

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
JASA EKSPEDISI KERETA API LOGISTIK (KALOG) DI
SEMARANG TAWANG
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 : Jova Wijaya

NIM : 40011319650188

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023**

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqoroh: 286)

وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا

“janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami”

PERSEMBAHAN

tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua serta kakaku yang telah memberikan dukungan moral dan moril serta doa yang membuat tugas akhir ini dapat selesai. Tugas akhir ini merupakan persembahan kecil yang tidak bisa dibandingkan dengan pengorbanan kalian.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir :STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA JASA EKSPEDISI KERETA API LOGISTIK
(KALOG) DI PT KAI DAOP IV SEMARANG TAWANG
Nama : Jova Wijaya
NIM : 40011319650188
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

Suwandi, S.A.P., M.Si.

NIP. 199004122019031007 (.....)

Dosen Penguji 1:

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

NIP.196010011990031004 (.....)

Dosen Penguji 2:

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M.

NIP. 199003312018072001 (.....)

Semarang, 20 November 2023
Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.
NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Jova Wijaya
Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650188
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 22 Desember 2001
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : jl. Potrosari 2 No 9, Srandol kulon,
Banyumanik, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulisdengan judul: **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) Di Pt Kai Daop Iv Semaran Tawang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya 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, 20 November 2023

Pembuat Pernyataan

Jova Wijaya

NIM. 40011319650188

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang. Mengetahui kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan pada jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam memilih informan adalah purposif sampling dengan kriteria memahami kegiatan bongkar muat barang, berpengalaman dalam proses bongkar muat barang ritel, dan bersedia untuk diwawancara, Informan dalam penelitian ini sejumlah 3 orang pegawai PT. KAI DAOP IV Semarang dan perusahaan ekspedisi PT. Kereta Api Logistik (KALOG). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pada proses bongkar muat barang di PT. KAI DAOP IV Semarang masih terjadi kesenjangan pada pelayanan. Upaya meminimalisir terjadinya kesenjangan tersebut yaitu dengan mengevaluasi dan mengidentifikasi kesalahan yang terjadi. dan pihak KALOG harus merancang rencana untuk mengatasi situasi di mana terjadi kesenjangan dalam pelayanan ekspedisi kereta api.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan, SERVQUAL.*

ABSTRAC

This study aims to determine the strategy of improving the quality of service in the Logistics Train Expedition Service (Kalog) at PT KAI DAOP IV Semarang Tawang. Knowing the obstacles in improving the quality of service in Railway Logistics Expedition Services (Kalog) at PT KAI DAOP IV Semarang Tawang. Data collection techniques in this study using observation, interviews, and documentation. The technique used in selecting informants is purposive sampling with the criteria of understanding the loading and unloading of goods, experienced in the process of loading and unloading retail goods, and willing to be interviewed, Informants in this study were 3 employees of PT KAI DAOP IV Semarang and the expedition company PT Kereta Api Logistik (KALOG). The data analysis technique used in this research is the SERVQUAL method. Based on the results of the study, it shows that in the implementation of services in the process of loading and unloading goods at PT KAI DAOP IV Semarang there are still gaps in service. Efforts to minimize the occurrence of these gaps are by evaluating and identifying errors that occur, and KALOG must design a plan to overcome situations where there is a gap in rail expedition services.

Keywords: *Service Quality, Service Quality Improvement Strategy, SERVQUAL.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'alaatas seluruh limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan lancar. Tidak lupa juga shalawat serta salam penulis dipersembahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah rabbi'alaamiin Tugas Akhir dengan Judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT Kai Daop IV Semarang Tawang" yang telah diselesaikan oleh penulis.

Dalam menyelesaikan studi dan tugas akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Diponegoro
3. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
4. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
5. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M. sebagai dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan

penulis dalam proses magang .

6. Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing penulis dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang senantiasa banyak memberikan ilmu,dukungan, dan motivasi kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, nasehat, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti.
9. Keluarga Besar PT Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang Tawang. Bapak Febry Herdianto, Bapak Adam, Bapak Huda, Bapak Kevil, Bapak Aryo, Bapak Malik, untuk segala bimbingan dan arahan kepada praktikan selama magang.
10. Teman-teman satu angkatan D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta informasi seputar perkuliahan.
11. Kepada Raisatul Zakiyah Tanjung yang telah setia menemani serta membantu selama proses tugas akhir ini berlangsung.

Semarang, 20 November 2023

Penulis

Jova Wijaya

NIM. 40011319650188

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
MOTTO	i
PERSEMBAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I_PENDAHULUAN	14
1.1 Latar belakang	14
1.2 Rumusan masalah.....	18
1.3 Tujuan penelitian	19
1.4 Kegunaan penelitian	19
1.4.1 Untuk Mahasiswa	19
1.4.2 Untuk Prodi.....	19
1.4,3 Untuk Instansi	20
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA	21

2.1	Kajian teori	21
2.1.1	Manajemen Logistik	21
2.1.2	Transportasi	22
2.1.3	Angkutan kereta api	23
2.1.4	Jasa ekspedisi	24
2.1.5	Konsep strategi	25
2.1.6	Konsep kualitas pelayanan.....	26
2.2	Kajian penelitian terdahulu (KPT)	29
2.3	Alur Kerangka Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Pendekatan Penelitian.....	39
3.2	Fokus dan Lokusn Penelitian	39
3.3	Fenomena Penelitian	40
3.3.1	kesenjangan pengetahuan.....	40
3.3.2	kesenjangan standar	40
3.3.3	kesenjangan penyampaian.....	41
3.3.4	kesenjangan komunikasi	41
3.3.5	Hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan	41
3.4	Sumber Data Penelitian	41
3.5	Penentuan Informan Penelitian	42
3.6	Instrumen Penelitian	43
3.7	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.8	Triangulasi data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47

4.1.1	Sejarah PT KAI.....	47
4.1.2	Makna logo	49
4.1.3	Visi dan Misi.....	50
4.1.4	Struktur Organisasi KALOG'	51
4.1.5	Tupoksi	51
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	52
4.2.1	Strategi Peningkatan Kualitas	52
4.2.2	Kendala Dalam Pelaksanaan Logistik.....	66
4.3	Output Penelitian Terapans	73
BAB V_PENUTUP		97
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN		100

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 kajian penelitian terdahulu	34
Tabel 3. 1 informan penelitian	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo PT, KAI Logistik (KALOG)	49
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara Informan	100
Lampiran 2. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	106
Lampiran 3 biodata peneliti.....	107
Lampiran 4 surat izin penelitian	108
Lampiran 5 dokumentasi penelitian	109