

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

Tri Prasetyowati¹, Bagus Ananda Kurniawan², Aditya Irawan³.

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya
Email : triprasetyowati@ubhara.ac.id¹, bagus@ubhara.ac.id², adityarwnn@gmail.com³

ABSTRACT

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 goods delivery services 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.

Key Words: *Quality of Service*

ABSTRAK

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

1. PENDAHULUAN

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.

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 *procurement*, *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.

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.

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.

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. Dari permasalahan diatas agar maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di Pt. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya”**. Adapun permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh Pt. Kereta Api Logistik Gubeng ini karena masih kurangnya sumber daya manusia.

2. METODOLOGI

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. Metode kualitatif dipengaruhi oleh paradigma pemikiran, perspektif. Penelitian kualitatif juga memiliki interpretasi yang nyata sehingga makna yang tersampaikan dapat dengan mudah dipahami, selain itu penelitian ini bersifat fokus pada proses yang akan diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

PT Kereta Api Logistik Express 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 sistim logistik

nasional diantaranya melalui konektivitas layanan kereta api 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.

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, sumber daya manusia, 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.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Dimensi Tangible

Dimensi Tangible 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 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

4.2.2 Dimensi Reliability

Dimensi Reliability 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.

4.2.3 Dimensi

Responsiveness

Dimensi Responsiveness 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 ditunjukkan pada pelanggan.

4.2.4 Dimensi Assurance

Dimensi Assurance yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. 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.

4.2.5 Dimensi Empathy

Dimensi Empathy 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.

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

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.

4.2.7 Upaya PT. Kereta Api Logistik Express Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang

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.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa, ada beberapa dimensi yang menjadi dasar penentuan kualitas pelayanan PT Kereta Api Logistik diantaranya dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy. Kualitas produk layanan PT KAI sudah lebih berinovasi sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan logistic masyarakat yang beraneka ragam. kualitas PT Kereta Api Logistik sudah dapat dikategori memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat akan tetapi masalah anggaran dan sumber daya manusia masih menjadi kendala/ penghambat dalam proses perbaikan sarana dan prasarana dikarenakan sarana prasarana sebagai penentu kualitas pelayanan di PT Kereta Api Logistik.

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.

Upaya peningkatan kualitas dan mutu pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Logistik Express meliputi tiga 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.

DAFTAR PUSTAKA :

- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Puteri, Tresna Dhiwanita. 2021. "Kualitas Pelayanan Pt. Kereta Api Logistik" dalam Jurnal Inovasi Sektor Publik, Volume 1, Nomor 1.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solehatin Ika Putri, Sumartini, Alifira Sofia. 2017. Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat Tahun 2017). Bandung : Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

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

Website Resmi PT. Kereta Api Logistik Tahun 2022
<https://kalogistics.co.id/> diakses pada tanggal 21 Oktober 2022.