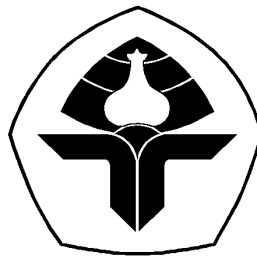


**PELAYANAN PRIMA DALAM  
PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN KARGO DOMESTIK  
PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Putu Diah Ratna Putri**

**NIM 2015713088**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**PELAYANAN PRIMA DALAM  
PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN KARGO DOMESTIK  
PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Putu Diah Ratna Putri**

**NIM 2015713088**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Ni Putu Diah Ratna Putri**

**NIM : 2015713088**

**Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“PELAYANAN PRIMA DALAM PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN KARGO DOMESTIK PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir 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 Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Putu Diah Ratna Putri

NIM 2015713088

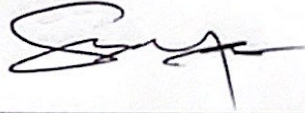
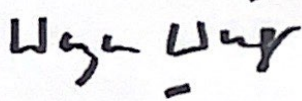



**PELAYANAN PRIMA DALAM  
PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN KARGO DOMESTIK  
PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

NI PUTU DIAH RATNA PUTRI  
NIM 2015713088

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Wayan Siwantara, SE, M.M NIP. 196503071992031002	
Dosen Penguji 1, I Wayan Wirga, SE, MBA NIP. 196107261988111001	
Dosen Penguji 2, Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs NIP. 197712152006042001	

Dosen Pembimbing 1,



(I Wayan Siwantara, SE, M.M)  
NIP. 196503071992031002

Dosen Pembimbing 2,



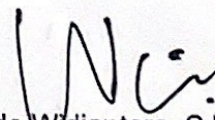
(Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum)  
NIP. 196312311989031023

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



(I Made Wdiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pelayanan Prima Dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo Domestik Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”.

Adapun tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E. M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA.Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Binsis Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Wayan Siwantara, SE, MM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis hingga tersusun tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum. selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis hingga tersusun tugas akhir ini.
7. Ibu Putu Indah Permata Sari, selaku Logistik *Manager* di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah memberikan kesempatan dan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
8. Bapak Aditya Wisnu selaku Logistik *Supervisor* dan Bapak Martono selaku *Airport Business Supervisor* yang telah membantu memberikan data yang diperlukan penulis.
9. Pada seluruh pegawai unit Logistik PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, yang telah menuntun, membimbing, dan memberikan pengarahan selama penulis melakukan penelitian di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.
10. Bapak, Mamak, Dewa dan keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan.
11. Rekan-rekan seperjuangan yang menemani, saling memberi motivasi dan saran selama menyelesaikan tugas akhir ini yaitu Yurat,

Dea, Laksmi, Wirasti dan Ariska. sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

Dalam penusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak guna menambah pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Populasi dan Sampling .....	7
4. Definisi Operasional Variabel.....	8
5. Data Penelitian.....	10
a. Jenis Data.....	10
b. Sumber Data .....	11
c. Metode Pengumpulan Data.....	12
6. Teknik Analisis Data .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Pelayanan Prima.....	15
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	15
2. Dimensi Pelayanan Prima.....	16
3. Fungsi Pelayanan Prima .....	17
4. Tujuan Pelayanan Prima.....	18
5. Karakteristik Pelayanan Prima.....	19



B. Penerimaan Kargo .....	20
C. Pengiriman Kargo .....	21
D. Kargo Domestik.....	23
1. <i>General Cargo</i> .....	24
2. Kargo Spesial ( <i>Special Cargo</i> ).....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	28
B. Bidang Usaha.....	30
1. Profile PT Angkasa Pura Logistik.....	30
2. VISI dan MISI.....	30
3. Bidang Usaha .....	31
C. Stuktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	42
1. Kebijakan Penerimaan Kargo.....	42
2. Kebijakan Pengiriman Kargo .....	43
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	44
1. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	44
2. Karakteristik Responden .....	48
3. Deskripsi Jawaban Responden .....	50
4. Hambatan yang dihadapi <i>customer service</i> serta solusi terkait penerimaan dan pengiriman kargo di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan EMPU Penerimaan dan Pengiriman Kargo.....	3
Tabel 1.2 Dimensi Pelayanan Prima dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.....	8
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas.....	45
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reabilitas .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden .....	49
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kemampuan .....	53
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Sikap .....	55
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Penampilan.....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Perhatian .....	59
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Tindakan.....	61
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Tanggungjawab .....	63
Tabel 4.10 Hambatan dan Solusi <i>Customer Service</i> dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.....	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Divisi Logistik PT Angkasa Pura Cabang Bali.....	36
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Dimensi Kemampuan.....	52
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Dimensi Sikap .....	54
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Dimensi Penampilan .....	56
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Dimensi Perhatian.....	58
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Dimensi Tindakan .....	60
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Dimensi Tanggungjawab .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Testimoni Pelayanan.

Lampiran 2 Kuesioner Online (GoogleForm).

Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Kuesioner.

Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Validitas Instrumen.

Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Reabilitas Instrumen.

Lampiran 6 Hasil SPSS Karakteristik Responden

Lampiran 7 Hasil SPSS Analisis Statistik Deskriptif Keenam Dimensi

Lampiran 8 Surat Kuasa dan KTP.

Lampiran 9 Surat Tanda Terima (STT) Penerimaan Kargo.

Lampiran 10 Surat Muatan Udara atau *Air Waybill*.

Lampiran 11 Surat Pemberitahuan Tentang Isi (PTI).

Lampiran 12 *Air Waybill* Label.

Lampiran 13 Surat Tanda Terima (STT) Pengiriman Kargo.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring berkembangnya teknologi, menjadikan industri kargo dan jasa mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini membuat setiap perusahaan untuk mengembangkan usahanya seiring kemajuan tersebut, yaitu dibutuhkan *staff* sebagai tenaga *marketing* yang ahli dan *profesional* dalam bidangnya. Dengan melakukan promosi *marketing* agar meningkatkan *volume* penjualan dalam perusahaan. Untuk meningkatkan penjualan dibutuhkannya pelayanan yang maksimal atau pelayanan prima dari *customer service* sebagai garda terdepan setiap perusahaan.

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat dapat mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Dalam kegiatan penerimaan dan pengiriman kargo yang dilakukan di EMPU (Eskpedisi Muatan Pesawat Udara), peran *customer service*

sangatlah penting. Dari mulai melakukan *service* yang baik dalam proses pengiriman, serta penerimaan kargo, membantu permasalahan *customer* dalam penerimaan dan pengiriman kargo.

Salah satu perusahaan yang melayani pelayanan kargo yaitu PT Angkasa Pura Logistik (APLog) adalah perusahaan logistik nasional yang memiliki *coverage* domestik maupun internasional. Penerbangan yang lepas landas dan mendarat di suatu negara atau wilayah disebut penerbangan domestik dan penerbangan yang membawa kargo ke luar negeri disebut internasional. Perbedaan antara keduanya pada tingkat dasar adalah seperangkat peraturan dan regulasi oleh pemerintah negara bagian. Kedua maskapai berbeda dalam layanan yang diberikan, kualitas dan standar dalam istilah bisnis. Saluran udara regional lebih murah dari pada global.

PT Angkasa Pura Logistik merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang rantai pasok dengan layanan terintegrasi di bidang *regulated agent*, *total baggage solution*, operator terminal kargo, pesawat kargo, serta EMPU (Eskpedisi Muatan Pesawat Udara).

EMPU domestik menjadi tempat penerimaan dan pengiriman kargo. Sesuai dengan Visi nya PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, yaitu *partner* layanan logistik terkemuka, menjadikan layanan logistik terbaik sampai saat ini. Dengan memberikan layanan jasa logistik terbaik pastinya ada kenaikan dan penurunan pendapatan tiap bulannya.

Berikut merupakan jumlah pendapatan EMPU penerimaan dan pengiriman kargo pada PT Angkasa Pura Logistik tahun 2022 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Pendapatan EMPU Penerimaan dan Pengiriman Kargo  
Januari 2022 s.d. Desember 2022

<b>JASA LOGISTIK</b>				
<b>BULAN</b>	<b>EMPU INCOMING</b>	<b>EMPU OUTGOING</b>	<b>EMPU INCOMING</b>	<b>EMPU OUTGOING</b>
	<b>PENDAPATAN (kg)</b>		<b>PERSENTASE (%)</b>	
JANUARI	170,179	299,522	-0,278 %	0,414%
FEBRUARI	122,794	423,643	0,385%	-0,293%
MARET	151,828	633,666	-0,439 %	0,120%
APRIL	85,044	709,641	0,785 %	-0,107%
MEI	213,144	709,641	-0,054%	-0,135%
JUNI	201,637	613,655	0,057%	0,156%
JULY	184,291	547,413	0,104%	-0,048%
AGUSTUS	203,434	520,946	-0,094%	0,051%
SEPTEMBER	201,460	516,627	0,635%	0,135%
OKTOBER	329,477	586,513	-0,389%	-0,124%
NOVEMBER	567,488	703,903	-0,066%	0,275%
DESEMBER	530,257	897,495	0,070%	-0,216%

Sumber : PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, 2022

Berdasarkan tabel di atas terdapat jumlah pendapatan penerimaan/*incoming* kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, pada tahun 2022 terlihat setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan. Terlihat pada persentase kenaikan produksi penerimaan/*incoming* terjadi pada bulan April dengan persentase

0,785% dan pada bulan Maret mengalami penurunan produksi dengan persentase -0,439%.

Berdasarkan uraian di atas, jumlah pendapatan pengiriman/*outgoing* kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali, tahun 2022 terlihat setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan juga. Persentase kenaikan produksi pengiriman/*outgoing* pada bulan Januari yaitu 0,414%, dan pada bulan Februari mengalami penurunan persentase yaitu -0,293%.

Semakin besar pendapatan semakin besar pula hambatan yang akan datang. Adapun hambatan dalam melayani *customer* yaitu terjadinya *complain* dikarenakan kurangnya kecepatan pelayanan dalam pengambilan kargo di EMPU domestik. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan prima dapat dilihat dari hasil kuesioner dan testimoni *customer* tentang bagaimana pelayanan prima selama penerimaan dan pengiriman kargo di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali. Uraian testimoni pelayanan, penerimaan dan pengiriman kargo terdapat pada lampiran 1 yaitu adanya testimoni pelayanan baik dan pelayanan buruk dari pendapat *customer*, untuk mengetahui lebih dalam tentang pelayanan prima dalam penerimaan dan pengiriman kargo domestik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul Tugas Akhir ini adalah **“PELAYANAN PRIMA DALAM PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN KARGO DOMESTIK PADA PT ANGKASA PURA LOGISTIK CABANG BALI”**.



## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. “Bagaimana Pelayanan Prima *Customer Service* dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”.
2. “Bagaimana hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani *customer* dan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk

1. “Mengetahui Pelayanan Prima *Customer Service* dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”.
2. “Mengetahui hambatan yang dihadapi *Customer Service* serta solusi terkait Penerimaan dan Pengiriman Kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut.

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Untuk memperluas pengetahuan, wawasan, pengalaman serta dapat menerapkan teori yang diterima pada saat kuliah mengenai pelayanan prima dalam *customer service*.

##### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan mahasiswa mengenai dunia kerja dalam bentuk nyata yang berupa suatu masalah serta penyelesaiannya. Hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan potensi lulusan mahasiswa Politeknik Negeri Bali. Serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi *referensi* dan tambahan bacaan yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

##### **3. Bagi PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali**

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan masukan dan saran bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan sehingga hasil penelitian diharapkan dapat mejadi bahan masukan dalam proses pengambilan keputusan khususnya tentang

pelayanan prima dalam penerimaan dan pengiriman kargo domestik, serta membangun hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali.

#### **E. Metode Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di EMPU Terminal Kargo Domestik PT Angkasa Pura Logistik yang beralamat di Jl. Airport Ngurah Rai No.181, Tuban, Kuta, Kabupaten Badung, Bali (80361).

##### 2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian adalah “Pelayanan Prima dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo di EMPU Domestik pada PT Angkasa Pura Logistik Bali”.

##### 3. Populasi dan Sampling

Teknik sampling yang digunakan yaitu “*probability simple random sampling*” yaitu sampel diambil secara umum yaitu semua orang yang menjadi populasi untuk dijadikan sampel. Karena jumlah populasinya tidak diketahui maka menggunakan teknik menurut Hair Et Al. Menurut Hair Et Al yang dikutip oleh Kurniawan (2013:4) adalah jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jadi 5 dikali jumlah indikator yaitu  $5 \times 20 = 100$ . Peneliti hanya mengambil sampel pada bulan Juni 2023, dengan mendapatkan 109 responden.

## 4. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1.2 Dimensi Pelayanan Prima dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kategori</b>	<b>Tingkat Pengukuran</b>
Kemampuan ( <i>ability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi petugas dengan pelanggan</li> <li>• Pengetahuan petugas tentang penerimaan dan pengiriman kargo</li> <li>• Kepandaian petugas mengatur emosi saat melayani pelanggan</li> <li>• Ketangkasan petugas menyelesaikan masalah pelanggan</li> </ul>	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik Baik	Likert
Sikap ( <i>attitude</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kedisiplinan petugas melayani pelanggan</li> <li>• Keramahan petugas melayani pelanggan</li> <li>• Keloyalitasan petugas melayani pelanggan</li> </ul>	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik Baik	Likert
Penampilan ( <i>appearance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerapian penampilan petugas</li> <li>• Kemenarikan penampilan petugas</li> <li>• Ketaatan petugas dalam menggunakan seragam kantor</li> </ul>	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik Baik	Likert
Perhatian ( <i>attention</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman petugas akan</li> </ul>	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Tidak Baik	Likert



	kebutuhan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian petugas dalam menghadapi permasalahan pelanggan</li> <li>• Perhatian petugas saat pelanggan bertanya tentang penerimaan dan pengiriman kargo</li> </ul>	Cukup Baik Baik Sangat Baik Baik	
Tindakan ( <i>action</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>• Kesiapan petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan</li> <li>• Kecepatan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>• Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan</li> </ul>	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik Baik	Likert
Tanggung jawab ( <i>accountability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggungjawab petugas dalam memenuhi kepentingan pelanggan</li> <li>• Ketuntasan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>• Keamanan petugas dalam penerimaan dan pengiriman kargo</li> </ul>	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik Baik	Likert

Sumber : Data diolah, 2023

## 5. Data Penelitian

### a. Jenis Data

#### 1) Data Kualitatif

Riyanto dan Hatmawan (2020:28), menjelaskan bahwa “data kualitatif adalah data yang berupa uraian akan tidak berbentuk angka yang biasa diperoleh melalui kegiatan wawancara atau observasi langsung dan pengolahan data dilakukan dengan cara analisis deskriptif non statistik”. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini meliputi : sejarah singkat perusahaan dan stuktur organisasi perusahaan.

#### 2) Data Kuantitatif

Riyanto dan Hartawan (2020:28), menjelaskan “data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang bisa diperoleh melalui penyebaran kuesioner, observasi langsung atau dokumentasi dan pengolahan data dilakukan dengan cara analisis statistik”. Yang termasuk data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi : data pendapatan penerimaan dan pengiriman kargo, data kuesioner dengan skala likert.

## b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

### 1) Data Primer

Riyanto dan Hartawan (2020:27), menjelaskan bahwa “data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui kegiatan observasi, wawancara, kuesioner, atau cara lainnya. Data primer memerlukan pengolahan data lebih lanjut agar data tersebut memiliki makna”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara melakukan observasi secara langsung selama 3 bulan kegiatan PKL untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *customer service*, wawancara menggunakan *chat whatsapp* untuk mengetahui testimoni pelayanan dan memberikan kuesioner kepada *customer* bertujuan untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pelayanan dan pelayanan prima pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali.

### 2) Data Sekunder

Riyanto dan Hartawan (2020:27), menjelaskan bahwa “data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak yang telah mengumpulkan data. Data sekunder merupakan data jadi dan peneliti tidak memerlukan pengolahan untuk memaknai data tersebut”. Data yang

diperoleh secara tidak langsung yaitu dengan membaca buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1) Metode Observasi

Riyanto dan Hatmawan (2020:28), menjelaskan bahwa “metode observasi adalah pengumpulan data secara langsung di objek yang diteliti. Data yang dihasilkan dari kegiatan observasi kebanyakan berupa data primer dan memerlukan pengolahan data lebih lanjut”. Yang termasuk metode observasi dalam penelitian ini yaitu melakukan observasi selama 3 bulan PKL untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *customer service*.

#### 2) Metode Wawancara

Wawancara menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:28), yaitu teknik pengumpulan data melalui tatap muka atau tanya jawab antara pengumpul data atau peneliti dengan nara sumber. Yang termasuk metode wawancara dalam penelitian ini yaitu melakukan wawancara dengan *customer* melalui *chat whatsapp* untuk mengetahui testimoni pelayanan yang diberikan *customer service*.

#### 3) Metode Kuesioner

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:29), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Yang termasuk metode kuesioner dalam penelitian ini yaitu membuat kuesioner dalam bentuk online yaitu google form. Google form terlampir pada lampiran 2.

#### 4) Metode Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Yang termasuk metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu mengambil sendiri maupun mendapatkan langsung dokumen perusahaan, sebagai teknik pengumpulan agar memudahkan untuk melangkapi bahan informasi dalam penelitian.

#### 6. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan maka akan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menganalisis hasil dari kuesioner dengan menggunakan skala likert. Menurut Vivi Silvia, S. E. (2020:2) Statistik Deskriptif merupakan suatu metode bagaimana cara untuk mengumpulkan angka-angka dalam bentuk catatan dan untuk selanjutnya bagaimana cara menyajikan angka-angka tersebut dalam bentuk grafik untuk dianalisis dan

ditafsirkan dengan mengambil kesimpulan. Melalui metode ini akan dijelaskan bagaimana “Pelayanan Prima dalam Penerimaan dan Pengiriman Kargo Domestik Pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali”.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan hasil penelitian terkait pelayanan prima dalam penerimaan dan pengiriman kargo pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali yang telah dilakukan maka dapat diambil suatu kesimpulan yaitu.

1. Pelayanan prima *customer service* dalam penerimaan dan pengiriman kargo domestik di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali sebagai berikut.

Berdasarkan kategori rentang skala, rentang skala  $3,41 \leq \text{Rerata} < 4,20$  dikategorikan “baik” dari hasil perhitungan keseluruhan dengan rerata dimensi yaitu 4,10, maka berdasarkan rerata keenam dimensi menyatakan pelayanan prima pada PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali dinyatakan baik.

2. Hambatan yang dihadapi *customer service* dan solusi terkait penerimaan dan pengiriman kargo di PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali sebagai berikut.

Hambatan yang pertama yaitu susahnya meng *handle customer* jika *customer* sedang ramai, solusinya mengutamakan tugas utama sebagai *customer service* yaitu melayani pelanggan yang datang, jika pelanggan sudah sepi lalu lanjut *backup* pekerjaan admin. Hambatan yang kedua yaitu *customer complain* dikarenakan kargo belum ada di gudang, karena pesawat *landing*, solusinya menghadapi *complain customer* karena memang sudah dicek di sistem pesawat *deley* dan *customer* harus menunggu pembongkaran 1 sampai 2 jam setelah kargo *ready* pihak admin akan menginfokan ke *customer*. Hambatan yang ketiga yaitu pengiriman dari Denpasar ke Lombok pengiriman dengan 2 koli koper, dan ada *complain* dari *customer* koper baru sampai di Lombok hanya 1 koper, solusinya mengkonfirmasi ke *customer* bahwa koper tersebut terkena penerbangan yang *ofload* (muatan tidak dapat diangkut) karena terlalu banyak muatan. dan akan diikutkan penerbangan tercepat berikutnya secara otomatis.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan dari simpulan di atas adalah.

1. PT Angkasa Pura Logistik Cabang Bali kantor EMPU (Eskpedisi Muatan Pesawat Udara) hendaknya terus memberikan sosialisasi, pelatihan serta evaluasi secara berkala kepada petugas pelayanan guna meningkatkan skill dan senantiasa tetap meningkatkan



pengetahuannya yang salah satunya dapat diperoleh melalui berbagai pelatihan yang diadakan perusahaan, agar petugas pelayanan lebih cepat tanggap dalam melayani pelanggan di lapangan. Serta *customer service* fokus melayani *customer* dan tugas admin khusus dikerjakan oleh admin, jadi *customer service* tidak kewalahan saat *customer* sedang ramai. Dan jika ada penerbangan *full space* serta penerbangan *offload* sebaiknya pihak maskapai menginfokan ke *customer service* agar mengurangi kesalahpahaman dengan *customer*.

2. Perlu adanya penilaian secara langsung dari *customer* tentang kepuasan pelayanan yaitu dengan memerikan formulir kepuasan pelayanan saat penerimaan dan pengiriman kargo, sehingga perusahaan mengetahui seberapa puas pelanggan terkait pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga dapat diketahui pelayanan prima yang diberikan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2021. *Konsumen dan Pelayanan Prima (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hamta, F., & Putri, R. S. A. 2019. Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi Partisipasi Manajemen dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu Karyawan PT. Batamec. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 13(2), 156-163.
- Jamaludin, A., & Firmansyah, Y. 2022. Pelatihan Pelayanan Prima Pada Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang. *Jurnal Buana Pengabdian*, 4(2), 79-101.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, D. 2013. Pengaruh Promosi dan Store Atmosphere Terhadap *Impulse Buying* Dengan *Shopping Emotion* Sebagai Variabel *Intervening* Studi Kasus di Matahari *Department Store* Cabang Supermall Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-8.
- Lawinsider "Pengertian Kargo Domestik". <https://www.lawinsider.com/dictionary/domestic-cargo> (Diakses 27 Mei 2023).
- Noviyanti, I., Sunarsi, D., & Wijoyo, H. 2021. Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Cabang Cipondoh. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 43-54.
- Ozali, I. 2023. Dampak Covid-19 Terhadap Penjualan Kargo Garuda Indonesia Kantor Perwakilan Batam. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 3555-3560.
- Riyanto, S. &. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.

- Respati, H. A. 2015. Tinjauan Tentang Penanganan *Cargo* Oleh *Porter* Bagian Domestik Di PT. M. Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan,5(3).
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: CV.Alfabeta.
- Susanto, P. C., Pahala, Y., & Saribanonc, E. 2020. Kompetensi Ahli Kepabeanan Pada Perusahaan Kargo International. Institut Tranportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, ISSN.
- Utami, N. P. 2022. Analisis Mekanisme Slot Time Penerbangan Kargo Terhadap Penyesuaian Alur Pasok Dalam Meminimalisir *Waiting Waste Warehousing* di Terminal Kargo Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang (Studi Kasus *Cargo Service Center Garuda Indonesia*. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 261-271.
- Vivi Silvia, S. E. 2020. Statistika Deskriptif. Penerbit Andi.
- Widyastuti, W. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Tama Jagakarsa. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 16310-16322.
- Zebua, S. A. T., & Purba, H. 2022. Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nias.