.02. Tahun 2016.
- f. Akta No. 01 tanggal 18 Februari 2016 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan Pasal 3 Anggaran Dasar tentang Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha dengan perubahan kegiatan atas Jasa Penyelenggaraan Pos atas logistik/barang terkait. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 25 Februari 2016 No. AHU0003792.AH.01.02. Tahun 2016.
- g. Akta No. 01 tanggal 07 Juni 2016 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan Pasal 3 Anggaran Dasar tentang Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha dengan penambahan kegiatan atas Jasa Pertambangan Mineral dan

Batu bara; dan Jasa Pertambangan Mineral dan Pengeloaan/Pengoperasian TUKS (Terminal Untuk Kepentingan Sendiri). Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 24 Juni 2016 No. AHU-0011991. AH.01.02. Tahun 2016.

- h. Akta No. 03 tanggal 26 Juli 2017 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan Pasal 3 Anggaran Dasar tentang Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha dengan menghapus kegiatan usaha atas Pengangkutan dan penjualan barang tambang/barang terkait. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 28 Juli 2017 No. AHU0015437.AH.01.02. Tahun 2017.
- i. Akta No. 228 tanggal 23 Mei 2018 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan Pasal 4 Anggaran Dasar tentang modal dengan mengubah modal ditempatkan/di setor. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 28 Mei 2018 No. AHU AH.01.03-0209983.
- j. Akta No. 101 tanggal 17 Juli 2018 dibuat di hadapan Yoshsi, S.H., M.Kn., Notaris di Kabupaten Tangerang, mengenai perubahan Pasal 3 Anggaran Dasar tentang Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha dengan penambahan kegiatan atas (1) Usaha perdagangan alat

transportasi darat, alat transportasi laut, alat transportasi udara, dan perlengkapannya; dan (2) Usaha penyewaan alat transportasi kereta api, alat transportasi darat, dan sejenisnya. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 20 Juli 2018 No. AHU0014680.AH.01.02.Tahun 2018.

- k. Terakhir dengan Akta No. 18 tanggal 16 November 2020 dibuat dihadapan Mahendra Adinegara, S.H., M.Kn., Notaris di Jakarta Selatan, mengenai perubahan Kegiatan Usaha, dan perubahan Tugas, Wewenang, dan Kewajiban Direksi. Perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan tertanggal 17 November 2020 No. AHU-0076894.AH.01.02.Tahun 2020.

3.7 Program dan Kegiatan PT Kereta Api Logistik Express

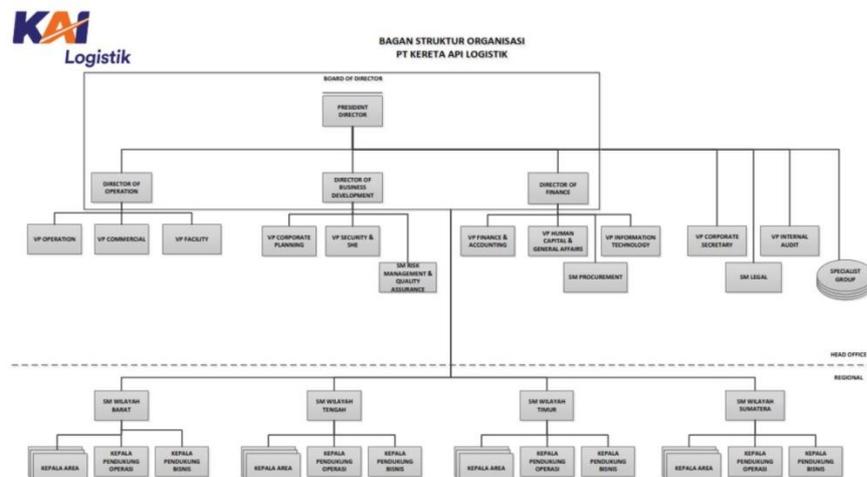
Ada beberapa program dan kegiatan PT Kereta Api Logistik Express yang dilakukan guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik, program dan kegiatan meliputi sebagai berikut :

- a. Angkutan multimoda;
- b. Jasa pengurusan transportasi;
- c. Pergudangan dan penyimpanan;
- d. Aktivitas cold storage;
- e. Aktivitas bounded warehousing atau wilayah kawasan berikat;
- f. Aktivitas terminal darat;
- g. Akitivitas pelayanan kepelabuhanan laut;

- h. Aktivitas pelayanan kepelabuhanan sungai dan danau;
- i. Penanganan kargo (bongkar muat barang);
- j. Perdagangan besar alat transportasi darat (bukan mobil, sepeda motor, dan sejenisnya), Suku Cadang dan perlengkapannya;
- k. Aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi alat transportasi darat bukan kendaraan bermotor roda empat atau lebih;
- l. Aktivitas kurir;
- m. Portal web dan/atau platform digital dengan tujuan komersial;
- n. Sewa guna usaha tanpa hak opsi intelektual properti, bukan karya hak cipta;
- o. Jasa pertambangan mineral dan batu bara.

3.8 Struktur Organisasi PT Kereta Api Logistik Express

Bagan Struktur Organisasi KAI Logistik sebagaimana tercantum dalam Lampiran merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan. Berikut ini merupakan tata kerja unit pelaksanaan teknis atau struktur organisasi PT. Kereta Api Logistik Express.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi KAI Logistik Express

1. Unsur pimpinan atau top manajemen adalah Direktur Utama.
2. Unsur pimpinan dalam Kantor Pusat (Head Office) ada direktur operasi, direktur keuangan, direktur pengembangan usaha yang masing-masing membawahi, sebagai berikut:
 - a. Direktur operasi membawahi 5 Vice President yaitu, VP of Terminal, VP of Multi Commodity, VP of Coal, VP of Courier and Logistics, dan VP of Facility.
 - b. Direktur Keuangan membawahi 3 Vice President yaitu, VP of Finance and Accounting, VP of Human Capital and General Affairs, dan VP Information Technology.
 - c. Direktur Pengembangan Usaha membawahi 4 Vice President yaitu, VP of Business Development, VP of Infrastructure, VP of Procurement, dan VP of She and Security.
 - d. Direktur utama juga langsung membawahi 3 Vice President dan 1 Senior Manager yaitu, VP of Corporate Planning, VP of Corporate Secretary, SM of Legal, VP of Internal Audit, dan Specialist Group.
3. Unsur pimpinan dalam bagian Regional dipimpin langsung oleh Direktur Utama ada SM Wilayah Barat; SM Wilayah Tengah; SM Wilayah Timur, Bali, Sulawesi dan Kalimantan; dan SM Wilayah Sumatera yang masing-masing membawahi, sebagai berikut:
 - a. SM Wilayah Barat membawahi Manager Support Wilayah Barat dan KUPT/KACAB Wilayah Barat.

- b. SM Wilayah Tengah membawahi Manager Support Wilayah Tengah dan KUPT/KACAB Wilayah Tengah.
- c. SM Wilayah Timur, Bali, Sulawesi dan Kalimantan membawahi Manager Support Wilayah Timur, Bali, Sulawesi, Kalimantan dan KUPT/KACAB Wilayah Timur, Bali, Sulawesi, Kalimantan.
- d. SM Wilayah Sumatera membawahi Manager Support Wilayah Sumatera dan KUPT/KACAB Wilayah Sumatera.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini, penulis akan menyajikan data, analisis data serta interpretasi gabungan antara teori dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada dinas pariwisata kabupaten gresik dan wisata setigi, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi Layanan PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang di PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya dan faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun hambatan dan tantangan yang harus dilakukan oleh PT. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat antara perusahaan-perusahaan logistik lainnya.

Adanya tujuan dari analisis data pada penelitian ini yaitu untuk memberikan suatu logika yang jelas dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian yang bagaimana gambaran Kereta Api Logistik Express sebelum dan sesudah melakukan inovasi sehingga dalam keberlangsungannya pasti terdapat faktor pendukung maupun faktor penghambat dengan itu dibutuhkan Inovasi KAI Logistik Express dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Gubeng Surabaya.

Adanya penggabungan data dan penyajian data dengan analisis data nantinya dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis sehingga mampu menghasilkan informasi yang mudah dipahami oleh pembaca. Sementara itu interpretasi teoritik adalah kegiatan untuk mengkaji data hasil penelitian dengan teori yang relevan dalam penelitian ini.

4.1 Kualitas Layanan PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Pelayanan Jasa

Pengiriman Barang

PT Kereta Api Logistik Express (KALOG) memantapkan posisinya di industri logistik dengan memetakan beragam peluang dan menyiapkan langkah ekspansif untuk mendorong bisnis yang berkelanjutan. Selama satu dekade, Kereta Api Logistik Express telah berupaya memberikan kontribusi bagi kelancaran sistem logistik nasional diantaranya melalui konektivitas layanan kereta api (KA) Kontainer hingga Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta, Tanjung Emas Semarang, Tanjung Perak Surabaya, serta kawasan industri Karawang melalui Klari. Lebih lanjut Kereta Api Logistik Express telah berhasil, menjadi pelopor dalam distribusi angkutan limbah menggunakan moda kereta api yang menjadi layanan pertama dan satu-satunya di Indonesia. Dalam hal kinerja keuangan, Kereta Api Logistik Express juga telah menunjukkan pencapaian yang menggembirakan pada tahun 2018 dengan membukukan pendapatan sebesar RP 928.467 juta atau meningkat 27% dari pendapatan 2017 sebesar Rp 727.551 juta.

Kereta Api Logistik Express telah menyiapkan langkah ekspansif untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri logistik, diantaranya: peningkatan kapasitas dan kapabilitas baik dari sisi infrastruktur, sarana, SDM, proses bisnis, serta inovasi. Dalam mempersiapkan pengembangan bisnis, Kereta Api Logistik memastikan bahwa program yang dijalankan selaras dengan program PT Kereta Api Indonesia (Persero), induk perusahaan, serta Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan dalam optimalisasi angkutan barang berbasis kereta api.

Dengan perubahan yang begitu cepat, proses kreatif sangat penting untuk dapat mengikuti kecenderungan baru, pemikiran baru, serta alat-alat bantu. Inovasi dan kreativitas sangat penting untuk keberhasilan pembuatan produk-produk dan jasa-jasa organisasi, menangkap pasarnya, mengembangkan teknologinya, dan menggunakan orang-orangnya dengan sebaik-baiknya dan seadil-adilnya. Dengan demikian, inovasi menjadi unsur yang penting bagi pertumbuhan sosial dan ekonomi sekarang ini. Inovasi memperbaiki kualitas kehidupan, meningkatkan standar hidup, dan memungkinkan organisasi dapat tumbuh dan makmur. Inovasi juga menciptakan dan memperkenalkan cara-cara baru dalam mengerjakan segala sesuatu, penggunaan barang-barang yang lebih baik, dan jasa-jasa serta sistem yang lebih efisien.

A. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi Tangible (Bukti Fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik, maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

a) Penampilan pegawai pelayanan

Berikut ini cuplikan wawancara penulis bersama ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai penampilan pegawai KAI Logistik Express dalam melayani pelanggan :

Tanya : Bagaimana penampilan pegawai KAI Logistik Surabaya dalam melayani pelanggan?

Jawab : Penampilan pegawai KAI Logistik Express Surabaya sudah bisa dibilang baik, rapi dan sopan, mulai dari hari senin sampai minggu pegawai menggunakan seragam sesuai peraturan yang sudah ditentukan. Mayoritas pegawai perempuan menggunakan hijab begitu juga pegawai yang tidak menggunakan hijab rambutnya dicempol agar kelihatan lebih rapi, juga tidak diperkenankan untuk memakai perhiasan berlebihan, wajib menggunakan makeup yang tidak terlalu berlebihan. (Wawancara, 24 november 2022)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Bagaimana penampilan pegawai KAI Logistik Express Surabaya dalam melayani pelanggan?

Jawab : Untuk penampilan pegawai dibagian pelayanan atau customer service, para pegawai diharuskan untuk berpenampilan yang baik dan sopan serta menggunakan makeup yang tidak berlebihan, setiap 6 bulan sekali ada penilaian yang masuk dari pelanggan bagaimana penampilan pegawai KAI Logistik apakah sudah baik atau belum dan penilaian itu sudah dijawab pelanggan bahwa penampilan pegawai KAI Logistik Express Surabaya sudah sangat baik. (Wawancara, 24 november 2022)

Berdasarkan hasil wawancara ketiga pegawai, penampilan mereka sangat berpengaruh pada pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik, sesuai dengan aturan perusahaan. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna layanan.

Informasi tambahan lainnya juga disampaikan oleh 5 masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di KAI Logistik Express Surabaya.

Tanya : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan KAI Logistik Express ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Jawab : Penampilan pegawai KAI Logistik Express sudah baik, rapi dan bagus. Sudah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh KAI Logistik Express sendiri. Namun beberapa masyarakat lainnya mereka juga mengatakan

bahwa penampilan pegawai KAI Logistik Express sudah cukup baik dan rapi. (Responden, 24 november 2022)

Dari hasil wawancara, masyarakat melihat bahwa penampilan pegawai sudah baik, rapi dan sopan, adapun narasumber lainnya mereka juga mengatakan bahwa penampilan pegawai KAI Logistik Express cukup baik, sopan dan rapi sesuai dengan perintah yang diberlakukan oleh pihak perusahaan.

Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan. Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti bakal mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di KAI Logistik Express sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak KAI Logistik Express sendiri.

b) Kenyamanan tempat

Berikut ini wawancara penulis bersama ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kenyamanan tempat dalam proses pelayanan :

Tanya : Menurut Bapak atau ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?

Jawab : Suatu kenyamanan sangat berpengaruh ditempat umum, di kantor Kereta Api Logistik Surabaya sudah ada standarnya sendiri untuk membuat para pelanggan nyaman dengan memberikan fasilitas tempat duduk untuk mengantri dan ruangan sudah menggunakan AC, kelengkapan fasilitas umum seperti parkir, kamar mandi, dan mushollah. (Responden, 24 November 2022)

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Menurut Bapak/Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?

Jawab : Dapat dikatakan tempat yang dibuat untuk proses pelayanan masyarakat pihak Kalog berusaha untuk membuat nyaman mungkin minimal untuk kantor pusat yang besar/luas seperti disini, sudah menggunakan AC, jika dibandingkan kantor-kantor cabang kami yang masih wilayah satu kecamatan fasilitas belum memadai, minimal ada kipas anginnya yang membuat pelanggan nyaman karena mereka tidak merasa kepanasan didalam ruangan. Jadi fasilitas perusahaan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan. Apabila kesan awal pelanggan datang ketempat Kantor Kalog dengan fasilitas yang kurang memadai pelanggan akan merasa kapok dan tidak kembali lagi. (Wawancara, 24 November 2022)

Dari ketiga pegawai, kenyamanan tempat dan sarana prasarana menyatakan bahwa sudah nyaman dan memadai karena sudah ada AC, TV dan tempat duduk yang sudah cukup disediakan untuk pelanggan melakukan proses pelayanan.

Informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat pengguna layanan di Kalog Surabaya.

Tanya : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kalog sudah nyaman atau belum?

Jawab : Secara umum tempat dan kondisi ruangan sudah cukup nyaman dan bersih didalam ruangan Kalog Surabaya difasilitasi AC juga dan TV sehingga kami sebagai pelanggan tidak merasa kepanasan dan bosan saat mengantri giliran pelayanan di kantor Kalog. (Wawancara, 24 November 2022)

Dari hasil narasumber mereka merasa nyaman dengan fasilitas yang ada, dengan ruangan yang sudah dingin atau ruangan ber AC, serta ada fasilitas umum lainnya termasuk tempat mushollah, sehingga membuat para pelanggan nyaman.

Kenyamanan tempat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan

akan merasa nyaman. Namun sebaliknya, jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c) Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan

Berikut ini cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan :

Tanya : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Jawab : Dalam proses pelayanan kedisiplinan sangat penting karena secara umum setiap perusahaan menerapkan peraturan untuk pegawai disiplin waktu. Di Kalog Surabaya menerapkan sistem shift, masuk mulai dari jam 07.00, jam 07.30, jam 08.00 hingga jam 09.00 karena itu ada hubungan dengan tutupnya kantor Kalog Surabaya. Penerapan sistem seperti ini untuk mengantisipasi apabila ketika tutup tidak membuat pelanggan menunggu lama. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Jawab : Secara umum kedisiplinan sangat penting bagi setiap perusahaan, bicara mengenai pelayanan pasti ada hal yang titik kritis yang menjadi celah pegawai Kalog yang kurang bijak dalam melaksanakan SOP itu sendiri. Contohnya ketika menjelang hari libur, pegawai condong mulai berkurang kualitas pelayanannya kepada pelanggan/masyarakat, sebagai pihak manajemen tetap harus konsisten memperbaiki pelayanan yang seperti itu, sedangkan Bu Ria narasumber ke 3 juga memberi tambahan bahwa kedisiplinan otomatis penting, karena dengan pelayanan pegawai disiplin pelanggan pun akan senang. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga pegawai ini cukup disiplin, mereka melakukan pekerjaan lebih awal dari jam operasional yang berlaku karena pegawai itu sangat dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kalog Surabaya.

Tanya : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Jawab : Semua pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah disiplin dapat dilihat dari menggunakan seragam yang cukup rapi, disiplin dalam waktu dan juga pegawai sudah disiplin dalam proses melayani masyarakat. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara 5 narasumber yang peneliti wawancarai, mereka merasa bahwa pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah cukup disiplin dalam proses pelayanan, disiplin dalam berpakaian serta disiplin dalam waktu.

Disiplin adalah salah satu modal dasar yang harus dimiliki oleh setiap pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku, dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan

serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberi pelayanan secara wajar dan akurat.

a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Berikut hasil wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan Kalog Express :

Tanya : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Jawab : Dalam melakukan proses pelayanan pegawai PT Kalog sudah cermat dalam memberikan atau menawarkan pelayanan baik berupa pengiriman yang cepat. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Jawab : Kecermatan pegawai sejauh ini sudah dilakukan evaluasi mingguan bahkan seharusnya ada briefing 15 menit sebelum membuka layanan, evaluasi mingguan itu ada sehingga ketika ada plots dilakukan untuk sharing mungkin ada kendala yang terjadi, tujuannya adalah untuk perbaikan agar tidak terulang dikemudian hari. Pegawai PT Kalog sudah berusaha cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang dengan berbagai keperluan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas bahwa semua jawaban pihak PT Kalog Surabaya, pegawai harus cermat saat melakukan proses pelayanan dan setiap minggu semua pegawai melakukan evaluasi guna menambah kecermatan setiap pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kalog Surabaya.

Tanya : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?

Jawab : Mayoritas pelanggan mengatakan bahwa pegawai PT Kalog Surabaya sudah cermat karena dari beberapa narasumber belum pernah mengalami kesalahan yang dilakukan oleh pegawai sehingga dapat membuat kami sebagai para pelanggan tidak perlu lagi untuk mengecek ulang persyaratan-persyaratan atau mengecek ulang barang yang akan dipaketkan di Kalog Express. Pegawai sudah cukup cermat dan menanggapi kekurangan dari pelanggan yang kurang baik. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara, narasumber mengatakan bahwa pegawai PT Kalog Surabaya sudah sangat cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan sehingga tidak membuat masyarakat bingung dalam melakukan pelayanan di Kalog ini.

Sudah sangat jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali dan merasa bingung dalam kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b) Standar pelayanan

Berikut ini wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai standar pelayanan yang dimiliki oleh PT Kereta Api Logistik Express :

Tanya : Apakah PT Kalog Surabaya memiliki standar pelayanan yang jelas?

Jawab : Perusahaan PT Kalog Surabaya menerapkan Standart Operasional Pelayanan (SOP) komunikasi yaitu senyum, sapa, salam yang wajib digunakan ketika melakukan pelayanan saat pelanggan datang pegawai wajib salam, sapa dan senyum kepada pelanggan dan tak lupa selalu

mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan.

Tanya : Apakah PT Kalog memiliki standar pelayanan yang jelas?

Jawab : Penerapan Standar pelayanan di Kalog Surabaya sudah jelas tertera pada dasbor seperti tulisan salam, senyum, sapa. Jadi pelanggan bisa menilai sendiri pegawai sudah menerapkannya apa belum. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas bahwa tiga narasumber mengatakan bahwa SOP di Kalog sudah ada dan sudah diterapkan oleh pegawai Kalog kepada pelanggan yang datang untuk melakukan pelayanan.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh beberapa masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kalog Surabaya.

Tanya : Menurut Bapak/Ibu, Apakah PT Kalog Surabaya mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Jawab : Standar pelayanan sudah ada pada dinding mading yang berdekatan dengan pintu masuk, dan beberapa narasumber mengatakan bahwa pegawai sudah menerapkan standar pelayanan dengan memberikan salam, sapa, dan senyum kepada pelanggan yang datang pada saat proses pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

c) Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu

Berikut ini cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan selama proses pelayanan :

Tanya : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Jawab : Untuk pegawai bagian Customer Service atau CS yang bertugas untuk melayani pelanggan semua berawal dalam pelatihan/training dan pengawasan selama 2 minggu.

Apabila pegawai sudah mahir dalam melakukan pelayanan tanpa diawasi lagi. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Jawab : Setiap pegawai yang akan diposisikan pada tempat pelayanan seperti loket sudah melakukan training selama 2 minggu, hari pertama adanya proses diamati dalam setiap tugas pelayanan dan hari berikutnya sudah mulai praktek sehingga dalam lepas pengawasan sudah ahli dalam menggunakan alat bantu. Namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara mengatakan bahwa pegawai PT Kalog Surabaya sudah mampu dan mahir menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan, sedangkan untuk pegawai baru mereka akan melakukan training atau pelatihan terlebih dahulu.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh beberapa masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kalog Surabaya.

Tanya : Bagaimana kemampuan pegawai PT Kalog dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Jawab : Kemampuan pegawai tidak perlu diragukan lagi karena sebelum menggunakan alat bantu yang sudah disediakan sebelumnya pegawai sudah dilatih dan pegawai sudah sangat mampu dan mahir dalam penggunaan alat bantu. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara narasumber yang peneliti wawancarai narasumber sudah merasa bahwa pegawai PT Kalog sudah mampu dan mahir dalam menggunakan alat bantu yang disediakan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas dibagian

pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

C. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditungukan pada pelanggan.

a) Merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai respon atau tanggapan PT Kereta Api Logistik Express dalam menanggapi keluhan pengguna layanan :

Tanya : Menurut Ibu, Bagaimana respon atau tanggapan PT Kalog Surabaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Jawab : Kalog Surabaya menerapkan pelayanan purna layanan, seandainya ada tuntutan atau keluhan ganti rugi atau keluhan-keluhan lainnya pihak Kalog sudah ada dan siap untuk melakukan chroscok ulang, dan juga ada customer service yang siap untuk menanggapi keluhan masyarakat pengguna layanan pada Kalog Express. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana respon atau tanggapan PT Kalog dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Jawab : Tugas customer service selain hanya melakukan pelayanan tetapi juga menerima setiap keluhan pelanggan, untuk merespon semua keluhan pelanggan customer service pun akan meresponnya dengan baik. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menanyai keperluan dan apa

yang ingin pelanggan keluhan sebagai pegawai customer service selalu merespon setiap pengguna layanan yang datang. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber mengatakan pegawai PT Kalog sudah merespon semua keluhan masyarakat saat menggunakan layanan dengan baik.

Informasi lainnya juga disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan pada PT Kalog Surabaya.

Tanya : Apakah pegawai PT Kalog merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?

Jawab : Pegawai sangat merespon masyarakat dengan baik dan tidak pernah mengesampingkan pelanggan dalam urusan pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara semua responden yang peneliti wawancarai mengatakan pegawai PT Kalog Surabaya merespon semua pelanggan dengan baik tanpa mengesampingkan pelanggan pada saat proses melakukan pelayanan.

Respon pegawai sangat penting dalam sebuah pelayanan karena dengan merespon masyarakat atau pelanggan akan membuat pelanggan merasa senang dalam melakukan pelayanan tersebut sehingga masyarakat tidak kecewa dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Kalog tersebut.

b) Pelayanan dengan cepat

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai :

Tanya : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

Jawab : Pegawai PT Kalog Surabaya sudah berusaha selalu cepat dalam hal melayani pelanggan. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

Jawab : PT Kalog sudah memenuhi pelayanan dengan cepat. Misalnya untuk pengurusan pengiriman atau pembayaran dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung selesai tanpa harus mengantri dengan lama. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber mengatakan pegawai melayani dengan cepat tanpa mengantri dengan lama.

Informasi lainnya juga disampaikan oleh 5 masyarakat pengguna layanan pada PT Kalog Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

Jawab : Pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat sesuai dengan nomor antrian yang berlaku, selama dalam pelayanannya sendiri juga cukup cepat 5 menit sudah selesai sesuai dengan kebutuhan pelanggan disesuaikan dengan jenis pelayanan apa. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara semua responden mengatakan bahwa pegawai PT Kalog sudah melayani pelanggan dengan sangat cepat tanpa harus menunggu terlalu lama kecepatan dalam melakukan pelayanan sangat diperlukan dalam setiap saat karena dengan cepat semua pelanggan akan merasa lebih senang.

c) Pelayanan dengan tepat

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai PT Kereta Api Logistik Express selama melakukan pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan tepat?

Jawab : Pegawai sudah berusaha melakukan pelayanan dengan tepat.
(Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan tepat?

Jawab : Sebagai pegawai diposisi pelayanan sudah berusaha selalu melakukan pelayanan dengan tepat dengan kesesuaian standar pelayanan yang telah ditetapkan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber mengatakan bahwa semua pegawai sudah melakukan pelayanan dengan tepat.

Informasi lainnya juga disampaikan oleh 5 masyarakat pengguna pelayanan pada PT Kalog Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan tepat?

Jawab : Pegawai PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan sangat tepat dalam hal pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara semua responden telah mengatakan bahwa pegawai pelayanan pada PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan sangat tepat. Tepat dalam melakukan pelayanan sangat diperlukan dalam sebuah pelayanan karena dengan tepat merupakan bentuk responsiveness terhadap pengguna layanan. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan tepat maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

d) Pelayanan dengan cermat

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kecermatan pegawai PT Kereta Api Logistik Express selama melakukan pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan cermat?

Jawab : Kecermatan pegawai dalam pelayanan harus selalu ada karena dengan cermat pegawai tidak akan melakukan kesalahan dalam melayani setiap pelanggan yang melakukan proses pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan cermat?

Jawab : Pegawai sudah melakukan proses pelayanan dengan cermat. Hal ini dikarenakan tidak adanya komplain terkait kesalahan pegawai dalam meneliti atau melayani masyarakat dalam menggunakan layanan. (Wawancara, November 2022).

Dari hasil wawancara narasumber mengatakan pegawai sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan karena selama mereka melayani belum pernah ada komplain yang mengatakan bahwa pegawai tidak cermat dalam melakukan pelayanan.

Informasi lainnya juga disampaikan oleh 5 masyarakat pengguna pelayanan pada PT Kalog Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan cermat?

Jawab : Pegawai sudah berusaha cermat setiap kali melakukan pelayanan dalam melayani semua pengguna layanan yang datang ke Kalog dengan berbagai keperluan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara semua responden telah mengatakan pegawai PT Kalog sudah cermat dalam melayani setiap pelanggan yang datang. Cermat dalam

sebuah pelayanan sangat penting karena dengan cermat pegawai sudah merupakan bentuk respon terhadap pelayanan.

e) Waktu yang tepat

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT Kereta Api Logistik Express :

Tanya : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Jawab : Pegawai PT Kalog sudah melakukan tugasnya dengan tepat waktu karena pelayanan di Kalog Express tanpa harus memerlukan syarat-syarat yang membuat waktu terbuang sia-sia, jadi pelayanannya harus tepat waktu. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmda dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Jawab : Pegawai Kereta Api Logistik sudah berusaha untuk tepat waktu dalam proses pelayanan, dalam pelayanan kurang lebih 5 menit sudah selesai dalam melakukan proses pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara dari narasumber bahwa pegawai selalu tepat waktu dalam melakukan pelayanan.

Informasi lainnya juga disampaikan oleh 5 masyarakat pengguna layanan pada Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Jawab : Pegawai sudah tepat waktu dalam melayani pelanggan karena dalam pelayanan pegawai hanya memerlukan waktu tidak lebih dari 5 menit. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara dengan responden, mereka merasa bahwa pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu biar pengguna layanan merasa puas dan tidak merasa kecewa.

f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai keluhan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai PT Kereta Api Logistik Express Surabaya :

Tanya : Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?

Jawab : Pihak PT Kereta Api Logistik selalu menanggapi respon yang dikeluhkan oleh masyarakat baik datang langsung ke Kalog Express maupun melalui media sosial seperti telepon atau wa selalu merespon dengan baik, dan juga PT Kereta Api Logistik menyediakan kotak saran. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?

Jawab : Sebagai pegawai Kereta Api Logistik harus merespon semua keluhan dari masyarakat pengguna layanan, karena keluhan pengguna layanan termasuk tanggung jawab dari pihak Kereta Api Logistik. Pegawai juga menyediakan keluhan melalui media sosial yang dapat dimanfaatkan. Misalnya kotak saran yang tertera di depan ruang pelayanan, kemudian melalui website di halaman pengaduan. Bisa langsung hubungi customer service, dan bisa melalui via telfon atau wa. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara dengan 3 narasumber semua pegawai Kereta Api Logistik Surabaya telah menyediakan media untuk menyampaikan keluhan terkait dengan proses pelayanan yang berupa kotak saran atau pengaduan yang kami

pasang di ruang pelayanan, berupa email Kereta Api Logistik atau website, pihak Kereta Api Logistik juga memberikan nomor wa.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah bapak/ibu pernah menyampaikan keluhan kepada pegawai pelayanan?

Jawab : Beberapa narasumber belum pernah menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai karena bagi pelanggan, pegawai sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara dengan responden merasa pegawai Kereta Api Logistik memberikan pelayanan selalu baik dan tidak pernah mengecewakan pelanggan. Jadi, pegawai memberikan sarana untuk menyampaikan keluhan yang berupa kotak saran, website, email, dan nomor wa. Agar masyarakat tidak segan untuk berkomunikasi lebih lanjut tentang keluhannya.

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warga terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh pihak PT Kereta Api Logistik Express Surabaya :

Tanya : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab : Dari pihak PT Kereta Api Logistik sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pihak Kereta Api Logistik juga menyediakan yang namanya purna layanan tadi walaupun tidak sesuai dengan estimasi ada tuntutan ganti rugi dan ketentuannya tetap berlaku. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Jawab : Ada jaminan tepat waktu terkadi dengan masalah pengiriman memang sering menjadi masalah. Untuk itu pihak PT Kereta Api Logistik memberikan waktu 2 atau 3 hari kecuali paket Express, apabila jenis paket Express bisa 1 hari sudah sampai tujuan. (Wawancara, 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa semua pegawai di Kereta Api Logistik memberikan jaminan tepat waktu dalam menyelesaikan keperluan pelayanan, waktu yang ditetapkan dalam paket Express 1 hari tiba, paket biasa bisa 2 sampai 3 hari itu waktu yang sudah ditetapkan oleh Kereta Api Logistik.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?

Jawab : Jaminan waktu yang diberikan selama menggunakan jasa Kalog belum pernah mengalami keterlambatan selalu tepat waktu. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara dengan responden, mereka mengatakan bahwa jaminan tepat waktu selalu diberikan oleh PT Kereta Api Logistik guna untuk menjaga kepuasan pelanggan. Pegawai harus memang memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna pelayanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama dan merasa cemas.

b) Petugas memberikan jaminan biaya

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai jaminan biaya dalam pelayanan :

Tanya : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Jawab : Tersedia jaminan biaya bagi pelanggan apabila kesalahan dari pihak PT Kereta Api Logistik. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Jawab : Adanya jaminan biaya untuk permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman akan ada ganti ruginya. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan biaya ganti rugi.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Jawab : Jaminan biaya selalu ada jika mengalami keterlambatan dan rusak. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara dengan responden, mereka mengatakan bahwa jaminan biaya selalu diberikan oleh PT Kereta Api Logistik guna untuk menjaga kepuasan pelanggan. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

c) Jaminan legalitas dalam pelayanan

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai jaminan legalitas dalam pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Jawab : Legalitas dalam PT Kereta Api Logistik untuk memberikan jaminan kepada pelanggan karena perusahaan PT Kereta Api Logistik sudah termasuk BUMN jadi legalitas pelayanan sudah diakui oleh negara. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Jawab : Sudah adanya jaminan bersifat legalitas untuk ganti rugi kepada pelanggan, jika tidak ada jaminan pihak PT Kereta Api Logistik bisa dituntut. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan legalitas dikarenakan perusahaan PT Kereta Api Logistik Surabaya termasuk dalam BUMN yang telah diakui oleh negara.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai Kereta Api Logistik memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Jawab : Mengenai ganti rugi bahwa dalam pelayanan beberapa narasumber mengatakan pasti ada jaminan tersendiri, tetapi soal jaminan legalitas seperti ada dari pihak PT Kereta Api Logistik pelanggan masih kurang memahami. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara dari responden tidak bisa memberikan keterangan pasti mengenai legalitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Logistik Surabaya itu seperti apa.

d) Jaminan kepastian biaya

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai jaminan kepastian biaya dalam pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

Jawab : Pihak PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah memberikan kepastian jaminan biaya. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

Jawab : Dalam hal memberikan kepastian jaminan biaya, misal barang yang dikirim tidak tepat waktu atau barang rusak pihak PT Kereta Api Logistik pasti akan mengganti biaya/ ganti rugi. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya memberikan kepastian biaya kepada pelanggan.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

Jawab : Mengenai soal memberikan jaminan biaya untuk pelanggan yang mengalami masalah pengiriman atau yang lainnya pasti sudah disediakan dana untuk menjamin. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara dari Responden menyampaikan bahwa pelanggan bisa mendapatkan jaminan kepastian biaya untuk pelayanan PT Kereta Api Logistik Surabaya. Menurut pelanggan jumlah yang mereka bayarkan akan sesuai dengan tarif dan aturan yang sudah ditetapkan oleh PT Kereta Api Logistik.

E. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap

pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

- a) Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai kepentingan yang harus didahulukan :

Tanya : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?

Jawab : Apabila pegawai pelayanan masih dalam jam kerja, pegawai akan selalu stanby di loket dan tidak mengesampingkan kebutuhan pengguna layanan di Kalog pegawai selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?

Jawab : Mementingkan pelanggan merupakan suatu keharusan. Apabila ada pegawai yang tidak mengutamakan pelanggan bisa dikomplain ke manajer PT Kereta Api Logistik, kecuali sudah lewat jam kerja yaitu jam istirahat, pegawai boleh mendahulukan kepentingan pribadinya. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara, ketiga narasumber menyampaikan bahwa mendahulukan kepentingan pelanggan adalah hal yang terpenting, karena dengan pelanggan puas pihak PT Kereta Api Logistik merasa senang.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?

Jawab : Pegawai PT Kereta Api Logistik selalu mendahulukan kepentingan pelanggan supaya pelanggan tidak merasa kecewa dengan catatan tetap sesuai nomor antrian. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil dari wawancara dengan responden, mereka mengatakan bahwa petugas PT Kereta Api Logistik Surabaya lebih mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi saat bertugas.

b) Petugas melayani dengan sikap ramah

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai sikap ramah yang diberikan oleh pegawai :

Tanya : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap ramah?

Jawab : Ramah terhadap pelanggan adalah keharusan bagi kita sebagai pegawai pelayanan dengan sikap ramah maka pelanggan akan merasa senang. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap ramah?

Jawab : Sudah ada aturannya untuk pegawai PT Kereta Api Logistik harus bersikap ramah, dikarenakan apabila pegawai tidak ramah pelanggan akan pergi satu persatu. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara ketiga narasumber menyampaikan pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah bersikap ramah terhadap pelanggan yang datang untuk melakukan pelayanan.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap ramah?

Jawab : Pegawai PT Kereta Api Logistik dalam pelayanan sudah bersikap ramah, sikap ramah yang sudah dituntun dari perusahaan untuk selalu ramah terhadap pelanggannya. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil dari wawancara dengan responden pelanggan mengatakan bahwa petugas PT Kereta Api Logistik Surabaya bersikap ramah terhadap pelanggan pengguna layanan. Sikap ramah pegawai merupakan salah satu kepentingan yang harus dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang dimiliki oleh pegawai PT Kereta Api Logistik.

c) Melayani dengan sikap sopan santun

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai sikap sopan santun yang diberikan pegawai saat melakukan pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap sopan santun?

Jawab : Sebagai manajer pelayanan tidak pernah lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai terutama dibagian pelayanan agar bersikap sopan santun kepada pengguna layanan yang datang, dengan menerapkan 3S “senyum, sapa dan salam”. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap sopan santun?

Jawab : Etika sopan santun dalam pelayanan kepada pelanggan sudah menjadi keharusan pegawai, dengan begitu pelanggan akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan pegawai dan tidak akan ditinggal oleh pelanggan dan sudah standarnya untuk pegawai Kalog bersikap sopan santun kepada masyarakat pengguna layanan di Kereta Api Logistik Surabaya. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara dengan tiga narasumber mengatakan pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya harus bersikap sopan santun terhadap pelanggan yang

datang untuk melakukan pelayanan, sikap sopan santun sudah termasuk dalam standar pelayanan PT Kereta Api Logistik Surabaya.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik sudah melayani pengguna layanan dengan sikap sopan santun?

Jawab : Pegawai PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah bersikap sopan santun kepada masyarakat pengguna layanan tetapi terkadang ada pegawai yang kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahas pegawai tidak bisa dikendalikan. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil dari wawancara dengan responden, pelanggan mengatakan bahwa petugas PT Kereta Api Logistik Surabaya sudah bersikap sopan santun dalam melayani pengguna layanan bahkan kalau sudah kenal dengan baik bahasa sudah tidak bisa dikendalikan lagi. Sikap sopan santun adalah sikap yang sangat diperlukan baik setiap orang individu maupun kelompok karena sikap sopan santun merupakan cermin dari diri kita sendiri, sikap sopan santun dalam pegawai sangat penting bagi pelanggan yang melakukan pelayanan, dengan pegawai bersikap sopan santun maka pelanggan akan merasa senang dan puas.

d) Melayani dengan tidak diskriminatif

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai pelayanan yang tidak membeda-bedakan dan tidak diskriminatif :

Tanya : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

Jawab : Pegawai tidak membeda-bedakan terhadap pengguna layanan dari kalangan manapun tetap diterima dan dilayani dengan kesesuaian nomor antrian yang sudah disediakan. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

Jawab : Tidak sifat diskriminatif terhadap pelanggan, pegawai selalu menyama-ratakan dalam melayani setiap pengguna yang datang semua terlayani ketika pelanggan sedang melakukan pelayanan di Kalog dengan nomor antrian, pegawai tidak pernah membeda-bedakan orang dalam pelayanan semua dilayani dengan senang hati. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara semua pegawai tidak pernah membeda-bedakan pengguna layanan yang datang. Semua harus dilayani dengan sama dan sesuai dengan nomor antrian.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

Jawab : Tidak pernah membeda-bedakan semua sama dalam hal pelayanan jenis apapun dan sesuai dengan nomor antrian, sepertinya pegawai sudah menaati aturan dalam pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara semua responden merasa dilayani dengan baik, pegawai melayani pelanggan dengan sepenuh hati tanpa membeda-bedakan masyarakat pengguna layanan.

e) Menghargai setiap pelanggan

Berikut cuplikan wawancara penulis bersama Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, mengenai pegawai yang menghargai setiap pengguna layanan PT Kereta Api Logistik Express Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Jawab : Pegawai sangat menghargai setiap pelanggan yang datang, agar pelanggan merasa puas dalam pelayanan karena pelanggan adalah raja dan ratu bagi pihak PT Kereta Api Logistik. (Wawancara, 24 November 2022).

Penjelasan tambahan juga disampaikan oleh Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan :

Tanya : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Jawab : Pelanggan wajib untuk dihargai ibarat tamu kan raja, jadi pegawai harus selalu menghargai agar pelanggan tidak kecewa dalam hal pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara dengan narasumber, pegawai PT Kereta Api Logistik selalu menghargai setiap pelanggan yang datang dalam melakukan pelayanan yang mereka butuhkan.

Penjelasan atau informasi tambahan juga disampaikan oleh 5 masyarakat saat mengurus keperluan pelayanan di Kereta Api Logistik Surabaya :

Tanya : Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik melayani dan menghargai anda sebagai pengguna layanan?

Jawab : Sudah dilakukan oleh pegawai dalam melayani dan menghargai setiap kebutuhan atau keperluan pelanggan seperti halnya keperluan pribadi di Kereta Api Logistik, mereka selalu tanggap dan menghargai setiap pengguna layanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, semua responden merasa pelanggan sudah dilayani dan dihargai oleh pegawai dengan sepenuh hati oleh pegawai PT Kereta Api Logistik Express Surabaya.

4.2 Faktor Pendorong dan Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Layanan PT. Kereta Api Logistik Express

Dalam setiap upaya dan tindakan akan selalu menghadapi permasalahan yang dapat menghambat dan memperlambat upaya pencapaian target dan tujuan.

Namun setiap tindakan juga akan memiliki faktor-faktor yang mampu mendukung proses dan kelancaran upaya pencapaian target dan tujuan. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan 1 orang Manajer pelayanan PT Kereta api logistik express surabaya dan 2 orang pegawai pelayanan PT Kereta api logistik express surabaya. Peneliti mengajukan pertanyaan tentang kemungkinan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan PT Kereta api logistik express.

A. Faktor pendorong PT Kereta Api Logistik Express dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tanya : Apakah faktor pendorong pelaksanaan pelayanan di PT Kereta api logistik express surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan) Dalam pelaksanaan terdapat yang namanya poin reward, itu pendukung untuk mencapai target salah satunya, faktor-faktor lain seperti ada produk baru PT Kereta api logistik bekerjasama dengan pihak swasta yang lain untuk memudahkan masyarakat mendapat layanan. (Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) Adanya sarana dan prasarana yang diberikan oleh PT Kereta api logistik sehingga membuat para pelanggan nyaman, kita juga menciptakan layanan-layanan baru yang bisa diakses oleh pelanggan seperti halnya administrasi dalam pembayaran, ada kaitannya dengan fasilitas tempat parkir, ruang tunggu pelanggan yang sudah ber-AC. Kereta api logistik memiliki kantor cabang untuk mempermudah pengguna jasa dalam melakukan pelayanan apabila lebih dekat dengan rumah pelanggan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas penjelasan narasumber, sarana dan prasarana menjadi pendukung pelaksanaan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh PT Kereta api logistik surabaya. Selain itu Ibu Novia Paramitha menambahkan bahwa keberadaan sistem point reward memacu karyawan dan pegawai meningkatkan kualitas pelayanan.

Tanya : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di PT Kereta api logistik surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) Untuk faktor penghambatnya sendiri sekarang banyak saingan perusahaan lain seperti POS, JNE, TIKI, JNT dan lain-lain. Sistem jaringan yang error terkendala dalam mengakses dalam pelayanan membuat pelanggan menjadi menunggu lama. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas, semua narasumber mengeluhkan keberadaan pihak swasta yang juga berada dibidang pengiriman barang menjadi penghambat mereka dalam memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat, tambahan jawaban Ibu Ria mengenai sistem yang error saat melakukan akses pelayanan.

Tanya : Apakah motivasi mempunyai dampak positif bagi PT Kereta api logistik surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) Motivasi-motivasi selama kita berfikir positif merupakan motivasi bagi kita untuk selalu optimis untuk mengembangkan PT Kereta api logistik tetap dipercaya oleh masyarakat dan PT Kereta api logistik semakin jaya, dampak positif bagi perusahaan PT Kereta api logistik surabaya dengan adanya motivasi bisa menjadikan sebagai acuan perusahaan untuk semangat dalam bersaing dan untuk mengembangkan kualitas PT Kereta api logistik surabaya. Adanya inovasi-inovasi baru dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar masyarakat bisa menjadi pelanggan tetap dan semakin banyak pula yang datang ke Kereta api logistik Express. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas, semua narasumber merasa motivasi yang muncul dalam diri petugas pelayanan akan memberikan dampak yang positif terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan masyarakat.

Tanya : Kebijakan apa yang dibuat oleh PT Kereta api logistik dalam menerapkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) Kebijakan-

kebijakan yang telah ada, adanya standar operasional pelayanan dan KD nya itu dari pusat yang diterapkan juga oleh pusat dan cabang. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas menurut penuturan narasumber, kebijakan yang diambil oleh PT Kereta api logistik berdasarkan pada tingkat kebutuhan layanan yang diminta oleh masyarakat. PT Kereta api logistik bersifat fleksibel terhadap ketentuan produk dan jasa yang ditawarkan.

Tanya : Bagaimana komunikasi yang diterapkan oleh pegawai PT Kereta api logistik terhadap pelanggan/masyarakat?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) Komunikasi yang sudah diterapkan sudah baik pihak PT Kereta api logistik menggunakan komunikasi pada umumnya, menggunakan bahasa indonesia tetapi kalau memang ada orang yang sepuh kita menyesuaikan bahasa komunikasinya menggunakan bahasa jawa halus, yang penting senyum, sapa dan salam tidak boleh ditinggalkan dan tak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada pelanggan. (Wawancara, 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, narasumber menyampaikan bahwa PT Kereta api logistik memiliki standar dan cara berkomunikasi dengan pelanggan dan masyarakat saat memberikan pelayanan, petugas dituntut selalu senyum, salam dan menyapa pelanggan. Petugas menggunakan bahasa Indonesia dalam prioritas berkomunikasi namun juga fleksibel dengan bahasa daerah jawa untuk sebagian pelanggan dan masyarakat yang lebih nyaman menggunakan bahasa jawa.

Tanya : Apa saja faktor pendukung di PT Kereta api logistik dalam meningkatkan pelayanan pengiriman?

Jawab : Untuk faktor pendukung yang ada di PT Kereta api logistik yaitu dengan adanya support berupa peralatan penunjang pelayanan seperti komputer, mesin cetak nomor antrian, timbangan untuk barang pengiriman, tempat duduk antrian yang memadai. (Wawancara, 24 November 2022).

Hasil wawancara dengan Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan mengatakan bahwa dengan adanya support dari kantor pusat berupa peralatan penunjang pelayanan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, Ibu Novia Paramitha juga mengatakan bahwa kelengkapan armada seperti kurir dan kargo kereta api juga tersedia. Sudah jelas yang dibutuhkan oleh kurir adalah alat transportasi, untuk itu Kalog Express menyediakan alat berupa transportasi berupa sepeda motor yang digunakan untuk melakukan pengiriman atau *pickup service*.

Beberapa faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi, khususnya PT Kereta api logistik express surabaya. Faktor diluar organisasi juga akan mempercepat pengembangan dan usaha memperkenalkan produk baru, faktor-faktor pendukung ini antara lain :

1. Kemajuan dalam teknologi

Semakin mudahnya organisasi atau perusahaan mengelola sistemnya dengan menggunakan peralatan yang berteknologi modern maka organisasi atau perusahaan akan lebih banyak mendapatkan keuntungan dalam kecepatan memproduksi, akurasi yang menunjang.

2. Perubahan dalam kebutuhan pelanggan

Pelanggan semakin dihadapkan dengan segala hal yang mudah dan instant, maka semakin dituntut pula sebuah organisasi atau perusahaan untuk segera menunjukkan segala macam inovasi pada produk mereka agar mampu mengambil alih perhatian pasar.

3. Hidup produk yang sangat pendek

Dikarenakan faktor kemajuan teknologi dan permintaan pelanggan yang semakin variatif jelas disini akan menyebabkan umur produk akan cepat bermetamorfosis. Jika tidak maka produk tersebut dengan sendirinya akan segera hilang dari pasaran yang tentunya berakibat buruk pada branding atau imej organisasi atau perusahaan itu sendiri.

4. Meningkatnya persaingan pasar

Lahirnya pesaing-pesaing yang sejenis membuat persaingan bisnis sangat kompetitif. Organisasi atau perusahaan berlomba-lomba menarik perhatian pelanggan dengan adanya atau dikeluarkannya produk terbaru dari masing-masing organisasi atau perusahaan.

Tanya : Bagaimana menurut Bapak mengenai fasilitas sarana yang ada di Kalog express surabaya?

Jawab : Cukup baik, semua peralatan fasilitas yang ada di Kalog express berfungsi sesuai keberadaannya. Apalagi dengan adanya mesin nomor antrian semakin memudahkan pelanggan untuk tertib mengantri sesuai urutan. Dan juga ada panggilan nomor antrian sebagai pengingat.

Bapak Arifin pelanggan Kalog Express surabaya mengatakan bahwa dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kalog Express surabaya cukup membantu pelanggan.

Tanya : Bagaimana menurut Ibu mengenai fasilitas sarana yang ada di Kalog express surabaya?

Jawab : Selama ini sudah baik, kursi antrian dan penggunaan komputer cukup memudahkan pelanggan dalam bertransaksi. Jumlah kursi antrian juga cukup dan ditambah komputer semakin mempercepat antrian karena saya rasa petugas cepat dalam menangani transaksi pelanggan.

Ibu Atik merasakan bahwa sarana yang ada di Kalog express surabaya dapat membantu dan mempercepat aktifitas transaksi pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama.

B. Faktor penghambat PT Kereta api logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Dalam bisnis jasa pengiriman barang saat ini, pelayanan terhadap pelanggan menjadi prioritas yang utama. Beberapa pengiriman barang kerap kali menghadapi kendala dan hambatan yang mengakibatkan kerusakan, alamat yang dituju tidak jelas, kehilangan, kesalahan rute dan lain sebagainya.

Tanya : Apa saja faktor penghambat di PT Kereta api logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang?

Jawab : Dalam bisnis jasa pengiriman barang saat ini, pelayanan terhadap pelanggan menjadi prioritas yang utama. Beberapa pengiriman barang kerap kali menghadapi kendala dan hambatan. Hal ini terjadi dikarenakan 2 faktor, yaitu faktor manusia dan faktor alam sehingga menyebabkan keterlambatan untuk melakukan pengiriman.

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa faktor manusia (*human error*) dan faktor alam (*force majeure*) sehingga menyebabkan keterlambatan untuk melakukan pengiriman. Kendala ini membuat pelayanan pengiriman barang tidak maksimal dimata para pelanggan, menyebabkan tingkat kepercayaan pelanggan menurun sehingga ada kemungkinan pelanggan beralih pada perusahaan jasa pengiriman yang lain.

Tanya : Bagaimana langkah untuk mengantisipasi terjadinya faktor penghambat tersebut?

Jawab : Untuk mengantisipasi hal tersebut, kami fokuskan pada peningkatan produk. Seperti memberikan produk yang mutunya lebih baik, memberikan produk yang harganya lebih terjangkau yang lebih baik dari pesaing.

Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, perusahaan perlu menjadikan kualitas layanan dan kualitas kepuasan pelanggan sebagai prioritas untuk menanggulangi tingkat persaingan yang ketat. Tingginya permintaan pengiriman barang, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap

pelanggannya. Yaitu dengan strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, melalui:

1. Memberikan produk yang mutunya lebih baik
2. Memberikan produk yang harganya lebih terjangkau
3. Pengantaran dan penyerahan produknya lebih cepat

Kalog express surabaya menggunakan sosial media sebagai salah satu bentuk mengenalkan produk baru kepada pelanggan. Namun, tidak dipungkiri bahwa banyak masyarakat juga masih awam mengenai kecanggihan teknologi berupa sosial media yang ada saat ini. Oleh karena itu, Kalog express surabaya juga memasang banner pada tempat strategis yang memungkinkan untuk dibaca oleh pelanggan/masyarakat.

Tanya : Apakah ada faktor penghambat dari sarana dan prasarana di Kalog express surabaya yang kurang memadai?

Jawab : Untuk sarana dan prasarana ada sedikit kendala yaitu pada jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan, pada saat mati lampu kita tidak dapat mengakses jaringan internet hal ini menjadi salah satu faktor penghambat juga.

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa salah satu faktor penghambat pada sarana dan prasarana adalah jaringan internet. Dimana jaringan internet merupakan penunjang penting dalam transaksi seperti pengisian data pengirim harus memiliki jaringan yang bagus dan memiliki mobilitas tinggi, apabila jaringan internet lambat akan berdampak besar kepada proses pelayanan dan akan mengecewakan masyarakat. Terjadinya jaringan internet yang lambat membuat pengisian data memakan waktu yang cukup lama sehingga menghambat pelayanan setiap pelanggan yang ingin melakukan pelayanan.

4.3 Upaya PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Jasa Pengiriman Barang

Sepanjang tahun 2021, PT Kereta Api Logistik telah menerapkan kebijakan strategis yang dituangkan dalam beberapa program strategis di antaranya pengembangan container yard dan terminal batu bara di Sumatra Selatan, pengembangan angkutan dan keterminalan logistik di Jawa, pengembangan bisnis kurir serta pengembangan dan implementasi IT untuk mendukung seluruh aktivitas bisnis Perseroan.

Peningkatan kualitas sangat diperlukan oleh setiap perusahaan. PT Kereta api logistik, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa pengiriman barang perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menimbulkan loyalitas kepada pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana upaya PT Kereta api logistik meningkatkan kualitas pelayanan mereka, peneliti melakukan proses wawancara dengan satu orang Manajer pelayanan PT Kereta api logistik surabaya dan dua orang pegawai pelayanan PT Kereta api logistik surabaya. Peneliti juga melakukan wawancara kepada lima orang masyarakat mengenai hal-hal apa yang harus ditingkatkan oleh PT Kereta api logistik.

A. Wawancara dengan pihak PT Kereta api logistik surabaya

a) Sarana dan prasarana

Tanya : Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana petugas PT Kereta api logistik surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan dan Bapak Ahmad selaku pegawai pelayanan) Tim manajerial dan standarisasi PT Kereta api logistik akan rutin melakukan sidak kepada semua pegawai dan karyawan PT Kereta api logistik surabaya. Hasil sidak akan dijadikan acuan untuk menentukan sikap mengenai kualitas sarana dan prasarana yang ada. Sidak menilai kualitas sarana dan prasarana

pelayanan. Bagi setiap petugas yang ketahuan tidak menjaga sarana dan prasarana sesuai aturan akan langsung ditindak dan diberi sanksi (Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) setiap pagi semua karyawan sebelum bertugas diminta untuk memastikan cara melakukan pelayanan pegawai sudah sesuai dengan aturan yang ada. Kelengkapan sarana dan prasarana selalu diperhatikan. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa menurut Ibu Novia Paramitha dan Pak Ahmad, ada kegiatan evaluasi dan inspeksi yang akan langsung memberikan penilaian terhadap sarana dan prasarana pelayanan PT Kereta api logistik surabaya. Sedangkan menurut Ibu Ria, setiap pagi sebelum bertugas semua karyawan dan pegawai diminta untuk mengecek kesiapan sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan PT Kereta api logistik surabaya.

b) Kemampuan petugas

Tanya : Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya meningkatkan kualitas kemampuan petugas PT Kereta api logistik surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) PT Kereta api logistik mewajibkan setiap petugas pelayanan untuk mengikuti masa pelatihan. Pada masa pelatihan untuk diberi bekal mengenai prosedur-prosedur yang harus dilakukan saat bertugas. Jadi setiap petugas yang ada sudah pasti memiliki kemampuan yang cukup. Pegawai diikut sertakan dalam proses pelatihan dan pendidikan pegawai sebelum bertugas memberikan pelayanan. (Wawancara, 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara semua narasumber menyampaikan bahwa ada kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi setiap karyawan, petugas dan pegawai PT Kereta api logistik sebelum mulai terjun ke penempatan kerja yang sesuai dengan posisi pekerjaan.

c) Prosedur pelayanan

Tanya : Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya meningkatkan kualitas prosedur pelayanan PT Kereta api logistik surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan, Bapak Ahmad dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) salah satu SOP petugas PT Kereta api logistik adalah sigap dan tanggap. Jadi semua pegawai dan karyawan PT Kereta api logistik di seluruh Indonesia dituntut untuk selalu responsif dalam memberikan pelayanan. Pegawai juga dituntut untuk selalu cepat dan tanggap saat bertugas, karena pegawai sudah dibekali pelatihan responsifitas saat bertugas. (Wawancara,24 November 2022).

Dari hasil wawancara semua narasumber mengemukakan bahwa dalam masa pelatihan dan pendidikan setiap petugas dan karyawan PT Kereta api logistik mendapatkan pembekalan tentang menjadi petugas pelayanan yang responsif.

d) Sikap dan perilaku petugas

Tanya : Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya meningkatkan kualitas sikap dan perilaku petugas layanan PT Kereta api logistik surabaya?

Jawab : (Ibu Novia Paramitha selaku Manajer pelayanan dan Ibu Ria selaku pegawai pelayanan) Setiap petugas sebelum memulai bertugas dan bekerja akan selalu diingatkan tentang cara dan prosedur ketika bertemu dengan pelanggan. Jadi diharapkan setiap petugas akan terus memiliki rasa empati kepada pelanggan. Kepedulian terhadap pelanggan akan dilayani sesuai dengan prosedur dan aturan. (Bapak Ahmad selaku pegawai pelayanan) kualitas SDM petugas tidak perlu diragukan lagi tidak hanya daya pikir, proses seleksi juga menyeleksi pegawai berdasarkan kemampuan emosional. Jadi petugas akan memiliki kepedulian terhadap pelanggan. (Wawancara, 24 November 2022).

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Novia Paramitha dan Ibu Ria menyampaikan bahwa selalu mengingatkan petugas yang akan mulai untuk bekerja supaya tetap sesuai dengan aturan dan prosedur yang sudah dilatih, Pak

Ahmad juga menyampaikan SDM yang dimiliki oleh PT Kereta api logistik sudah melalui tahapan seleksi yang ketat dan dipastikan memiliki kepribadian yang baik.

B. Hasil wawancara dengan masyarakat

Tanya : Bagaimana upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan PT Kereta api logistik di surabaya?

Jawab : Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai terhadap pelanggan. Salah satunya menjaga mutu pelayanan agar tetap memuaskan pelanggan dan memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah mendukung. (Wawancara, 24 November 2022).

Dari hasil wawancara tersebut, mayoritas masyarakat merasa PT Kereta api logistik perlu melakukan perbaikan dibagian sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan jasa pengiriman barang Kalog Express. Beberapa masyarakat juga membutuhkan peningkatan jasa yang bisa diberikan oleh pihak PT Kereta api logistik. Ada masyarakat juga yang membutuhkan penambahan jumlah pegawai yang dapat memberikan pelayannya kepada pelanggan dan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan penyajian data pada bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada PT Kereta Api Logistik Express Surabaya dapat dinilai dengan 5 dimensi penilaian, yaitu dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy:
 - a) Pada penilaian dimensi Tangible, PT Kereta Api Logistik Express memiliki kualitas yang baik dalam hal penampilan petugas, kenyamanan tempat kerja, kemudahan prosedur dan persyaratan, dan kemampuan petugas menggunakan alat bantu. Namun dari sisi jumlah pegawai masih ada beberapa pegawai yang kurang untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti kurang senyum, sapa dan salam.
 - b) Pada penilaian dimensi Reliability menunjukkan bahwa PT Kereta Api Logistik Express memiliki kualitas petugas yang handal dalam tingkat ketelitian dan kecermatan serta kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu saat memberikan pelayanan. PT Kereta Api Logistik Express juga memiliki kualitas standar pelayanan yang baik.
 - c) Pada penilaian dimensi Responsiveness, PT Kereta Api Logistik Express memiliki kualitas respon dan ketanggapan yang baik dalam hal merespon pelanggan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan

cermat. PT Kereta Api Logistik Express diketahui memiliki jaringan yang baik, namun dalam hal respon keluhan pelanggan belum cukup cepat.

- d) Pada dimensi Assurance, PT Kereta Api Logistik Express memiliki penilaian yang sangat baik, semua indikator yang ada memunculkan hasil yang sangat positif. PT Kereta Api Logistik Express memiliki kualitas jaminan pada ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, legalitas pelayanan, dan kesesuaian biaya pelayanan.
 - e) Petugas pelayanan PT Kereta Api Logistik Express juga memiliki nilai kualitas dimensi empathy yang sangat baik. Kualitas kepedulian petugas dalam hal mendahulukan kepentingan pelanggan, bersikap sopan santun dan ramah terhadap pelanggan, tidak bersikap diskriminatif, dan menghargai setiap pelanggan adalah bentuk kualitas kepedulian petugas yang sangat baik.
2. Faktor pendorong dan faktor penghambat mengenai kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Pt. Kereta Api Logistik Gubeng, sumber daya manusia memang sangat berpengaruh dikeduanya. Faktor pendorong dari sumber daya manusianya bahwa inovasi layanan ini mendapat dukungan penuh dari pemerintah secara langsung karena PT Kereta Api adalah perusahaan BUMN, selain itu juga mendapat dukungan dari masyarakat. Karena masyarakat sangat terbantu dengan adanya layanan tersebut. Faktor penghambat dari sumber daya manusianya yaitu kurangnya pegawai di bidang pelayanan dan alat bantu. Kekurangan sumber daya

manusia membuat pembagian tugas susah, sehingga satu orang terkadang mengerjakan dua pekerjaan.

3. Upaya-upaya peningkatan kualitas dan mutu pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Logistik Express meliputi 3 hal yaitu, pengembangan jasa layanan dengan menambahkan jasa-jasa yang ditawarkan. Pengadaan kantor pelayanan hingga di sektor kecamatan dan perbaikan fasilitas untuk mempermudah masyarakat menikmati layanan PT Kereta Api Logistik Express. Dan peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia.

5.2 Saran

Dengan berdasarkan pada kesimpulan dan permasalahan yang muncul, peneliti menemukan saran yang bisa dilakukan oleh pihak PT Kereta Api Logistik Express dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Membuat jasa dan layanan pengiriman instan yang membantu masyarakat yang ingin mengirim paket secara instan dalam lingkup satu kota/kabupaten
2. Memberikan reward bagi pelanggan setia. Dengan adanya reward, pelanggan akan lebih merasa dihargai dan akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan jasa dan layanan PT Kereta Api Logistik Express
3. Membuat jalur pengaduan yang cepat tanggap. Jalur pengaduan yang dapat dibuat adalah dengan menggunakan media sosial dan siap sedia selama 24 jam sehari. Hal ini akan meningkatkan kualitas layanan respon PT Kereta Api Logistik Express.
4. Mengadakan pelatihan dan penilaian rutin tentang EQ untuk meningkatkan kualitas keramahan, kesopanan, motivasi kerja pegawai.

5. Menciptakan inovasi suasana kantor layanan PT Kereta Api Logistik Express untuk mempermudah masyarakat memperoleh layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.

Raharjo, Muhammad Mu'iz. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Internet :

Bisnis Kurir. 2020. "Pengiriman Barang Lewat Kereta Api Dengan Tarif Murah Mulai 500 Per KG", <https://www.bisniskurir.com/2020/04/rail-express-pengiriman-barang-lewat-kereta-api.html>, diakses pada 15 Januari 2023.

Dunia Pengertian. 2021. "Pengertian Pelayanan Serta Bentuk Dan Dasarnya", <https://www.duniapengertian.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html>, diakses pada 24 Januari 2022.

Kalogistic. 2021. "Annual Report Laporan Tahunan 2021", <https://kalogistics.co.id/annual>, diakses pada 21 Oktober 2022.

Kalogistic. 2019. "Sekilas Tentang PT Kereta Api Logistik", <https://kalogistics.co.id/about>, diakses pada 10 Januari 2022.

Thabroni, Gamal. 2022. "Kualitas Pelayanan", <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>, diakses 18 Januari 2022

Jurnal :

Prasidi, Abi. 2020. “Kapasitas Infrastruktur dan Fasilitas pada Kereta Api Angkutan Barang dan Logistik” dalam Jurnal Logistik Indonesia, Volume 4, Nomor 1 (hlm. 32-38)

Puspitasari, Anisha. 2019. “Inovasi Layanan Pt.Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global” dalam eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, Nomor 2 (hlm. 647-660).

Puteri, Tresna Dhiwanita. 2021. “Kualitas Pelayanan Pt. Kereta Api Logistik” dalam Jurnal Inovasi Sektor Publik, Volume 1, Nomor 1.

Qurniawati, Desti Relinda. 2018. “Inovasi Layanan MPOSPAY dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan” dalam Journal of Public Sector Innovations, Volume 2, Nomor 2 (hlm. 44-50)

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Logistik

A. Dimensi Tangible

1. Bagaimana penampilan pegawai KAI Logistik Surabaya dalam melayani pelanggan?
2. Menurut Bapak atau ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

B. Dimensi Reliability

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah PT Kalog Surabaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

C. Dimensi Responsiveness

1. Menurut Ibu, Bagaimana respon atau tanggapan PT Kalog Surabaya dalam menganggapi keluhan pengguna layanan?
2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

3. Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
4. Apakah pegawai pelayanan PT Kalog sudah melakukan pelayanan dengan cermat?
5. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
6. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi Assurance

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?
3. Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?
4. Apakah pegawai PT Kereta Api Logistik memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi Empathy

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap ramah?
3. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sikap sopan santun?
4. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

5. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Faktor Pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan

1. Apakah faktor pendorong pelaksanaan pelayanan di PT Kereta api logistik express surabaya?
2. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di PT Kereta api logistik surabaya?
3. Apakah motivasi mempunyai dampak positif bagi PT Kereta api logistik surabaya?
4. Kebijakan apa yang dibuat oleh PT Kereta api logistik dalam menerapkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat?
5. Bagaimana komunikasi yang diterapkan oleh pegawai PT Kereta api logistik terhadap pelanggan/masyarakat?
6. Apa saja faktor penghambat di PT Kereta api logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengiriman barang?
7. Bagaimana langkah untuk mengantisipasi terjadinya faktor penghambat tersebut?
8. Apakah ada faktor penghambat dari sarana dan prasarana di Kalog express surabaya yang kurang memadai?

Upaya PT Kereta Api Logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1. Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana petugas PT Kereta api logistik surabaya?
2. Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya meningkatkan kualitas kemampuan petugas PT Kereta api logistik surabaya?

3. Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya meningkatkan kualitas prosedur pelayanan PT Kereta api logistik surabaya?
4. Bagaimana upaya PT Kereta api logistik surabaya meningkatkan kualitas sikap dan perilaku petugas layanan PT Kereta api logistik surabaya?
5. Bagaimana upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan PT Kereta api logistik di surabaya?



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADITYA IRAWAN

NIM : 1813111005

Judul Skripsi

: Inovasi Layanan PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di KAI Logistik Express Gubeng Surabaya

Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Pembimbing 2 : Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : <i>--tidak ada--</i>	
1	19/10/2022	Bab I dan Bab II revisi sesuai coretan	↳
2	02/11/2022	Bab II revisi fokus penelitian dan pedoman wawancara	↳
3	18/11/2022	melanjutkan Bab IV	↳
4	11/01/2023	revisi Bab IV	↳
5	10/02/2023	revisi Bab V	↳
		<i>zcc.</i>	↳

Surabaya, 2 Nopember 2021

Disetujui pada tanggal :

10 Februari 2023

untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***)

Dosen pembimbing 1,

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ADITYA IRAWAN

NIM : 1813111005

Judul Skripsi : Inovasi Layanan PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di KAI Logistik Express Gubeng Surabaya

Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Pembimbing 2 : Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
	5-3-2023	penambahan poin proses pelayanan yang mudah pada Bab 4 penyajian data dan Analisis Data	Bm
	15-3-2023	Bedakan Buku, Sumber Internet, Jurnal, berita online	Bm
	17-3-2023	ACC Ujian skripsi	Bm

Surabaya, 2 Nopember 2021

Disetujui pada tanggal :

17 Maret 2023

untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***)

Dosen pembimbing 2,

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.