

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Pada masa sekarang di era revolusi industri 4.0, banyak perusahaan yang menggunakan teknologi berbasis online dalam aktivitas bisnis dan pengantaran barang secara global melalui berbagai angkutan barang atau moda transportasi baik transportasi udara, darat, maupun laut. Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, kualitas layanan menjadi sangat penting untuk tetap bersaing. Ketika perusahaan mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, perusahaan akan mendapatkan nilai tambah yang berbeda. Ini karena kualitas pelayanan terkait langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Dwiantara, (2005) berpendapat bahwa ekspedisi adalah segala sesuatu yang berbentuk benda berwujud dan diperlakukan secara fisik untuk menyelesaikan semua tugas dasar dan kegiatan yang diperlukan untuk administrasi. Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima jenis yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap adalah lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.. Tjiptono, (2007)

Kereta api menjadi salah satu transformasi angkutan barang yang mampu mengatur barang secara cepat melalui jalur darat pada setiap daerah operasi yang dimiliki oleh PT. KAI Indonesia di seluruh Indonesia dan terkhusus di pulau jawa Kereta Api Logistik (KALOG) sebagai anak perusahaan PT Kereta

Aipi Indonesia yang bergerak di Bidang pengiriman barang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Ketika kualitas pelayanan perusahaan pengiriman barang sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan memilih perusahaan pengiriman barang tersebut sebagai pilihan mereka.

KALOG adalah anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang salah satu kegiatannya adalah memberikan jasa penghantaran maupun pengiriman barangataupun paket.perusahaan ini dibentuk PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Kereta Api Logistik, 2018)

Tujuan dari Pendirian Perusahaan KALOG dibentuk untuk melayani pengiriman logistik dengan moda transportasi kereta api menggunakan sistem bisnis *door to door service* guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan kereta api yang didukung dengan angkutankereta api. Fungsi dan peran KALOG terhadap jasa layanan yang telah disediakan oleh KAI adalah sebagai pencipta nilai tambah (*value-added creator*) sepanjang rantai nilai (*value chain*) layanan pengiriman logistik, termasuk layanan yang telah difasilitasi oleh KAI, seperti angkutan barang dan gudang.

KALOG besrfokus pada mewujudkan tahapan *Pre-Service* dan *Post Service* dari layanan oleh PT Kereta Api Indonesia serta layanan terpadu (*integrated-service*) berbasis teknologi informasi sepanjang rantai jasa layanan pengiriman barang. Saat ini layanan logistik terpadu yang dimiliki KALOG telah menjangkau beberapa pulau seperti Pulau Jawa dan Sumatera serta Bali dan

akan diperluas hingga Sulawesi dan Kalimantan untuk layanan KALOG *Express*.

Untuk memfasilitasi layanan logistik secara terpadu, saat ini pihak ekspedisi KALOG telah menghasilkan sejumlah infrastruktur jasa logistik, antara lain: terminal kereta api barang di Jakarta, Karawang, Semarang dan Surabaya dan Fasilitas *Loading* atau *Un-loading* Batubara di Sumatera Selatan. Sementara KALOG *Express* telah hadir di 140 titik di sejumlah kota seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Solo, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan kota lainnya di pulau Jawa, Bali dan Sumatera.

Sektor logistik menjadi salah satu industri yang berkembang secara signifikan. Hal tersebut karena perubahan perilaku masyarakat untuk berbelanja secara online dan menggunakan jasa pengiriman barang sebagai bentuk pencegahan meluasnya pandemi sehingga berbagai penyedia jasa logistik di Indonesia turut mencatat kenaikan volume pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan bagian utama dari transaksi secara online karena bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko *online* atau *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang

Sebagai upaya memperkuat posisi di Industri Logistik tanah air, PT Kereta Api Indonesia melalui KALOG *Express* fokus melakukan pembenahan dan peningkatan baik pada sisi internal dan sisi eksternal. Pada sisi internal, seluruh

jajaran KALOG *Express* berkomitmen berpegang teguh pada prosedur yang telah ditetapkan dalam mengelola dan menjalankan bisnis proses.

Karena respon pasar yang tinggi menyebabkan tuntutan konsumen semakin kompleks. Hal tersebut menyebabkan para pemasar harus mengamati pasar dan merespon dengan desain nilai tawaran yang mampu mewujudkan harapan konsumen (Kotler dan Keller, 2013). Untuk memenuhi harapan tersebut, pemasar harus mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen secara tepat. Dengan demikian, strategi pemasaran harus tetap memperkuat keunggulan kompetitif agar nilai yang ditawarkan tetap unggul di antara pesaingnya dan porsi pangsa pasar tetap berkembang (Darmawan, 2017). Hal yang penting untuk memerhatikan kepuasan pelanggan sebagai dasar menuju keberhasilan bisnis berorientasi jangka panjang bagi perusahaan (Monavvarian *et al.*, 2015).

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2013) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara

produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi oleh penulis selama 3 bulan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan saat proses bongkar muat barang pada jasa ekspedisi kereta api logistik di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang masih belum optimal karena seringnya terjadi kerusakan barang pada saat proses bongkar muat. Karena dalam proses bongkar muat barang karyawan yang melakukan bongkar muatan sering melempar barang hantaran.

Berdasarkan uraian tersebut maka tugas akhir ini mengambil judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang.

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang?
2. Apa saja kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang?

### **1.3 Tujuan penelitian**

1. Mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang.
2. Mengetahui kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan Pada Jasa Ekspedisi Kereta Api Logistik (Kalog) di PT KAI DAOP IV Semarang Tawang.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

#### **1.4.1 Untuk Mahasiswa**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi implementasi ilmu yang telah diperoleh selama di perkuliahan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan antara ilmu yang telah diperoleh selama di perkuliahan dengan permasalahan yang diterima di instansi khususnya dibidang logistik.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Terapan di Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

#### **1.4.2 Untuk Prodi**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penelitian yang dapat dijadikan sebagai sumbangsih ilmu pengetahuan serta disiplin ilmu khususnya di bidang manajemen dan administrasi logistik.
2. Penelitian ini memiliki hasil yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk proses pembelajaran untuk kajian ilmu logistik di Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta acuan bagi penelitian-penelitian sebelumnya dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

#### **1.4,3 Untuk Instansi**

1. Dapat memberikan masukan kepada PT. KALOG agar dapat melaksanakan tanggung jawab kepada pengguna jasa yang mengalami kesulitan dalam pengiriman barang maupun keterlambatan barang dan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan jasa pengiriman.
2. Peneliti ikut serta memberikan saran dan masukan untuk perbaikan di kai logistik semarang tawang.