

EKSISTENSI KUALITAS PELAYANAN PT. ABC SALAH SATU PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI DI KOTA BEKASI

Sisca Cletus Lamatokan
Politeknik LP3I Jakarta
Email: siscatigor2401@gmail.com

Fatimah Malini Lubis
Politeknik LP3I Jakarta
Email: lubisfm@gmail.com

Winda Nuraeni
Politeknik LP3I Jakarta
Email: windanuraeni170845@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh adanya penurunan tingkat kepuasan pelanggan pada PT ABC di Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi secara sistematis bagi peningkatan layanan ekspedisi PT ABC. Analisis dilakukan berdasarkan ukuran keberhasilan dari pencapaian perusahaan terhadap lima dimensi pelayanan jasa, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*. Ada tiga jenis kategori *claim* yang ada ditemui pada kinerja pelayanan PT ABC yaitu akurasi data, administrasi dan estimasi pengiriman barang. Persentase terbanyak dari ketiga kategori tersebut adalah pada estimasi pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus yang mengeksplorasi secara khusus fenomena yang terjadi terhadap kinerja layanan PT ABC. Narasumber dan data internal maupun eksternal digunakan sebagai sumber data penelitian. Pemerolehan data dilakukan dengan melakukan kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan teknik triangulasi data sumber dengan tahapan-tahapan sesuai dasar pendekatan penelitian kualitatif. Hasil temuan di lapangan adalah; keterlambatan estimasi pengiriman barang disebabkan karena beberapa hal yang terjadi di jalan raya yang tidak terduga pada saat proses pengiriman barang berlangsung, kendala SDM (sumber daya manusia), dan keterlambatan estimasi dari TIKI luar daerah atau daerah asal barang tersebut dikirim tanpa memperhitungkan kejadian yang tidak terprediksi. aksi demonstrasi masa yang menutup akses jalan utama. Oleh karena itu perlu dibentuknya tim khusus penanganan pengiriman barang seperti *emergency team* apabila terjadi situasi kondisi di jalan raya yang tidak diinginkan seperti kecelakaan, kondisi jalan banjir dan lain-lain. Team ini bergerak khusus hanya pada keadaan darurat saja. *Emergency team* juga bergerak pada saat ada kofirmasi dari kurir terkait kendala teknis dari kendaraan.

Kata kunci : perencanaan, implementasi, kualitas pelayanan jasa.

Latar Belakang

Salah satu bentuk perkembangan teknologi dalam berbagai sektor adalah e-commerce. E-commerce diartikan sebagai kegiatan tidak langsung atau secara online, kegiatan tersebut meliputi kegiatan jual-beli melalui situs atau website (Handayani, 2018). E-commerce sangat berperan dalam proses perdagangan. Banyak hal yang diuntungkan dengan hadirnya e-commerce. Dari sisi pembeli, dengan mudah bisa menjangkau pasar sesuai kebutuhannya. Bukan hanya itu, pembeli mendapatkan efisiensi dalam pengurangan waktu pencarian barang atau jasa yang diinginkan, pengurangan biaya transportasi, potensial untuk mendapatkan provider yang lebih beragam dengan ragam kualitas barang dan harga.

E-commerce dalam menjalankan bisnisnya memiliki keterkaitan dengan berbagai sektor bisnis lainnya. Diantaranya yang paling esensial yaitu dengan bisnis jasa ekspedisi. Ekspedisi diartikan sebagai pengiriman surat, barang dan sebagainya. Jasa diartikan sebagai aktivitas, kemudahan, manfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2022). Jasa ekspedisi sendiri dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengirimkan surat, barang, dan sebagainya.

PT ABC merupakan salah satu perusahaan layanan jasa ekspedisi yang ada di Kota Bekasi. PT ini merupakan cabang dari PT jasa layanan ekspedisi yang mereknya sudah dikenal baik oleh masyarakat Indonesia. Buktinya yaitu sudah memiliki beberapa penghargaan dalam bidang layanan jasa ekspedisi. Diantaranya adalah : *Indonesia Wow Brand*, *Indonesia Most Favorite Women Brand*, *Top Brand Award*, *Service Quality Award*, *E-Commerce Brand Award*, dan lainnya. Berdasarkan penghargaan yang telah diterima, maka asumsinya adalah kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan seharusnya berkesinambungan. Data yang diperoleh dari hasil studi awal adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Jenis dan Presentasi Komplain Jasa Layanan PT ABC di Bekasi

JENIS KOMPLAIN	NAMA PELANGGAN	PERSENTASE KOMPLAIN
AKURASI DATA	P 1	40%
ESTIMASI	P 2	45%
ADMINISTRASI	P 3	15%

Dari data tersebut dapat diketahui konsumen mengajukan komplain pada perusahaan karena akurasi data, estimasi pengiriman barang dan kesalahan input administrasi memiliki presentasi yang berbeda. Kesimpulannya jenis komplain yang dominan adalah estimasi pengiriman barang.

Beberapa penelitian juga menjadi dasar dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa (Nurlina, dkk, 2019). Nurlina (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh sebesar 51,1% terhadap penggunaan jasa layanan PT Citra Van Titipan Kilat. Sandiko (2014) yang berjudul “Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Logistik JNE Cabang Sidoarjo”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut adalah setelah melakukan pengujian secara simultan dapat disimpulkan bahwa produk, harga, promosi, lokasi, proses, personal karyawan, tampilan fisik dapat mempengaruhi keputusan konsumen.

Dari hasil studi awal dan penelitian terdahulu maka peneliti dapat menyimpulkan perlu dilakukan analisis secara mendalam terhadap kualitas pelayanan jasa PT ABC.

Tinjauan Pustaka

Kualitas

Kualitas menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu derajat taraf atau tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut Anwar (2019) kualitas produk merupakan upaya sebuah perusahaan dalam memenuhi keinginan maupun kebutuhan konsumen sementara kualitas pelayanan merupakan tolak ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan pada pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Wahab (2017) kualitas yaitu suatu komitmen perusahaan dalam jaminan terbaik yang diberikan untuk pelanggan atas kesetiannya.

Kesimpulan dari dua pendapat di atas kualitas yaitu sebuah upaya penting dalam perusahaan terkait tolak ukur maupun jaminan terbaik yang diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan

Pelayanan menurut Hamdani (2019) pelayanan merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan dengan tujuan akhir memenuhi kebutuhan dan permintaan dari pelanggan serta upaya dari sebuah penyedia jasa agar melebihi yang pelanggan harapkan. Menurut Valerie dalam Permatasari (2017) terdapat lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Jasa

Jasa menurut Yuanita (2017) Jasa memiliki banyak arti dapat dikatakan sebagai pelayanan yaitu suatu produk, operasi jasa yaitu memberikan konsumen sebuah produk. Sementara menurut Iskandar (2017) jasa yaitu suatu penawaran yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak memiliki wujud. Menurut Amalia (2016) jasa pengiriman merupakan bentuk usaha yang bergerak dalam jasa pemindahan barang dari satu pihak ke pihak lain.

Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono dalam Astuti (2017) yaitu bagian utama dalam strategi perusahaan, kualitas pelayanan wajib dikerjakan dengan baik oleh sebuah perusahaan sebagai upaya untuk meraih keunggulan yang berkesinambungan karena kualitas produk atau jasa dalam sebuah perusahaan berpengaruh terhadap suatu kondisi yang dinamis. Menurut Suwithi dalam Astuti (2017) kualitas pelayanan merupakan standar prosedur pelayanan pada sebuah perusahaan dari mutu produk itu sendiri. Menurut Hamdani (2020) kualitas pelayanan jasa tidak lepas dari lokasi yang perusahaan tentukan untuk melakukan bisnisnya, karena lokasi berpengaruh besar pada keberlangsungan bisnis, lokasi yang strategis akan jauh lebih menguntungkan perusahaan. Menurut Permatasari (2017) kualitas pelayanan yaitu hal yang menjadi tolak ukur atau bahan pertimbangan konsumen dalam memilih perusahaan jasa. Sementara Dimensi pelayanan jasa menurut Subagyo dalam Indah (2019) ada lima dimensi pelayanan diantaranya:

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, handal serta memuaskan.

- b. Jaminan (*assurance*), sifat yang dimiliki karyawan dalam perusahaan yang dapat dipercaya, mencakup kemampuan serta pengetahuan dan kesopanan.
- c. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- d. Empati (*empathy*), perhatian memahami kebutuhan para pelanggan dengan cara kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik.
- e. Daya tanggap (*responsiveness*), upaya sebuah perusahaan dan karyawannya untuk membantu para konsumen memberikan pelayanan secara tanggap.

Metode Penelitian

Penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaknai sebagai penelitian yang menggunakan instrumen kuncinya adalah peneliti itu sendiri, penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah atau apa adanya (Sugiono,2021). Data penelitian kualitatif berbentuk kata maupun gambar karena lebih bersifat deskriptif, analisis data berdasarkan data lapangan menganalisis data secara induktif. Sementara menurut Robert K.Yin (2016) yaitu dalam penelitian kualitatif terdapat lima fitur yang dapat dipertimbangkan dan terdapat lima ciri penelitian kualitatif yaitu dari jenis penelitian ilmu sosial lainnya. Pertama yaitu dalam peranan dunia nyata kita mempelajari makna kehidupan, kedua yaitu pandangan perspektif masyarakat yang diwakili, ketiga yaitu dalam dunia nyata kita dapat memperhatikan kondisi kontekstual secara eksplisit, keempat yaitu berperan dalam wawasan baru atau yang sudah ada sebelumnya turut membantu dalam menjelaskan perilaku maupun permasalahan sosial, kelima yaitu tidak mengandalkan satu sumber saja dan mengakui relevansi dari berbagai sumber. pelaku penelitian dalam metode kualitatif adalah peneliti itu sendiri.

Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dilapangan dan diperoleh langsung dari narasumber. Dalam kata lain adalah data pertama atau data mentah yang didapat langsung dari objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari kegiatan observasi langsung peneliti ke lokasi PT ABC, wawancara langsung kepada narasumber yang merupakan pengelola dan staf di PT ABC, serta studi dokumentasi terhadap dokumen terkait yang ditampilkan dan ditemukan di lingkungan PT ABC.

Sumber Data Sekunder

Selanjutnya menambahkan tentang sumber data sekunder. Sumber data sekunder merupakan data yang telah dibuat terlebih dahulu oleh orang lain atau peneliti terdahulu. Data sekunder dapat diperoleh melalui informasi yang sesuai dengan objek penelitian atau diperoleh secara tidak langsung. Dalam penelitian ini Peneliti mendapat data sekunder melalui jurnal penelitian terdahulu, sumber buku dan internet untuk menunjang data primer yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan kegiatan observasi, wawancara yang mendalam secara terstruktur, dan studi dokumentasi (Ghony, 2020).

Dalam pengumpulan data, instrumen yang digunakan adalah peneliti send iri. Instrumen penelitian dalam metode kualitatif yaitu seorang peneliti sendiri yang berkenaan dengan validitas serta reliabilitas dapat berupa test, pedoman wawancara, kuesioner dan observasi (Sugiono, 2021).

Prosedur Penelitian dan Analisis Data

Kegiatan awal yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian adalah menyusun panduan penelitian untuk digunakan dalam proses observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi telah dilakukan secara maksimal baik dalam kegiatan studi awal maupun dalam kegiatan penelitian. Panduan penelitian di deskripsikan secara detail dalam pertanyaan sebagai bentuk teknik *non-directive interview*. Wawancara yang digunakan adalah wawancara yang bersifat terstruktur yang ditujukan kepada staff perusahaan dan konsumen loyal dari PT ABC. Dari hasil wawancara maka peneliti melakukan studi dokumentasi terhadap semua bukti fisik yang dilihat, diamati dan didokumentasikan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan dahulu melakukan reduksi data. Data yang tidak berkaitan di buang. Data hasil reduksi kemudian diberi kode untuk memudahkan proses analisis. Proses analisis data dilanjutkan dengan melakukan interpretasi data sesuai tema. Pada akhirnya data disimpulkan dan disajikan.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Perencanaan Pelayanan Jasa Pada PT ABC.

Perencanaan PT ABC dalam konsep mutu layanan jasanya terbagi atas dua focus, yaitu: a. Perencanaan dalam bidang infrastruktur layanan atau sarana prasarana layanan dan b. Perencanaan dalam bidang mutu layanan jasa ekspedisi. Perencanaan dalam bidang infrastruktur berdasarkan temuan (**W-HR-17-05-21**) dilakukan melalui pemenuhan akan: a. Lokasi yang strategis, dalam hal ini terletak di pinggir jalan raya. b. Lokasi yang menetap. c. Lahan parkir yang memadai. d. bagi kenyamanan konsumen ketika menunggu antrian adalah ruang tunggu yang nyaman dan toilet yang bersih serta terpisah dengan toilet karyawan. Perencanaan dalam bidang mutu layanan jasa melingkupi Perencanaan pembuatan prosedur asuransi perusahaan terkait pengiriman barang yang telah ditetapkan pihak perusahaan berdasarkan pertimbangan hasil observasi dan penelitian terlebih dahulu. Perencanaan bersifat empati yaitu perusahaan membangun sifat atau rasa kekeluargaan dan berusaha memberikan yang terbaik untuk customer. Perencanaan daya tanggap karyawan, perusahaan akan melakukan pelatihan kepada para calon karyawan agar terciptanya pelayanan yang cepat tanggap untuk para *customer* atau pelanggan.

Moenir dalam Yuliana (2015) mengatakan bahwa pelayanan yang diperlukan oleh manusia sebagai konsumen adalah pelayanan fisik dan administrative. Pelayanan tersebut diberikan oleh orang lain dalam posisinya sebagai anggota organisasi baik organisasi massa maupun negara. PT ABC sebagai bentuk dari organisasi bisnis berupaya mewujudkan kedua pelayanan tersebut dalam wujud perencanaan fisik layanan dan secara administratif yaitu peningkatan mutu layanan dengan melakukan penyusunan standar operasional prosedur asuransi dan membangun empati para staf dalam menghadapi keluhan pelanggan. Jika suatu perusahaan memiliki produk yang baik tetapi akses menuju lokasinya sulit dijangkau maka dirasa percuma karena hal tersebut akan mempengaruhi keputusan pemasaran lainnya (Wulan, 2016). Lokasi pada bisnis ekspedisi membutuhkan perencanaan yang cukup akurat. Lokasi strategis memiliki banyak makna. Strategis yang dimaksudkan dalam hal ini adalah lokasi yang mudah ditemui dan dijangkau baik oleh konsumen yang akan mengirimkan barang baik dengan volume kecil maupun besar.

Implementasi Bentuk Pelayanan Jasa pada PT ABC.

Berdasarkan hasil wawancara, lokasi dan gedung PT ABC sudah sesuai dengan perencanaan, seperti lokasi gedung yang cukup strategis dengan gedung yang permanen

atau menetap. Implementasi dari lahan parkir sudah sesuai dengan perencanaan sarana dan prasarana fisik. Implementasi dari ruang tunggu sudah sesuai dengan perencanaan awal memiliki ruang tunggu yang luasnya cukup memadai, kursi yang nyaman serta udara ruangan yang cukup sejuk. Implementasi dari fasilitas umum toilet sudah sesuai perencanaan awal seperti toilet karyawan dan *customer* atau pelanggan yang terpisah dan kebersihannya terjaga (**W-HR-17-**

05-21). Lahan Parkir atau sistem parkir sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, *customer* atau pelanggan yang hendak mengirim barang dapat langsung menurunkan barang di depan gedung kantor cabang utama PT ABC (**W-CUS-17-05-21**). PT ABC memiliki lokasi yang cukup strategis serta gedung yang menetap tidak berpindah-pindah menjadi salah satu strategi PT ABC untuk mendapatkan loyalitas pelanggan (**W-CAS-04-03-21**).

Hasil observasi peneliti pada PT ABC sarana dan prasarana fisik sudah sesuai dengan perencanaan, seperti lokasi gedung yang cukup strategis dengan gedung yang permanen, lahan parkir cukup memadai, ruang tunggu dengan luas kursi yang nyaman serta udara ruangan yang cukup sejuk, fasilitas umum toilet sudah sesuai perencanaan awal; seperti toilet karyawan dan *customer* atau pelanggan yang terpisah memiliki tiga pintu toilet satu untuk *customer* dan dua pintu untuk karyawan, memiliki gudang penyimpanan barang. *Customer* atau pelanggan yang hendak mengirim barang dapat langsung menurunkan barang di depan gedung kantor cabang utama PT ABC dengan tempat parkir khusus yang telah disediakan (**O1 -04-03-21**).

Pada implementasi keandalan yaitu karyawan mengikuti SOP yang telah diberikan perusahaan terkait pelayanan kepada customer atau pelanggan. Pemisahan bagian penerimaan barang dengan customer service agar mempermudah proses pada saat melakukan pelayanan kepada customer atau perusahaan. Implementasi perusahaan terkait asuransi jika terjadi klaim asuransi maka akan ditangani langsung dengan customer service.. Implementasi dari empati tentunya sesuai dengan perencanaan perusahaan bahwa pelanggan harus diperlakukan dengan sebaik-baiknya serta membuat *customer* atau pelanggan merasa seperti keluarga. Implementasi dari kecepatan daya tanggap karyawan terkait pelayanan kepada *customer* atau pelanggan cukup baik meskipun saat ini masih menerima beberapa *claim* dari *customer* (**W- HR-17-05-21**).

Pada implementasi keandalan (*reliability*) Pengiriman barang prioritas akan dikirim dihari yang sama dengan tanggal penerimaan barang, pengajuan *klaim* dapat dilakukan

jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada saat proses pengiriman (**W-KC-04-03-21**)
Dalam proses pengiriman barang dapat dilakukan penjemputan paket ke alamat pengirim
barang sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan PT ABC (**W-SC-04-03-
21**).

Implementasi asuransi (*assurance*) penanganan klaim sesuai dengan prosedur perusahaan
yaitu perusahaan melakukan investigasi terlebih dahulu kemudian dibuatkan berita acara
yang akan diproses dan di selesaikan dengan kategori *claim* dari *customer*. Terkait
implementasi keandalan (*reliability*) Keterlambatan estimasi dapat disebabkan karena
adanya peristiwa yang tidak terduga di jalan raya seperti transportasi pengiriman barang
mengalami kecelakaan lalu lintas, adanya gangguan teknis transportasi kurir, terjadinya
hujan deras yang mengakibatkan banjir (**W-CUS-17-05-21**)

Observasi pada kegiatan penerimaan barang telah dilakukan pemisahan pada bagian
penerimaan barang yang dilakukan oleh *customer service* agar mempermudah proses pada
saat melakukan pelayanan kepada *customer* atau perusahaan. Jika terjadi *klaim* asuransi
maka akan ditangani langsung oleh *customer service*. Implementasi dari kecepatan daya
tanggap karyawan terkait pelayanan kepada *customer* atau pelanggan cukup baik
meskipun saat ini masih menerima beberapa *claim* dari *customer*. Dalam sehari persentase
klaim yang diterima oleh PT ABC sekitar 5% (**O2-17-05-21**).

Kebijakan perusahaan mengenai implementasi perencanaan layanan melalui infrastruktur
dan layanan administrative dilakukan oleh pihak terkait yang telah diberikan sosialisasi
oleh perusahaan. Pelaksanaan dari perencanaan layanan mutu membutuhkan sumber
daya yang profesional dibidangnya. Standar Operasional Prosedur dibuat namun jika tidak
paham akan teknik dan tahapan penerapannya akan menimbulkan konflik baik secara
langsung dengan konsumen dan secara tidak langsung oleh pihak internal perusahaan.
Edward III dalam Hessel (2003) berpendapat bahwa implementasi kebijakan mungkin
akan ditransmisikan secara akurat oleh pihak terkait secara jelas dan konsisten, namun jika
para implementor kekurangan sumber daya yang profesional untuk menjalankan kebijakan
maka implementasi mungkin menjadi tidak efektif.

Kualitas Pelayanan Jasa pada PT ABC

Berbicara tentang kualitas layanan, PT ABC telah menyiapkan lokasi dan infrastruktur
gedung yang cukup memadai. Salah satunya adalah memiliki gudang khusus untuk
penyimpanan barang. Hal ini sangat esensial mengingat barang sebelum di *pick up* akan
ditempatkan di ruangan yang aman. Gedung yang permanen atau menetap membuat

customer atau pelanggan loyal karena lokasi dan gedung tidak berpindah-pindah memudahkan para *customer* atau pelanggan melakukan pencarian jasa pengiriman barang PT ABC. Kualitas dari lahan parkir cukup memadai, memiliki lahan parkir khusus jika kedatangan kendaraan mobil *customer* yang hendak mengirim barang yang cukup banyak atau memiliki daya angkut berat dapat langsung menurunkan barang di depan kantor cabang utama gedung PT ABC. Kualitas dari ruang tunggu juga sejauh ini cukup nyaman sehingga belum terjadi *claim* dari customer terkait ruang tunggu. Kualitas toilet karyawan dan *customer* terpisah demi kenyamanan *customer*. Toilet berjumlah tiga pintu dan kondisi toilet bersih (W-HR-17-05-21) dan (W-KC-04-03-21).

Kualitas pelayanan dari segi keandalan (*reliability*) dalam hal ini adalah harapan pelanggan dalam ketepatan waktu memiliki *klaim* yang diterima perusahaan sekitar 5% dalam sehari. Kualitas pelayanan dari segi asuransi cukup terjamin, customer atau pelanggan dapat mengajukan klaim asuransi pengiriman barang jika terjadi kejadian yang tidak diinginkan seperti barang hilang atau barang rusak pada saat proses pengiriman. Kualitas pelayanan terkait empati perusahaan atau karyawan saat ini sudah cukup baik, perusahaan berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada *customer* atau pelanggan agar customer atau pelanggan merasa bahwa mereka seperti keluarga, perusahaan akan memberikan perhatian khusus pada saat hari raya besar yang ada di Indonesia, memberikan diskon atau potongan harga kepada *customer* yang sudah menjadi member. Terkait Kualitas daya tanggap karyawan di PT ABC berdasarkan hasil penelitian yaitu perusahaan melakukan pemisahan antara bagian penerimaan barang dengan customer service dengan tujuan agar karyawan lebih *responsiveness* jika ada customer yang mengajukan klaim dengan cepat segera ditangani (W-HR-17-05-21). Keterlambatan penerimaan selain faktor peristiwa lalu lintas yang tidak terduga juga dapat disebabkan karena adanya kurir yang tidak hadir (W- EDS-30-05-21). Selain itu faktor lain ada pada kejadian yang tidak diprediksi seperti adanya demo masyarakat di jalan (W-CAS-04-03-21). Hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bermasalah dalam estimasi pengiriman barang (O4-17-05-21). Kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono dalam Astuti (2017) yaitu bagian utama dalam strategi perusahaan, kualitas pelayanan wajib dikerjakan dengan baik oleh sebuah perusahaan sebagai upaya untuk meraih keunggulan yang berkesinambungan karena kualitas produk atau jasa dalam sebuah perusahaan berpengaruh terhadap suatu kondisi yang dinamis. Suwithi dalam Astuti (2017) kualitas pelayanan merupakan standar prosedur pelayanan pada sebuah perusahaan dari mutu produk itu sendiri. Kualitas pelayanan pada PT ABC diwujudkan melalui kegiatan perencanaan.

Implementasi dari perencanaan akan mengikuti kondisi baik internal perusahaan maupun internal yang bersifat dinamis sehingga dalam kegiatan perencanaan perlu dibuatkan alternatif perencanaan sehingga dapat diminimalisir claim dari konsumen mengenai keterlambatan penerimaan barang.

Kesimpulan

Penurunan tingkat kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang PT ABC melatar belakangi masalah penelitian ini. Kajian penelitian difokuskan kepada eksistensi kualitas pelayanan jasa ekspedisi baik dari sisi infrastruktur maupun mutu layanan jasa ekspedisinya. Data diperoleh dari proses perencanaan pelayanan jasa, implementasi pelayanan dan kualitas pelayanan jasa pada PT ABC.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa kegiatan perencanaan infrastruktur meliputi penyusunan perencanaan penyediaan lokasi yang strategis dan menetap, ketersediaan sarana parkir dan ruang penyimpanan barang yang aman, serta sarana ruang tunggu dan toilet bagi konsumen yang nyaman. Dalam perencanaan peningkatan mutu layanan jasa ekspedisi telah disusun *Standar Operasional Procedure* baik dalam pelaksanaan pengiriman barang maupun dalam pelaksanaan penyelesaian *klaim* dari konsumen. Kegiatan perencanaan diterapkan secara maksimal tanpa ada kendala dengan mengikuti dinamika baik internal maupun eksternal perusahaan. Kualitas pelayanan dihasilkan atas sinergi dari kegiatan perencanaan dan penerapan secara maksimal.

Temuan di lapangan menyatakan bahwa permasalahan yang paling esensial dari 5% *claim* yang datangi setiap hari adalah terkait dengan estimasi pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu barang diterima. Beberapa kendala ditemui dari sisi *internal* yaitu permasalahan SDM yang kurang disiplin dalam hal ini kurir yang tidak masuk kerja sehingga terjadi overload bagi kurir lainnya. Temuan lainnya terkait hal di atas adalah kondisi alam maupun jalan raya yang tidak terprediksi.

Peneliti memberikan saran yang bersifat praktis terkait peningkatan mutu layanan ekspedisi : a. Perlu dibentuknya tim khusus penanganan pengiriman barang atau emergency team apabila terjadi situasi kondisi di jalan raya yang tidak diinginkan. b. Membentuk sistem kontrol yang lebih detail dan spesifik melalui trucking. c. Pengecekan armada dan peningkatan kualitas asuransi secara berkala.

Daftar Pustaka

- Amalia, S. S., & Rahardjo, S. T. 2016. Analisis pengaruh harga, lokasi, kualitas pelayanan dan *Brand Image* terhadap keputusan pembelian jasa (Studi kasus pada pengguna jasa Tiki di Semarang) (*Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Anwar, P. 2019. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan lokasi sebagai variabel moderasi terhadap keputusan pembelian (*Doctoral dissertation*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Astuti, A. D., & Wajdi, F. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan pada jasa pengiriman JNE dan Tiki terhadap loyalitas konsumen *online shop* (Studi Pada Mahasiswa Feb Ums) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ghony, Djunaidi; Wahyuni, Sri; Al Mansyur, Fauzan. 2020. Analisis interpretasi data penelitian kualitatif. Refika Aditama.
- Hamdani, R. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan jasa bimbingan terpadu 8 Pekanbaru (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Handayani, S. 2018. Perancangan sistem informasi penjualan berbasis *e-commerce* studi kasus toko Kun Jakarta. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 10(2), 182-189.
- Iskandar, B., & Hamdani, A. U. 2017. Desain dan pengujian sistem informasi jasa pengiriman barang studi kasus: PT. XYZ. *Semnasteknomedia Online*, 5(1), 1-2.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2022. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- Nurlina., Milasari., Dewi Rosa Indah., 2019. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman barang PT. Citra Van Titipan Kilat kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, Vol.3, No.1, April 2019. <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jse/article/view/1292/1038>.
- Permatasari, E. N. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket (Studi kasus pada pelanggan minimarket Alfamart Tayu Wetan, Tayu, Pati, Jawa Tengah). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15, 371-379.
- Sugiono. 2021. Metode penelitian kualitatif, Alfabeta, (Cetakan ke-4), Bandung.
- Wahab, W. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.

- Wolo , Roby Sandiko and Susi , Hariyawati. 2014. Variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa logistik jne cabang Sidoarjo. Jurnal Bisnis Indonesia, 5 (1). 21 p.-32 p.. ISSN 2087-2402. <http://eprints.upnjatim.ac.id/7131/>.
- Wulan, W. S., Mawardi, M. K., & Pangestuti, E. 2016. Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada restoran Kayu Manis Tuban). Jurnal Administrasi Bisnis, 38(2), 176-183.
- Yuanita, O. F. 2017. Pengaruh produk, kualitas jasa, promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah penabung. Skripsi--IAIN Surakarta.
- Yuliana, Dina. 2015. Strategi pengembangan pelayanan publik di bandar udara internasional Soekarno Hatta – Cengkareng. Warta Ardhia, Volume 41 No. 4 Desember 2015, hal .181-200.