

**SKRIPSI**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA CARGO HANDLING  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GAPURA ANGKASA  
CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**SHANIA AULIA RACHMA**

**NIM 1815744157**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA CARGO HANDLING  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GAPURA ANGKASA  
CABANG DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional  
Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**SHANIA AULIA RACHMA**

**NIM 1815744157**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

### PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : “Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Cargo Handling terhadap Keuasan Pelanggan Pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”
2. Penulis
  - a. Nama : Shania Aulia Rachma
  - b. NIM : 1815744157
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
Badung, 25 Juli 2022  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Kasiani, SE., M.Si.  
NIP 196204211990032002

AA. Ayu Mirah Kencanawati, SE., M.M.  
NIP 197206121998022002

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA CARGO HANDLING  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GAPURA ANGKASA

CABANG DENPASAR

Oleh :

SHANIA AULIA RACHMA

NIM : 1815744157

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II



I Gede Made Subagiana, SE., MM.  
NIP. 196007071990031002

Kasiani, SE., M.Si.  
NIP. 196204211990032002

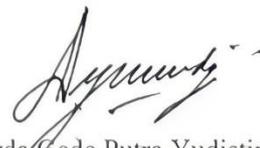
Drs. I.B Artha Adnyana, M.Hum  
NIP. 196312311989031023

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,



Dr. I Ketut Sastra, M.Si.  
NIP. 196710211992031002

Badung, 24 Agustus 2022  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.  
NIP. 196808271993031002

## **MOTTO**

“DONE IS BETTER THAN PERFECT”

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Cargo Handling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya penelitian ini, maka penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, saudara dan keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan moril, nasehat dan doa untuk kesuksesan penulis.
2. Ibu Kasiani, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi serta memberikan petunjuk selama penyusunan Skripsi Riset Terapan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu.

3. Ibu AA. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing II yang juga membimbing penulis dengan sabar, memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi Riset Terapan.
4. Rekan-rekan terdekat penulis yakni Ivon Kusuma Trianingsih, Dewi Ayu Melinda, Komang Trisna Gangga, I Putu Anggan Della Premmadana, Ria Paramita serta teman-teman D4 yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, motivasi kesetiaan selama penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari ilmuwan yang budiman, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Denpasar, 25 Juli 2022  
Yang menyatakan,

Shania Aulia Rachma  
NIM. 1815744157

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKIRPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Cargo Handling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Denpasar, 25 Juli 2022  
Yang Menyatakan,

Shania Aulia Rachma  
NIM. 1815744157

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada petugas jasa *cargo handling* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar untuk mengetahui atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas utama dalam perbaikan agar dapat merumuskan strategi perbaikannya. Populasi dalam penelitian ini adalah *customer cargo* sebesar 2.911 orang, penentuan besaran sampel menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 96,7 dibulatkan menjadi 97 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah statistis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan jenis data kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan belum keseluruhan memuaskan dengan nilai tingkat kesesuaian 84%, nilai rata-rata kinerja dan harapan sebesar 3,92 dan 4.67 lalu nilai *gap* sebesar -0,75 serta tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan sebesar 78,63% artinya cukup puas. Atribut pelayanan yang membutuhkan perbaikan yakni dimensi sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*) dan penampilan (*Appearance*) Strategi yang dirumuskan meliputi, melakukan program pelatihan sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP), menerapkan prosedur 3S (Salam, Senyum, dan Sapa), dibuatkan prosedur pelayanan yang baru sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP) perusahaan dan pihak perusahaan mengadakan program-program pelatihan tentang kualitas pelayanan prima dalam teknik berkomunikasi yang tepat. Dan memberikan sosialisasi ataupun penyuluhan khususnya tentang penampilan baik fisik dan non fisik seperti, berpakaian, cara menyampaikan informasi dengan tutur kata yang baik, dan tidak menyinggung.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Prima, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of excellent service to cargo handling service officers at PT Garuda Indonesia Denpasar Branch to find out the service attributes that require top priority in improvement in order to formulate a strategy for improvement. The population in this study was customer cargo of 2.911 people, determining the sample size using the Slovin formula and obtained a sample of 96.7 rounded up to 97 people. The data analysis method used is descriptive statistics, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI) with quantitative data types. The results of this study indicate that the quality of service is not entirely satisfactory with the value of the level of conformity 84%, the average value of performance and expectations of 3.92 and 4.67 then the value of the gap is -0.75 and the level of customer satisfaction with the services provided is 78.63% meaning quite satisfied. Service attributes that need improvement are the dimensions of attitude (Attitude), attention (Attention) and appearance (Appearance). The formulated strategy includes, conducting training programs in accordance with standard operating procedures (SOP), implementing 3S procedures (Greetings, Smiles, and Greetings), a new service procedure was made in accordance with the company's standard operating procedures (SOP) and the company held training programs on excellent service quality in proper communication techniques. And provide socialization or counseling, especially about physical and non-physical appearance, such as dressing, how to convey information in good words, and not offensive.*

***Keywords: Excellent Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)***

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT/ Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Cargo Handling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Garuda Angkasa Cabang Denpasar dengan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Binsis Internasional Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.

Dalam kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah mendukung sehingga penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari semua pihak dalam menyelesaikan laporan ini. Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. **Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom.**, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. **Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M.Si.**, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.
3. **Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs.**, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

4. **Bapak Cok Gede Putra Yudistira, SE,MM.**, selaku Ketua Prodi Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali
5. **Ibu Kasiani, SE., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, masukan, dan nasehat yang sangat berguna
6. **Ibu AA. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan waktunya untuk membimbing selama proses penyusunan skripsi
7. **Bapak Ngakan Made Widiatmika**, selaku Manager PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah memberikan izin dalam pemberian data untuk penyusunan skripsi
8. **Bapak Ketut Sudiarsa**, selaku *Supervisor Cargo* yang telah memberikan masukan dan membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi
9. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Niaga yang telah mendidik dan memberikan materi pembelajaran mulai dari semester I hingga semester VIII serta seluruh staf pegawai yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan
10. Seluruh rekan-rekan di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah banyak memberikan pelajaran saran, dan dukungan dalam pengumpulan data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Bapak Sofyan Salbi, Ibu Rifa Marlina, Fachri Kurniawan dan Fadhil Muhammad Rayhan, selaku keluarga yang telah memberikan doa,

dukungan moral dan material serta menyemangati selama proses penyelesaian skripsi ini

12. Seluruh rekan-rekan mahasiswa PKL di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam pembuatan skripsi ini

13. Sahabat, kakak tingkat, dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari ilmuwan yang Budiman. Oleh karena ini, saran yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Badung, 25 Juli 2022  
Yang menyatakan,

Shania Aulia Rachma  
NIM. 1815744157

## DAFTAR ISI

<b>KULIT MUKA .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKIRPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>13</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1 Realisasi Summary International Cargo Report Booking List Periode Agustus 2021- Januari 2022 Per Airwaybill .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 1.2 Realisasi Summary International Cargo Report .....</b>	<b>7</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis saat ini telah menimbulkan perubahan yang cukup signifikan pada persaingan usaha di setiap perusahaan pada era digitalisasi 4.0 ini. Persaingan tersebut menjadi acuan perusahaan untuk bisa menyesuaikan keadaan agar tidak tertinggal dan dapat selalu bersaing dengan kompetitor lain dari waktu ke waktu. Fenomena tersebut diikuti dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, yang keberadaannya itu dibutuhkan bagi masyarakat sekitar. Perusahaan jasa saat ini sudah beragam dan pesaing pun sudah mulai meningkat untuk menghadapi persaingan tersebut, perusahaan harus berusaha sebaik mungkin dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas para pelanggan, agar pelanggan tetap menggunakan pelayanan yang perusahaan berikan.

Pada saat ini, perusahaan jasa pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang karena masyarakat menganggap bahwa dengan adanya jasa pengiriman barang, proses pengiriman barang akan berlangsung dengan sangat cepat. Semua orang pasti membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman, gunanya untuk memastikan bahwa

barang yang dikirim telah sampai ke tangan konsumen pada waktu dan tempat yang tepat. Bisnis logistik merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan salah satunya adalah pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh seorang pelayan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka akan menjamin proses pelayanan tersebut berjalan secara efisien, (Suhartono, 2019). Perusahaan perlu melihat kepuasan para pelanggannya karena kepuasan pelanggan sangatlah penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Selain itu, kualitas pelayanan juga harus diperhatikan karena kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Agar dapat mengimbangi harapan konsumen maka memberikan komitmen pada kualitas pelayanan dapat memberikan rasa puas terhadap para pelanggan serta dapat membangun bisnis yang menguntungkan.

Kualitas pelayanan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan puas, tapi jika pelayanan yang diberikan berada dibawah tingkat yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kurang puas atau tidak puas. Karena itu, kepuasan pelanggan penting untuk memastikan keberlangsungan roda bisnis perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dalam bentuk barang atau jasa.

Tjiptono dalam (Alfin & Nurdin, 2017) mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam filosofi pemasaran, misalnya kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Menurut (Devin 2019) kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

PT Garuda Indonesia merupakan perusahaan *ground handling* yang mengandung arti suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*arrival*). PT Garuda Indonesia ini mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam meningkatkan standar pelayanan di perusahaan tersebut. Kepuasan yang pelanggan dapatkan, berkaitan dengan kualitas pelayanan. Selain itu perusahaan sebagai penyedia jasa layanan *ground handling* ini memastikan waktu layanan yang tepat dengan selalu mengedepankan tingkat keamanan dan keselamatan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada produk jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan sangat penting pada usaha jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada dan menghindari kaburnya

pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, maka perusahaan dapat menerapkan pelayanan prima (*excellence service*).

Pelayanan Prima (*excellence service*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan berwujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Kartikasari & Syafitri, 2016). Swastika dalam (Dilla & Tanty, 2017) definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan Tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut Daryanto dalam (Feti 2022) Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Memberikan pelayanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Karena itu, pelayanan prima (*excellence service*) bertujuan untuk melayani para calon pelanggan hingga menjadi pelanggan yang sudah berproses sesuai dengan SOP manajemen yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya Pelayanan Prima (*excellence service*) perusahaan dapat memberikan yang terbaik untuk para pelanggan. Sehingga para pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar merupakan perusahaan patungan yang didirikan oleh tiga BUMN, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero), Angkasa Pura Airports dan PT Angkasa Pura II sebagai penyedia jasa *Ground Handling* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi meliputi kargo dan pergudangan, penumpang, dan penanganan bagasi, operasi penerbangan dan servis pesawat udara, serta kegiatan usaha lainnya yang dapat menunjang usaha penerbangan. PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan yang memiliki standar pelayanan dalam perusahaan jasa. Pelayanan prima (*excellence service*) merupakan unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya pelayanan faktor pendukung terpenting dalam aktivitas untuk pemasaran jasa. Karena itu, PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan pelayanan prima sebagai standar pelayanan perusahaan. Aspek penerapan pelayanan prima yang diterapkan yaitu komunikasi yang baik, mulai dari reservasi (*check booking list, connecting flight/time*, nomor reservasi, nomor airwaybill/SMU), *profiling shipment* seperti kondisi barang kiriman yang aman serta koli dan kilo yang sesuai, kemudian kesediaan melayani dengan cepat dan tanggap dengan segala layanan dan keluhan dari *customer*. Kegiatan ekspor dan impor yang ada di gapura antara lain yaitu memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atas seluruh kegiatan ekspor impor yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang dengan menggunakan transportasi udara.

**Tabel 1.1 Realisasi Summary International Cargo Report  
Booking List Periode Agustus 2021- Januari 2022 Per Airwaybill**

BOOKING LIST		BULAN					
		Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan
EXPORT		118	109	132	125	112	106
IMPORT		91	80	111	105	86	71
TRANSIT		221	240	335	322	296	251
<b>TOTAL</b>		<b>430</b>	<b>429</b>	<b>578</b>	<b>552</b>	<b>494</b>	<b>428</b>

**Sumber:** Gapura Angkasa Cabang Denpasar, 2021 (data diolah)

Tabel 1.1 Realisasi *Summary International Cargo Report – Booking List* periode Agustus 2021 – Januari 2022 diatas menandakan bahwa adanya permasalahan yang terjadi pada penurunan *booking list* dari pelanggan yang akan menggunakan jasa *cargo handling* itu sendiri suatu kegiatan pelayanan terhadap muatan / barang (keluar dan masuk) yang melalui bandar udara , meliputi *loading unloading* , pemindahan dari pesawat udara ketempat penyimpanan (gudang cargo),menyusun dan menyimpan barang tersebut serta meyerahkan kepada pemiliknya, atau sebaliknya pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Penurunan *booking list* dari penanganan kargo ini terjadi dikarenakan adanya penurunan tingkat kepuasan pelanggan dan faktor eksternal dari pelanggan. Hal tersebut sebagai salah satu faktor yang berdampak pada penurunan *revenue* sehingga perusahaan tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.2 Realisasi Summary International Cargo Report Handling by Gapura Periode Agustus 2021- Januari 2022 Per Tonase**

AIRLINE		BULAN/TAHUN				
		Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21
<b>EXPORT</b>						
CI	-	-	-	-	-	-
GA	491026,0	567801,0	693571,0	679156,0	581309,0	475629,0
<b>TOTAL</b>	<b>491026,0</b>	<b>567801,0</b>	<b>693571,0</b>	<b>679156,0</b>	<b>581309,0</b>	<b>475629,0</b>
<b>IMPORT</b>						
CI	-	-	-	-	-	-
GA	71406,5	56108,0	56262,0	63634,0	67223,0	70704,8
<b>TOTAL</b>	<b>71406,5</b>	<b>56108,0</b>	<b>56262,0</b>	<b>63634,0</b>	<b>67223,0</b>	<b>70704,8</b>
<b>TRANSIT</b>						
CI	-	-	-	-	-	-
GA	63913,0	65387,0	89735,0	62715,0	52171,0	32528,0
<b>TOTAL</b>	<b>63913,0</b>	<b>65387,0</b>	<b>89735,0</b>	<b>62715,0</b>	<b>52171,0</b>	<b>32528,0</b>
<b>SUMMARY</b>						
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>626345,5</b>	<b>689296,0</b>	<b>839568,0</b>	<b>805505,0</b>	<b>700703,0</b>	<b>578861,8</b>

**Sumber:** Gapura Angkasa Cabang Denpasar, 2021 (data diolah)

Tabel 1.2 Realisasi *Summary International Cargo Report - Handling* by Gapura periode Agustus 2021 – Januari 2022 diatas menjelaskan bahwa kebutuhan akan jasa pengiriman barang *export*, *import* dan *transit* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dengan menggunakan Airline Citilink (CI) dan Garuda (GA) dikarenakan maskapai yang dipergunakan terdapat 2 airline itu, pada 3 bulan diawal mengalami peningkatan, kemudian adanya permasalahan yang terjadi pada 3 bulan setelahnya yaitu menurunnya pencapaian berat barang customer (per tonase) yang ditangani oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Pencapaian yang tertinggi mencapai 839.568 ton total penanganan barang kargo pada bulan Oktober 2021 dan terendah sebesar 578.861 ton pada bulan Januari 2022. Hal ini sebagai salah satu bagian terpenting dari perusahaan yang mempengaruhi total *revenue* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Peningkatan akan dibutuhkannya jasa *cargo handling* yang diperlukan oleh *costumer* membuat pelayanan dari PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar juga harus maksimal. Mulai menjadi calon pelanggan hingga menjadi pelanggan tentunya pelayanan yang diberikan harus sesuai standar pelayanan. Namun pelayanan PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar bagian operasional kargo belum menyeluruh menerapkan *excellence service* yang sesuai SOP pelayanan dapat mengakibatkan turunya kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Banyaknya penambahan pesawat *flight* satu persatu dengan *booking list* harian yang mempengaruhi bertambahnya tonase barang kargo yang meningkat, tentunya pegawai operasional kargo harus lebih *extra* dalam melakukan pelayanan penanganan kargo. Dimana pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai operasional kargo juga harus sesuai standar pelayanan yang dimiliki oleh PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, untuk meningkatkan kualitas layanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar perlunya melakukan evaluasi yang sebelumnya kurang maksimal agar dapat meningkatkan *performance* kearah yang lebih baik lagi untuk mengetahui dari segi pelayanan prima yang perlu ditingkatkan dan memberikan strategi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima yang nantinya dapat di implementasikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan *cargo handling* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Oleh

karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Cargo Handling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diangkat di atas maka yang menjadi rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan memberikan dua manfaat. Secara rinci manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan agar dapat berguna sebagai sarana referensi untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, menambah

informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan dalam penelitian terkait serta untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya penelitian tentang strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan bagi para peneliti maupun pihak lain yang tertarik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar dalam upaya penentuan keputusan-keputusan agar dapat menentukan startegi yang tepat dalam memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

### b. Bagi Mahasiswa

Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengimplementasikan teori yang sudah di dapat selama perkuliahan, serta dapat memperluas wawasan bagi mahasiswa dalam bidang pelayanan.

### c. Bagi Jurusan

Bagi Jurusan Administrasi Niaga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan, serta penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa dalam penelitian selanjutnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah pedoman sebagai garis besar dalam penyusunan sebuah penelitian agar dapat mempermudah pembaca memahami isi dari keseluruhan penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Pada penelitian ini penulis membahas evaluasi kualitas pelayanan prima *cargo handling* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

### 2. **BAB II: Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori terkait yang telah didapat melalui studi literatur yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, bab ini juga berisikan contoh-contoh penelitian terdahulu serta kerangka konsep yang didasari oleh asumsi peneliti.

### 3. **BAB III: Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang keterangan tempat penelitian yang akan dilaksanakan, populasi dan sampel, variable penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

### 4. **BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum khalayak sasaran, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

## **5. BAB V: Penutup**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan serta saran untuk perusahaan ataupun pengembangan untuk peneliti selanjutnya.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan evaluasi kualitas pelayanan prima (*excellence service*) terhadap kepuasan pelanggan jasa *cargo handling* pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan jasa *cargo handling* PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar belum memuaskan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 84% serta nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,92 dan 4,67 dengan nilai gap sebesar -0,75. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,63% cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas jasa *cargo handling*.
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan terhadap dimensi sikap (*attitude*) yakni petugas bersikap sopan dan sabar melayani pelanggan, petugas berkomunikasi dengan baik dalam melayani pelanggan yaitu perusahaan perlu melakukan program pelatihan mengenai perilaku dan sikap serta mampu menerapkan prosedur 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) yang akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga petugas dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP) perusahaan.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran sebagai bahan pertimbangan serta proses peningkatan perbaikan yang lebih lanjut yang dapat diberikan yaitu:

1. Namun berdasarkan perhitungan *Importanace Performance Analysis*, masih ada beberapa atribut-atribut yang harus diperbaiki yaitu semua pernyataan yang masuk di kuadran III untuk dilakukan peningkatan yaitu dimensi sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan penampilan (*Appearance*). P1 Petugas PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), P2 Petugas bersikap baik, P3 Petugas sopan, P4 mendengarkan dengan baik setiap kritik dan saran dari *Customer*, P5 memberikan saran kepada *Customer* terhadap kendala dalam penanganan *Cargo Handling*. P6 memberikan perhatian terhadap customer yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran *Cargo Handling*, P13 berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani *Customer*, P14 Tutur kata tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan, dan P15 Petugas memperlakukan *Customer* dengan baik
2. Pihak perusahaan melakukan evaluasi secara berkala mengenai pelayanan yang dilakukan petugas dengan tetap memprioritaskan perilaku dan sikap serta mampu menerapkan prosedur 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) yang akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pemahaman yang baik tentang penampilan seseorang pegawai yang professional dan rapi serta dapat dibuatkan prosedur pelayanan yang baru mengenai pelayanan yang baik kepada pelanggan sesuai dengan pelayanan

yang unggul atau *excellence service*. Sehingga untuk kedepannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal

3. Pihak perusahaan harus lebih memberikan perhatian terhadap *customer* yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran *Cargo Handling* ketika ada kendala ataupun *complain* dari *customer*.
4. Pihak Perusahaan mengadakan program-program pelatihan tentang kualitas pelayanan prima yang sesuai dengan *standard operating procedures* (SOP) perusahaan dan pelatihan dalam teknik berkomunikasi yang tepat. Dan memberikan sosialisasi ataupun penyuluhan khususnya tentang penampilan baik fisik dan non fisik seperti, berpakaian, cara menyampaikan informasi dengan tutur kata yang baik, dan tidak menyinggung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afianti, Melia Nur. 2018. *Analisis Penerapan Good Government Governance Dalam Pengelolaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Tahun Pajak 2017 Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah(Bkad) Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.
- M. A. H. (2019). *Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar It Al-Fahmi Palu*. 45(45), 95–98.
- A. S. A. A, H., J, S., A. M. K, A., H. L. U, H., Thelijjagoda, S., & Madhavika, W. D. N. (2020). Service Quality And Customer Satisfaction In Banking Sector During Covid-19 – An Empirical Analysis Of Sri Lanka. *Global Journal Of Management And Business Research*, 20(December), 23–29. <https://doi.org/10.34257/Gjmrbrvol20is11pg23>
- Agus Tri Indah 2021. (2021). *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pada Pt Indah Kiat Pulp & Paper Tbk*. 6(November), 6.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.
- Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. (2022). *Strategic : Journal Of Management Sciences Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Rsu Mina Padi Kabupaten Simalungun*. 2.
- Careri, A. A. (2020). (2019). Careri, A. A. (2020). Peran Room Attendant Pada Operasional Housekeeping Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Sheraton Surabaya Hotel & Towers, 1–26.
- Dilla, I. N. A., & Tanty, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Mc Donald's Cimahi). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 8(9), 1–58.
- Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. In *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 99
- Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, D. S. (2022). *Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan* : 4(1), 8–17.

- Hassan, S. (2017). *Measuring Customer Satisfaction And Loyalty Through Service Fairness , Service Quality And Price Fairness Perception : An Empirical Study Of Pakistan Mobile Telecommunication Se .... Measuring Customer Satisfaction And Loyalty Through Service Fairness , S. October.*
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada Cv. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal On Software Engineering (Ijse)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/Ijse.V5i1.5861>
- Jahanshahi, A. ., Gashti, M. A. ., Mirdamadi, S. ., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2009). Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal Of Humanities And Social Science*, 1(June 2011), 253–260.
- Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). Efektivitas Pelayanan Prima ( Service Excellence ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–5. <https://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2016/09/13-Dwi-Pengaruh-Pelayanan-Prima-Thd-Kepuasan-Pelanggan-Yang-Berdampak-Pada-Loyalitas.Pdf>
- Komang, N., Andarista, D., Wayan, N., Mitariyani, E., & Imbayani, I. G. A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mm Juice Dan Restaurant Cabang Teuku Umar.* 222–233.
- Murdiati Aprilia, S. R. I. (2021). *Pengaruh Kelelahan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Petugas Cargo Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak* (Doctoral Dissertation, Sttkd Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Munandar, A. A., S Sultan, N., & Kasim, S. (2020). *Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa.*
- Nikmah, 2019 Manzilatul. (1967). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Faedah (Studi. In *Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local*. (Vol. 1, Issue 69).
- Pranoto, S. B. (N.D.). *Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pt Infiniti Marine When Talking About World Economy , It Will Not Be Separated From Trading Activities . Trading Activities Are Increasingly Not Only In Country , But Have Expanded Between .*

- Renaldo, R., Anggoro, Y., & Menik, K. (2020). Influence Patient Satisfaction Quality Of Non-Jkn Hospital Clinic. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 10(1), 30–34. <https://doi.org/10.30741/Wiga.V10i1.516>
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63. <https://doi.org/10.29040/Jiei.V3i01.100>
- Susanty, M., Ningsih, T. W., & Rissa, M. F. (2019). Analysis Of Customer Satisfaction With Importance Performance Analysis ( Ipa ) Method In One Of The Banking Industries. *International Journal Of Innovative Science And Research Technology*, 4(7), 421–425.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja.
- Yanti, F., Anwar, Y., & Bramana, S. M. (2021). Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum ( Pdam ) Di Baturaja. 9(2), 214–224.
- Yuen, K. F., & Thai, V. (2017). Service Quality Appraisal: A Study Of Interactions. *Total Quality Management And Business Excellence*, 28(7–8), 730–745. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1114881>
- Yunanto, M., & Medyawati., W. S. And H. (2012). Responsibilites And Excellent Service On Customer Satisfaction: Case Study Of Dki Islamic Bank. *International Conference On Management And Education Innovation*, 37–196, 2012.
- Widiyono, M. W. T. (2014). Analisis Pengaruh Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Suzuki Satria Fu 150: Studi Pada Mahasiswa Uin Maulana Malik Ibrahim Malang (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

## **Buku**

Armstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition*.  
England: Pearson Education, Inc.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.

Barata, A.A. (2011). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Hal  
31

Daryanto & Setyabudi (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima: Gava Media*, Hal  
1,29.53

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS  
Cetakan V*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM  
SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global edition  
(Global)*. Harlow: Pearson Education Limited.

Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* : Alfabeta, cv

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:  
Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung  
:Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality and Satisfaction* (edisi 3). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Priansa, Donni Junni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta