

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN *TRUCKING* DI PT
ANGKASA PURA LOGISTIK KANTOR CABANG
SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Program
D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro



Disusun oleh:

Nama : Gading Nashriah

NIM : 40011319650124

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ط

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah: 5-6)

“Wahai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri!
Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah
mengampuni dosa-dosa semuanya. Sungguh, Dialah Yang Maha Pengampun,
Maha Penyayang.”

(QS. Az Zumar: 53)

“Trying to tell you that losing things doesn't just mean losing, there are times in
life where you need to stand up for yourself, times when the right thing is actually
to back down and apologize. Finally, the scary new is you're on your own now,
but the cool news is you're on your own.”

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, dan semangat. Terima kasih atas segala dedikasi, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan, semoga bapak dan ibu turut bangga.

Diri sendiri yang sudah berusaha keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Layanan *Trucking* di PT Angkasa Pura
Logistik Kantor Cabang Surakarta
Nama : Gading Nashriah
NIM : 40011319650124
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si (.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Drs. Mashudi, S.E, M.M (.....)

Dosen Penguji 2:

Anafil Windriya, S.E, M.M (.....)

Semarang, 21 Juni 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Gading Nashriah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650124
3. Tempat /Tanggal Lahir : Karanganyar, 14 Agustus 2001
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Gerdu RT 01/RW 11, Tegalgede, Kecamatan
Karanganyar, Kabupaten Karanganyar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Efektivitas Layanan *Trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 21 Juni 2023

Pembuat pernyataan

Gading Nashriah

NIM. 40011319650124

ABSTRAK

Jasa pengiriman pada masa kini menjadi kegiatan yang sangat penting untuk banyak orang, meningkatnya kebutuhan masyarakat menjadikan banyak perusahaan untuk menawarkan dan mengembangkan layanan jasa pengiriman mereka. Jasa pengiriman dapat menggunakan moda transportasi jalur darat, laut, dan udara dari ketiga jalur tersebut jalur darat sering digunakan karena dinilai dapat menekan *cost* perusahaan, salah satu armada yang sering digunakan dalam jasa pengiriman adalah truk atau biasa disebut dengan *trucking*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas layanan *trucking*, faktor pendukung dan faktor penghambat layanan *trucking*. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif sumber data diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas layanan *trucking* belum berjalan secara efektif. Hal ini dibuktikan dengan pengukuran efektivitas didukung dengan data pendapatan perusahaan. Terdapat faktor pendukung layanan *trucking* berupa letak yang strategis dan sumber daya manusia yang berpotensi sedangkan terdapat faktor penghambat seperti harga yang masih berubah-ubah, minimnya peminat layanan *trucking* dan kesiapan armada yang dimiliki.

Kata Kunci : Analisis, Efektivitas, dan Layanan *Trucking*.

ABSTRACT

Delivery services today are a very important activity for many people, the increasing needs of the community make many companies to offer and develop their delivery services. Delivery services can use land, sea, and air transportation modes of the three routes, land routes are often used because they are considered to reduce company costs, one of the fleets that are often used in delivery services is trucks or commonly referred to as trucking. The purpose of this study is to determine the effectiveness of trucking services, the driving factors and inhibiting factors of trucking services. The method used in this research is a descriptive qualitative approach, data sources are obtained by means of interviews, observation and documentation. The results of the study show that the effectiveness of trucking services has not been running effectively. This is evidenced by the measurement of effectiveness supported by company revenue data. There are driving factors for trucking services in the form of strategic location and potential human resources while there are inhibiting factors such as prices that are still changing, the lack of trucking service enthusiasts and the readiness of the fleet owned.

Keywords: Analysis, Effectiveness, and Trucking Services.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan, Rahmat, ridha, dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Efektivitas Layanan *Trucking* di PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta.**” Penulisan Tugas Akhir ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Sarjana Terapan (D-IV) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, selama melakukan penulisan Tugas Akhir dan Penelitian terdapat beberapa hambatan namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Allah SWT, karena rahmat serta karunia yang telah Engkau berikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat.
2. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

4. Dr. Dra. Luluk Fauziah M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dari awal hingga penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Dionisius Aditya Nugraha selaku Pembimbing Lapangan yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu, dukungan dan informasi terkait dengan judul penelitian.
7. Seluruh Karyawan PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis.
8. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas dukungan moril dan material serta kasih sayangnya yang senantiasa memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Kakak, Riri Fernanda dan Adik, Gayatri Suminar yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat penulis yang selalu ada untuk memberikan dukungan, semangat, menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis hingga saat ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, telah membantu penulis selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat.

Semarang, 21 Juni 2023

Penulis

Gading Nashriah

40011319650124

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Definisi Efektivitas.....	10
2.1.1.1 Pengukuran Efektivitas	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Pengaruh Efektivitas.....	12
2.1.1.3 Kriteria Efektivitas.....	13
2.1.1.4 Pendekatan Penilaian Efektivitas.....	13
2.1.2 Definisi Layanan	14
2.1.2.1 Kualitas Layanan	14
2.1.2.2 Karakteristik Layanan.....	16
2.1.3 Definisi Transportasi	17
2.1.3.1 Moda Transportasi	18
2.1.3.2 Karakteristik Moda Transportasi	23
2.1.3.3 Faktor-Faktor Pemilihan Moda Transportasi.....	26
2.1.3.4 Dokumen dalam Transportasi.....	27

2.1.4 Definisi Jasa Pengiriman.....	28
2.1.4.1 Efisiensi Jasa Pengiriman	29
2.1.4.2 Resiko Pada Perusahaan Jasa Pengiriman	30
2.1.5 Definisi <i>Trucking</i>	31
2.1.5.1 Jenis Layanan Transportasi Truk.....	31
2.1.5.2 Truk Pengangkutan	32
2.1.5.3 Jenis-Jenis Mobil Barang (Truk)	33
2.1.5.4 Barang Muatan.....	35
2.1.5.5 Daya Angkut Truk	36
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	37
2.2.1 <i>Networked Business Models</i>	37
2.2.2 <i>COVID-19, Truck Rates and Trucking Shortages</i>	37
2.2.3 <i>Trucking in the Era of COVID-19</i>	38
2.2.4 <i>Development of the Russian Trucking</i>	38
2.2.5 Prosedur Kegiatan <i>Trucking</i>	39
2.2.6 Model Evaluasi Penerapan <i>Talent Management</i>	39
2.2.7 Rancangan <i>Trucking Collaboration</i> Sistem.	40
2.2.8 Analisis Kinerja, Seleksi dan Pengembangan <i>Vendor</i>	40
2.2.9 Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman	41
2.2.10 <i>Solving the problem of trucking optimization</i>	41
2.3 Alur Kerangka Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Pendekatan Penelitian	52
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian	53
3.2.1 Fokus Penelitian	53
3.2.2 Lokasi Penelitian	53
3.3 Fenomena	53
3.4 Sumber Data	55
3.4.1 Sumber Data Primer	55
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	56
3.5 Penentuan Informan Penelitian	56
3.6 Instrumen Penelitian.....	57
3.7 Teknik Pengumpulan Data	57
3.7.1 Observasi.....	57

3.7.2 Wawancara	58
3.7.3 Dokumentasi	58
3.8 Teknik Analisis Data	59
3.8.1 Pengumpulan Data	59
3.8.2 Reduksi Data	59
3.8.3 Penyajian Data	60
3.8.4 Penarikan Kesimpulan	60
3.9 Triangulasi Data	61
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	63
4.1.1 Sejarah Singkat	63
4.1.2 Visi dan Misi.....	65
4.1.3 Struktur Organisasi	66
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	67
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.2.1 Efektivitas Layanan <i>Trucking</i>	69
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	76
4.3 Output Penelitian Terapan.....	92
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Faktor Pemilihan Moda Transportasi	26
Gambar 2.2 Konfigurasi Sumbu Truk.....	36
Gambar 2.3 Alur Kerangka Penelitian	51
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data : Model Interaktif	61
Gambar 3.2 Triangulasi Data	62
Gambar 4.1 Terminal Kargo	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	66
Gambar 4.3 Grafik Pendapatan	75
Gambar 4.4 Grafik Pendapatan	75
Gambar 4.5 Grafik Pendapatan	76
Gambar 4.6 Perhitungan HPP <i>Trucking</i>	82
Gambar 4.7 Form Sales Visit	86
Gambar 4.8 Gambar <i>Fishbone</i> Layanan <i>Trucking</i>	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Klasifikasi Armada Truk.....	5
Tabel 2.1 Biaya dan Karakteristik Moda	24
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	44
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Data Infroman	57
Tabel 4.1 Jabatan dan Tugas	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	102
1. Transkrip Hasil Wawancara Informan	102
2. Hasil Turnitin	105
3. Biodata Peneliti	106
4. Surat Keterangan Ijin Penelitian	107
5. Dokumentasi Wawancara Informan.....	108
6. Dokumentasi Armada Truk.....	110