

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PT. KELSIN
EXPRESS INDONESIA**

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat

Guna Menyelesaikan Pendidikan Program DIII

Jurusan Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

KIFLI

NPM. 1701150007

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDIANANTI
PALEMBANG**

2020

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Kifi
Nomor Pokok : 1701150007
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran Jasa
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa PT.
Kelsin Express Indonesia

Pembimbing Laporan Akhir :

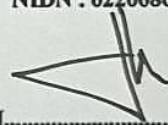
Tanggal : 21-09-2020

Pembimbing I 

Subarti, SE,MM

NIDN : 0220086501

Tanggal : 21-09-2020

Pembimbing II 

Herman Efrizal, SE,MM

NIDN : 0202066602

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal : 23-09-2020



Dr. Msy. Mikhal, M.Si, Ak. CA, CSRS

NIDN : 0205026401



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Kifli
NPM : 1701150007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : D3 Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 13 Oktober 2020



Kifli

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Janganlah menganggap remeh hal-hal yang terdekat dengan hati anda. Rangkullah mereka seperti sama berharganya dengan hidup anda, karena tanpa mereka hidup adalah sia-sia.

Persembahan:

- **Orang tua yang selalu ada dalam suka maupun duka.**
- **Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan.**
- **Teman-teman seperjuangan, khususnya Fakultas Ekonomi angkatan 2017 yang tercinta.**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumwr.wb.

Penulis ucapkan puji syukur serta nikmat pada Allah SWT atas rahmatnya yang melimpah. Atas terselesaikannya kegiatan Laporan Akhir di PT. Kelsin Express Indonesia.

Laporan akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan Diploma III di fakultas ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Tridinanti Palembang. Tujuan dibuatnya laporan akhir ini yaitu untuk melaporkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan dunia kerja di PT. Kelsin Express Indonesia.

Dalam penyusunan laporan akhir ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu diantaranya sebagai berikut :

1. Ibu Dr. Ir Hj. Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M. Si. CA. CS. RS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Suharti, SE, MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Tridinanti Palembang sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan baik langsung maupun tidak

langsung sehingga pelaksanaan laporan akhir ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

4. Bapak Herman Efrizal SE,MM. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberi masukan yang bermanfaat.
5. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa.
6. Orang-orang terdekat yang telah memberikan masukan, saran dan selalu menyemangati.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis akan sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang dapat membangun perbaikan laporan akhir ini sendiri.

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
RIWAYAT HIDUP	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	2
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	2
1.4 Metode Penelitian.....	3
1.4.1 Jenis dan Sumber Data	3
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data	4

1.4.3 Analisis Data	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
1.6 Langkah dan Jadwal Kerja	5
1.6.1 Langkah Kerja.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pemasaran Jasa.....	7
2.2	Pengertian dan Karakteristik Jasa	8
	2.2.1 Jasa.....	8
	2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.3	Teori Tentang Kualitas.	10
	2.3.1 Pelayanan.....	10
	2.3.2 Kualitas Pelayanan.....	10
	2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan Jasa	11

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Gambaran umum Perusahaan.....	15
	3.2 Sejarah Singkat PT. Kelsin Express Indonesia.....	16

3.3 Visi Misi dan budaya PT. Kelsin Express Indonesia.....	19
--	----

3.4 Stuktur Organisasi Dan pembagian Tugas.	22
--	----

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Jasa Ekspedisi	30
--------------------------	----

4.2 Analisis SWOT Pada PT. Kelsin Express Indonesia.	33
---	----

4.3 Kualitas Pelayanan Jasa Di PT. Kelsin Express Indonesia.	33
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.	39
----------------------	----

5.2 Saran.	39
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1 PT. Kelsin Express Indonesia.	19
3.2 Struktur Organisasi PT. Kelsin Express Indonesia.	23
4.1 Grafik Penjualan PT. Kelsin Express Indonesia	39

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Rekap Data Order Tahun 2018 37
2. Rekap Data Order Tahun 2019 38

RIWAYAT HIDUP

Kifli, dilahirkan di Sungsang pada tanggal 25 Desember 1997 Dari Ayah Jamal husin dan Ibu Nurkiah. Ia anak ke lima dari ke 7 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2009 di SDN 2 Sungsang IV, Sekolah Menengah Pertama di selesaikan tahun 2013 di SMPN 1 Sungsang II, SMKN3 Palembang. Pada tahun 2017 ia memasuki fakultas ekonomi program studi Manajemen pemasaran Univeritas Tridinanti Palembang.

Palembang, 06 September 2020

Kifli

Abstrak

Analisis kualitas pelayanan jasa

Data yang diambil dari laporan tersebut menggunakan data primer dan data sekunder. Serta pengumpulan data yang diambil juga melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Kualitas pelayanan jasa sangat diperlukan suatu perusahaan agar dapat mengukur seberapa baiknya perusahaan karena pelayan atau karyawan perusahaan adalah objek yang berinteraksi langsung pada konsumen. Pada PT. Kelsin Express Indonesia dalam memaksimalkan pelayanan untuk memuaskan konsumen dan calon konsumen adalah dengan menggunakan 10 dimensi pokok kualitas jasa, yaitu : realibilitas, responsivitas, kompetisi, akses, kesopanan, komunikasi, kreabilitas, keamanan, kemampuan, memahami pelayanan, bukti fisik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Jasa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia untuk mengirimkan barang dari satu tempat ketempat lain semakin tinggi. Dampak dari kebutuhan tersebut adalah semakin banyak bermunculannya jasa pengiriman barang dan kompetisi antara penyedia jasa tersebut. Dalam hal pengiriman barang, perusahaan penyedia jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting. Setiap orang maupun perusahaan dapat mengirimkan barang dengan mudah dengan menggunakan jasa pengiriman barang.

Banyak perusahaan besar yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barang ataupun dokumen, baik dalam jumlah yang kecil maupun besar. Kepercayaan terhadap penyedia jasa pengiriman barang membuat perkembangan yang cukup pesat dalam jasa pengiriman barang.

Adapun perusahaan jasa pengiriman yang akan dibahas yaitu PT. Kelsin Express Indonesia. Ketatnya persaingan antara perusahaan mendorong setiap perusahaan untuk memiliki pelayanan yang terbaik untuk menjalankan kegiatan usahanya. Untuk itu diperlukan suatu sistem informasi yang dapat menjawab kebutuhan mengatasi masalah yang akan

timbul. Dengan memiliki pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dalam suatu organisasi perusahaan sangatlah penting untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Mengacu pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik memilih judul dalam penulisan ini yaitu “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi PT. Kelsin Express Indonesia**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang permasalahan di atas, maka penulisan Merumuskan masalah, yaitu :

Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan jasa pada PT. Kelsin Express Indonesia

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitiian

Untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa pada PT. Kelsin Express Indonesia.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulisan berguna untuk menambah wawasan penulis dalam penyusunan tugas akhir.

2. Bagi perusahaan dalam mnegambil keputusan mengenai anlisis kualitas pelayanan yang tepat pada PT. Kelsin Express Indonesia.
3. Bagi umum membawa manfaat bagi Univeritas dan lembaga yang menggunakannya, semakin banyak hasil penelitian maka akan semakin berguna hasil dari penelitian

1.4. Metode penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. KELSIN EXPRESS INDONESIA
PALEMBANG JL. TANJUNG BARANGAN

1.4.1 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah

:

- a. Data primer, data yang di peroleh langsung dari lokasi penelitian
- b. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang diambil melalui :

- a. observasi, peninjauan secara langsung kelapangan untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.
- b. wawancara, dengan mengadakan wawancara terhadap karyawan dan pihak Ekspedisi PT. Kelsin Express Indonesia.
- c. Studi Dokumen, pengumpulan data melalui dokumen atau arsip yang pada objek penelitian.

1.4.3 Analisis Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menggambarkan situasi , kondisi dengan jalan membahas data-data dan informasi yang ada.

1.5 Sistematika penulisan

Pada bab ini penulis akan menguraikan rincian dari sistematika penulisan Pembahasan agar dapat dengan mudah mengetahui secara garis besar dariPenulisan laporan ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah perumusan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metode penelitian, tempat penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB II LANDASAN TEORI

Teori dari pengertian analisis kualitas pelayanan jasa pada Ekspedisi Kelsin Express Indonesia.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan di jelaskan tentang sejarah singkat perusahaan , struktur organisasi perusahaan dan strategi pelayanan jasa

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini akan dibahas tentang Bagaimana strategi pelayanan jasa dalam meningkatkan pelayanan jasa pada PT. Kelsin Express Indonesia.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab yang terakhir di mana penulis akan mengambil kesimpulan dan memberikan saran mungkin akan bermanfaat

1.6. Langkah dan Jadwal Kerja

1.6.1 Langkah Kerja

Langkah kerja yang digunakan dalam laporan akhir ini sebagai berikut

1. Tahap persiapan
 - a. studi kepustakaan
 - b. Pembuatan Desain

- c. Pengurusan surat Keputusan penyusunan laporan akhir
 - d. Menghubungi pembimbing untuk perbaikan
2. Tahap Pengumpulan Data meliputi :
 - a. Mencatat data yang diperoleh
 - b. Pemeriksaan kembali kebenaran data
 3. Tahap Pengolahan data meliputi :
 - a. Pemeriksaan kembali data
 - b. Mengaddakan analisis dan revisi (jika ada)
 4. Tahap Penyusunan dan penulisan Laporan akhir meliputi :
 - a. Menyusun laporan akhir
 - b. konsultasi dengan dosen pembimbing
 - c. Melakukan revisi
 5. Tahap Pengadaan Laporan akhir meliputi :

Pengetikan dan pemeriksaan laporan akhir serta pengadaan laporan akhir

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rangka waktu 6 bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (Edisi 13 Jilid 1).Manajemen pemasaran. Penerbit Erlangga , Jakarta.
- Lupiyoadi, 2006.marketing mix Penerbit. Fandy Tjiptono, Ph.D Jakarta
- Umar, 2003. Bauran Pemasaran. Penerbit Dr. Muhammad Adam, S.E., M.B.A. Jakarta
- Payne, 2002. Pelayanan Penerbit Muhtosim Arief, Jakarta
- Wyckop, 1996., Kualitas Pelayanan Penerbit. Ir. Endar Sugiarto, MM. Jakarta
- Anastasia, 2004. Mengevaluasi Jasa. Penerbit. Dr Tony Wiajaya S.E.,M.M. Jakarta
- Parasuraman, Zeithmal, Dan Berry. 1985. Kualitas jasa Penerbit. Freddy Rangkuti. Jakarta