

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

LAPORAN AKHIR



**Diajukan Oleh :
SENTIA ANGGRAINI
NPM 2001150001.P**

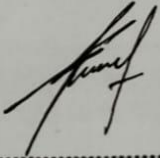
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2023**

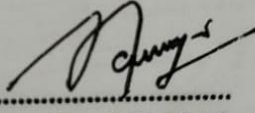
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Sentia Anggraini
Nomor Pokok/NPM : 2001150001.P
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Jasa
Judul Laporan Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT
KELSIN EXPRESS INDONESIA PALEMBANG

Penguji Laporan Akhir :

Tanggal 13-10-2023 Pembimbing I

Venny Mayasari, S.E, M.M.
NIDN : 0204078902

Tanggal 13-10-23 Pembimbing II

Alinadia, S.E, M.M
NIDN : 0221075802


SS /PS/DFEB/23

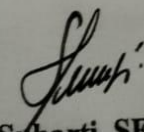
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal

Ketua Program Studi
Tanggal 18-10-2023




Dr. Msv. Mikial, SE, M.Si., Ak. CA. CSRS
NIDN : 0205026401

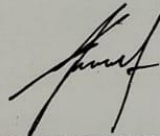

Suharti, SE, MM.
NIDN : 0220086501

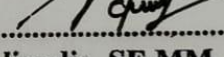
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

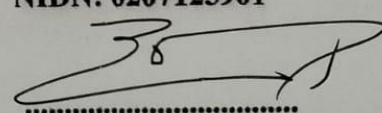
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : SENTIA ANGGRAINI
Nomor Pokok/NPM : 201150001.P
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Diploma III (D III)
Konsentrasi : Manajemen Jasa
Judul Laporan akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa PT. Kelsin Express
Indonesia Palembang

Penguji Laporan Akhir

Tanggal 13-10-2023 Ketua Penguji.....

Venny Mayasari. S.E , M.M
NIDN: 0204078902

Tanggal 13-10-23 Penguji I

Alinadia. SE,MM
NIDN: 0207125901

Tanggal 13-10-23 Penguji II

Dra. Yasmina Martini., M.M
NIDN: 228035901

SS/PS/DFEB/23

Mengesahkan,

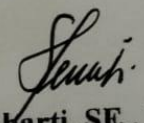
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal


Dr. Msy. Mikial., SE., M.Si., Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 18-10-2023


Suharti, SE., MM
NIDN: 0220086501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Janganlah menganggap remeh hal-hal yang terdekat dengan hati anda.
Rangkulah 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 2020 yang tercinta.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sentia Anggraini
Nomor Pokok : 2001150001.P
Jurusan/ Progam Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (III)
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 19 Agustus 1999

Menyatakan bahwa laporan akhir ini dibawah ini:

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Kelsin Express Indonesia Palembang

Telah ditulis dengan sunnguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudikan hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2023


Sentia Aggraini

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.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 Tridianti 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. Misy.Mikial, SE, M. Si.CA.CS.RS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Suharti, SE, MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Tridianti 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.
3. Bapak Herman Efrizal SE,MM. Selaku wakil ketua jurusan DIII manajemen pemasaran fakultas Ekonomi universitas tridianti Palembang.

4. Ibu Venny mayasari, SE,MM selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan dan bantuan hingga selesainya penyusunan proposal.
5. Ibu alinadia , SE,M.M selaku pembimbing ke dua fakultas ekonomi universitas tridinanti palembang.
6. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa.
7. 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..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| RIWAYAT HIDUP..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4 Metode Penelitian..... | 3 |
| 1.4.1 Jenis dan Sumber Data | 4 |
| 1.4.2 Teknik Pengumpulan Data | 4 |
| 1.4.3 Analisis Data | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pemasaran Jasa | 5 |

| | |
|---|----|
| 2.2 Konsep Manajemen Pemasaran..... | 6 |
| 2.3 Konsep Bauran Pemasaran Jasa | 7 |
| 2.4 Pengertian dan Karakteristik Jasa | 8 |
| 2.4.1 Pengertian Jasa..... | 8 |
| 2.4.2 Karakteristik jasa | 8 |
| 2.5 Teori Kualitas | 9 |
| 2.5.1 Pengertian Pelayanan | 9 |
| 2.5.2 Konsep Pelayanan..... | 10 |
| 2.5.3 Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.5.4 Dimensi Pelayanan..... | 15 |
| 2.6 Konsep Kepuasan Konsumen..... | 19 |
| 2.6.1 Harapan dan Kepuasan Konsumen | 20 |

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Gambaran umum Perusahaan | 21 |
| 3.2 Sejarah Singkat PT. Kelsin Express Indonesia | 21 |
| 3.3 Visi Misi dan budaya PT. Kelsin Express Indonesia | 25 |
| 3.4 Stuktur Organisasi Dan pembagian Tugas | 27 |

BAB IV PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Pengertian Jasa | 36 |
| 4.2 Pengertian Ekspedisi | 39 |
| 4.2.1 Pengertian Ekspedisi Dalam Bisnis | 39 |
| 4.3 Manfaat Menggunakan Jasa Ekspedisi..... | 40 |
| 4.3.1 Proses Pengiriman Barang Lebih Cepat Dan Mudah | 40 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.2 Memiliki Jangkauan Luas | 41 |
| 4.3.3 Dapat Melacak Pesanan | 41 |
| 4.4 Mengenal Cara Kerja Jasa Ekspedisi | 42 |
| 4.4.1 Memeriksa Barang Masuk Yang Akan Dikirim | 42 |
| 4.4.2 Proses Pengemasan Barang Yang Akan Dikirim..... | 42 |
| 4.4.3 Mengurus Administrasi..... | 43 |
| 4.4.4 Mengecek Transportasi Yang Digunakan..... | 43 |
| 4.5 Analisis Swot..... | 44 |
| 4.6 Kualitas Pelayanan Jasa Pt Kelsin Ekspres Indonesia | 44 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 49 |
| 5.2 Saran | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| DAFTAR LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 3.1 Kantor PT Kelsin Express Indonesia | 25 |
| 3.4 Struktur Organisasi PT Kelsin Express Indonesia | 29 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 4.1 Rekap data Order konsumen PT. Kelsin Express Indonesia..... | 48 |
|---|----|

RIWAYAT HIDUP

Sentia Anggraini, dilahirkan di Palembang pada tanggal 19 Agustus 1999 Dari Ayah Syahril dan Ibu Murdiana. Pertama dari 3 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 164 Palembang , Sekolah Menengah Pertama di selesaikan tahun 2014 di SMPN 39 Palembang, SMK Mutiara Azzam Palembang. Pada tahun 2020 ia memasuki fakultas ekonomi program studi Manajemen pemasaran Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 2023

Sentia Anggraini

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lupioadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan bila diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Irwan (2015), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Pada undang-undang/tahun 2014/ Nomer 5- Aparatur sipil negara adapun fungsi dari ASN adalah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayana public, dan juga perekat dan pemersatu bangsa. Dan juga dijelaskan tugas ASN adalah melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan suatu keharusan yang dilakukan oleh perusahaan agar menciptakan suatu pelayanan yang terbaik. Secara umum di Indonesia masih banyak pelayanan yang dinilai kurang baik dan bertele-tele bagi masyarakat sehingga masalah itulah yang harus di perbaiki. Salah satu menciptakan layanan yang berkualitas memberikan lebih apa yang diharapkan oleh pelanggan, pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap perusahaan, setiap pelanggan yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang terbaik, dengan kualitas yang baik akan menciptakan pelanggan yang loyal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan beranggapan bawah perusahaan kurang profesional dan juga akan bernilai buruk terhadap citra perusahaan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2011) Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan yang

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 penulis merumuskan masalah, yaitu :

Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan jasa pada PT. Kelsin Express Indonesia?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

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 mengambil keputusan mengenai analisis kualitas pelayanan yang tepat pada PT. Kelsin Express Indonesia.
3. Bagi umum membawa manfaat bagi Universitas dan lembaga yang menggunakannya, semakin banyak hasil penelitian maka akan semakin berguna hasil dari penelitian.

1.4 Metode penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di PT. KELSIN EXPRESS INDONESIA PALEMBANG Jl. Soekarno Hatta Tanjung Barangan No.1 Pergudangan Bisma.

1.4.1 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. 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 :

1. Observasi, peninjauan secara langsung lapangan untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.
2. Wawancara, dengan mengadakan wawancara terhadap karyawan dan pihak Ekspedisi PT. Kelsin Express Indonesia.
3. 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 dari penulisan laporan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, 2012. Pemasaran jasa, Cetakan 1, Edisi 1, Yogyakarta.
- Anastasia, 2013. Mengevaluasi Jasa. Penerbit. Dr Tony Wiajaya S.E.,M.M.
Jakarta
- Buchari Alma, 2013. Manajemen Jasa, Cetakan Keenam, Alfabeta Bandung.
- Djaslim Saladin, 2013. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan,
Kotler & Amstrong, 2014. Prinsip-prinsip Pemasaran 2, Edisi duabelas,
Erlangga, Jakarta.
- Lewis Dan Booms, 2014. Kualitas Pelayanan Penerbit Prof. Dr. Mts. Arief.,
M.B.A., C.P.M Jakarta
- Lupiyoadi, 2012. Pemasaran Jasa, Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, 2013.marketing mix Penerbit. Fandy Tjiptono, Ph.D Jakarta
- Parasuraman, Zeithmal, Dan Berry. 1985. Kualitas jasa Penerbit. Freddy
Rangkuti. Jakarta
- Payne, 2012. Pelayanan Penerbit Muhtosim Arief, Jakarta
Pelaksanaan, dan Pengendalian. Linda Karya:Bandung.
- Peter, 2011. Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran, Jilid 1 & 2 , Erlangga,
Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (Edisi 13 Jilid 1). Manajemen pemasaran.
Penerbit Erlangga , Jakarta.
- Umar, 2012. Bauran Pemasaran. Penerbit Dr. Muhammad Adam, S.E., M.B.A.
Jakarta
- Wyckop, 2011., Kualitas Pelayanan Penerbit. Ir. Endar Sugiarto, MM. Jakarta