

**ANALISIS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG
DENGAN *DOORING* MELALUI JASA ANGKUTAN KURIR
PADA PT KERETA API LOGISTIK TAWANG SEMARANG**

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 : Annisa Septianing Tyas

NIM : 40011320650144

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

2024

MOTTO

“Selalu ada kesempatan di peluang sekecil apapun”

(Penulis)

Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangkanya. Dan barangsiapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)-nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu.

(Q.S At Talaq:3)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan untukku selama menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih atas segala usaha serta kesabaran tulus dan ikhlas yang telah diberikan selama mendidik dan membesarkan aku.

Serta terimakasih untuk diri sendiri yang sudah bertahan dan berjuang hingga sampai saat ini yang sudah melalui berbagai fase dari senang hingga sedih.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Layanan Pengiriman Barang Dengan *Doorling*
Melalui Jasa Angkutan Kurir Pada PT Kereta Api Logistik
Tawang Semarang

Nama : Annisa Septianing Tyas

NIM : 40011320650144

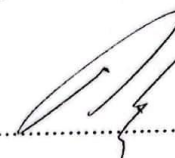
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

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

Dosen Pembimbing:

Kholidin, S.Kom., M.Kom

NIP. 197403122007011001

(.....)

Dosen Penguji 1:

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP. 197009251994032001

(.....)

Dosen Penguji 2:

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

NIP. H. 7. 199003312018072001

(.....)

Semarang, 1 Juli 2024



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

NIP. 1970042519970210001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Septianing Tyas
Nomor Induk Mahasiswa : 400111320650144
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 20 September 2001
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Jalan Candi Mas Selatan VI / 197, Pasadena,
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **Analisis Layanan Pengiriman Barang Dengan *Doorling* Melalui Jasa Angkutan Kurir Pada PT Kereta Api Logistik Tawang Semarang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah karya 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 kesadaram serta tanggung jawab.

Semarang, 20 Juni 2024

Pembuat Pernyataan



Annisa Septianing Tyas

NIM. 400111320650144

ABSTRAK

Layanan *door to door* atau *dooring* merupakan layanan untuk mengirim barang yang akan diangkut dari lokasi pengirim menuju lokasi alamat penerima barang dengan dukungan sarana transportasi multimoda. Salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak pada bidang jasa pengangkutan dan pengiriman barang adalah PT Kereta Api Logistik. Namun, realisasi dan harapan berdasarkan laporan tahunan milik perusahaan antara tahun 2021 dengan 2022 mengalami penurunan dari total 107.308 ton menjadi 45.997 ton . Maka tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui penerapan dari layanan *dooring* angkutan kurir pada PT Kereta Api Logistik Tawang Semarang serta mengetahui faktor penghambat dan pendorong dari layanan tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk hasil dari penelitian ini yaitu Kalog Express memberikan promosi layanan pengiriman *dooring* dengan komunikasi di tempat / outlet transaksi dengan membuat poster serta melalui aplikasi Kalog Trax untuk mempermudah *order* yang dilakukan oleh *customer*. Proses tersebut berlanjut hingga order masuk ke *mobile agent* untuk mendapatkan *approve*. Adanya layanan *dooring* tersebut didorong oleh kemajuan digitalisasi dan permintaan *customer* yang menginginkan adanya layanan *dooring* pada saat mengirimkan barang. Namun, ketertarikan atau minat dari *customer* pada layanan *dooring* masih menjadi permasalahan karena *customer* lebih tertarik dengan layanan *station to station*. Pada penelitian ini, saran yang dapat diberikan yaitu menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dengan melibatkan beberapa cara atau strategi penawaran promosi mengenai layanan *dooring*.

Kata Kunci: *Dooring*, Logistik, Transportasi.

ABSTRACT

Door-to-door or dooring service is a service to send goods to be transported from the sender's location to the location of the recipient's address with the support of multimodal transportation facilities. One of the companies in Indonesia engaged in the transportation and delivery of goods is PT Kereta Api Logistik. However, realizations and expectations based on the company's annual report between 2021 and 2022 have decreased from a total of 107,308 tons to 45,997 tons. So the purpose of this study is to determine the application of courier transportation dooring services at PT Kereta Api Logistik Tawang Semarang and to find out the inhibiting and driving factors of these services. In this study using qualitative methods with data collection techniques that include observation, interviews, and documentation. For the results of this study, Kalog Express provides promotion of dooring delivery services with communication at the place/transaction outlet by making posters and through the Kalog Trax application to facilitate orders placed by customers. The process continues until the order goes to the mobile agent to get approval. The existence of the dooring service is driven by advances in digitalization and customer requests that want dooring services when shipping goods. However, customer interest in dooring services is still a problem because customers are more interested in station-to-station services. In this research, the suggestion that can be given is to implement integrated marketing communication by involving several ways or strategies of promotional offers regarding dooring services.

Keywords: Dooring, Logistics, Transportation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir dengan judul “Analisis Layanan Pengiriman Barang Dengan *Doorring* Melalui Jasa Angkutan Kurir Pada PT Kereta Api Logistik Tawang Semarang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan program studi Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro. Dengan segala rasa hormat, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.
4. Bapak Kholidin, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan memberi arahan selama penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji untuk tugas akhir saya.
6. Ibu Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M. selaku dosen penguji untuk tugas akhir saya.
7. Seluruh dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan ilmu.
8. Bapak Sulaiman selaku Kepala Area PT KAI Logistik Semarang yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.

9. Bapak Supriyanto selaku Kepala Kalog Express Tawang Semarang yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk melakukan proses pengambilan data.
10. Seluruh staf/karyawan Kalog Express yang telah bersedia untuk membimbing selama kegiatan penelitian berlangsung.
11. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan.
12. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat selama mengerjakan tugas akhir ini.

Demikian yang dapat disampaikan oleh penulis, semoga dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini dapat membantu untuk memberikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Semarang, 20 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 <i>Supply Chain</i>	11
2.1.2 Logistik Barang	13
2.1.3 Transportasi Logistik.....	14
2.1.4 Layanan Pengiriman.....	29
2.1.5 Bentuk Pelayanan Pengiriman Barang Kereta Api.....	30
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Alur Kerangka Pemikiran	48
BAB III	49
METODOLOGI PENELITIAN.....	49

3.1 Pendekatan Penelitian.....	49
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	49
3.2.1 Fokus Penelitian	49
3.2.2 Lokus Penelitian	50
3.3 Fenomena Penelitian.....	51
3.4 Sumber Data Penelitian	51
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	52
3.6 Instrumen Penelitian	54
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.8 Teknik Analisa Data.....	57
3.9 Triangulasi Data.....	59
BAB IV	62
PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Layanan dan Bisnis Jasa	66
4.2 Hasil dan Pembahasan	78
4.2.1 Penerapan Layanan <i>Doorring</i> Dengan Jasa Angkutan Kurir	78
4.2.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Pelaksanaan Layanan <i>Doorring</i>	88
4.3 Output Terapan	95
BAB V	99
PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Total Kinerja Volume (ton)	7
Tabel 2. 1 Karakteristik Moda Transportasi	19
Tabel 2. 2 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan di Indonesia	22
Tabel 2. 3 Kajian Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. 1 Informan Penelitian Kalog Express.....	53
Tabel 4. 1 Output Terapan.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data LPI Indonesia Tahun 2023	3
Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik	60
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber	61
Gambar 4. 1 Logo PT KAI Logistik	63
Gambar 4. 2 Cakupan Wilayah Area Barat Kalog Express.....	68
Gambar 4. 3 Cakupan Wilayah Area Tengah Kalog Express.....	69
Gambar 4. 4 Cakupan Wilayah Area Barat Kalog Express.....	70
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Kalog Express	75
Gambar 4. 6 Flowchart Kegiatan Pengiriman Barang	81
Gambar 4. 7 Tampilan Dashboard Aplikasi Kalog Trax	82
Gambar 4. 8 Contoh BTT Station to Station Service	91
Gambar 4. 9 Contoh BTT Dooring Service	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara	104
Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	113
Lampiran 3 Biodata Peneliti.....	114
Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian	115
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	116