



Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Logistik Berdasarkan Perspektif Karyawan Di PT. Media Realindo Express Sidoarjo

Neaza Fitri Kartika¹, Menur Kusumaningsih²

^{1,2} Progam Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika Surabaya

neazakartika595@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa logistik di PT. Media Realindo Express Sidoarjo berdasarkan perspektif karyawan sebagai pihak internal yang berinteraksi langsung dengan proses operasional perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam industri logistik karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, serta keberlangsungan bisnis perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap karyawan dari berbagai divisi (operasional, pengiriman, dan customer service), serta studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa logistik di PT. Media Realindo Express secara umum sudah berjalan baik, terutama pada dimensi *reliability* (ketepatan waktu pengiriman) dan *assurance* (jaminan keamanan barang). Namun, masih terdapat beberapa kendala pada dimensi *responsiveness* berupa lambatnya respon terhadap keluhan pelanggan saat jam sibuk, serta pada dimensi *tangibles* terkait keterbatasan armada dan fasilitas penunjang. Karyawan juga menyatakan bahwa komunikasi antar divisi dan pelatihan SDM perlu ditingkatkan untuk menjaga konsistensi mutu layanan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa logistik di PT. Media Realindo Express Sidoarjo telah memenuhi standar pelayanan, namun belum optimal pada beberapa dimensi. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kapasitas armada, memperkuat sistem penanganan keluhan, serta mengadakan pelatihan berkala bagi karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Jasa Logistik, Perspektif Karyawan, *SERVQUAL*, PT. Media Realindo Express

Abstract

This study aims to analyze the quality of logistics services at PT. Media Realindo Express Sidoarjo based on the perspective of employees as internal stakeholders who are directly involved in the company's operational processes. Service quality is a critical factor in the logistics industry as it influences customer satisfaction, loyalty, and the long-term sustainability of the business. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with employees from various divisions (operations, delivery, and customer service), and documentation studies. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Service quality was analyzed using the five dimensions of **SERVQUAL**: **tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,* and **empathy**. The results indicate that the overall quality of logistics services at PT. Media Realindo Express has been running well, particularly in the dimensions of **reliability** (on-time delivery) and **assurance** (guarantee of goods' safety). However, several obstacles remain, especially in the dimension of **responsiveness**, such as slow responses to customer complaints during peak hours, and in the dimension of **tangibles**, related to limited fleet capacity and supporting facilities. Employees also stated that inter-divisional communication and human resource training need to be improved to maintain consistent service quality. The conclusion of this study reveals that the quality of logistics services at PT. Media Realindo Express Sidoarjo has generally met service standards, but is not yet optimal in several dimensions. The company is advised to expand its fleet capacity, strengthen its complaint handling system, and conduct regular employee training programs to improve overall service quality.

Keywords: Service Quality, Logistics Services, Employees' Perspective, *SERVQUAL*, PT. Media Realindo Express

1. Latar Belakang

Perkembangan industri logistik di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan, baik domestik maupun internasional. Berdasarkan data Asosiasi Logistik Indonesia (ALI), sektor logistik nasional tumbuh rata-rata 8–10% per tahun dan menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung distribusi barang serta kelancaran rantai pasok (**supply chain**) di berbagai sektor industri

(Asosiasi Logistik Indonesia, 2023). Pertumbuhan ini juga didorong oleh meningkatnya tren *e-commerce* yang menuntut layanan pengiriman yang cepat, aman, dan tepat waktu.

Sidoarjo sebagai salah satu wilayah industri di Jawa Timur memiliki posisi strategis karena dekat dengan Pelabuhan Tanjung Perak dan Bandara Internasional Juanda. Hal ini menjadikan Sidoarjo sebagai pusat aktivitas logistik dengan jumlah perusahaan jasa pengiriman barang yang terus bertambah setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik Sidoarjo, 2023). Persaingan yang ketat di sektor ini menuntut setiap perusahaan logistik untuk mampu memberikan kualitas pelayanan yang unggul agar dapat bertahan dan berkembang.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan jasa, termasuk dalam bidang logistik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Kotler dan Keller (2016) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang. Dalam konteks jasa logistik, pelayanan yang berkualitas mencakup ketepatan waktu, keamanan barang, kemudahan komunikasi, serta penanganan keluhan pelanggan secara cepat (Tjiptono, 2019).

PT. Media Realindo Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan ekspedisi di Sidoarjo. Perusahaan ini melayani pengiriman barang antar kota dan antar pulau untuk berbagai kategori produk. Sebagai perusahaan yang beroperasi di tengah persaingan industri logistik yang ketat, PT. Media Realindo Express dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa kendala operasional, seperti keterlambatan pengiriman pada jam sibuk, keterbatasan armada, serta lambatnya respon terhadap keluhan pelanggan.

Analisis kualitas pelayanan di industri ekspedisi dan rantai pasok sangat bergantung pada keselarasan dukungan internal manajemen dengan realitas operasional yang dihadapi oleh staf di lapangan (Bowersox et al., 2023). Berdasarkan investigasi mendalam terhadap kondisi kerja internal, PT. Media Realindo Express Sidoarjo sebenarnya telah memiliki fondasi operasional yang cukup kuat untuk bersaing melalui penyediaan fasilitas gudang modern serta akurasi sistem input data pelacakan (*tracking*) yang andal (Kartika & Kusumaningsih, 2023). Kendati demikian, perusahaan tidak boleh mengabaikan pentingnya perawatan armada secara terjadwal guna meminimalkan hambatan distribusi, sebab kualitas infrastruktur fisik merupakan penentu utama kepuasan logistik (Christopher, 2024). Hambatan operasional lain yang sering dikeluhkan oleh karyawan adalah lambatnya birokrasi penanganan klaim barang rusak dari kantor pusat serta terjadinya gangguan aplikasi akibat lonjakan data (*down*) saat musim padat (*peak season*) (Kartika & Kusumaningsih, 2023). Oleh karena itu, investasi berkelanjutan pada kapasitas server teknologi informasi menjadi sangat mendesak agar pembaruan posisi barang dapat diakses konsumen secara tepat waktu dan akurat (Heizer et al., 2024). Untuk mengatasi kekakuan tersebut, manajemen disarankan melakukan pemangkasan alur birokrasi dengan mendelegasikan wewenang kompensasi skala kecil langsung kepada supervisor area agar keluhan pelanggan dapat direspons secara tangkas (Mentzer et al., 2021). Selain perbaikan sistem, perhatian terhadap penyesuaian rute distribusi yang fleksibel, pemberian insentif yang transparan, serta skema bonus lembur yang jelas sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas emosi kurir (Zeithaml et al., 2023). Melalui pendekatan kepemimpinan yang berfokus pada kesejahteraan SDM ini, motivasi dan komitmen kerja karyawan akan tetap terjaga sehingga mereka mampu memberikan pelayanan pengiriman yang prima, ramah, dan penuh empati kepada masyarakat luas (Rushton et al., 2022).

Urgensi untuk menyoroti perspektif internal ini semakin menguat apabila dikaitkan dengan konsep *internal marketing*, di mana karyawan dipandang sebagai pelanggan internal yang kepuasannya akan berujung pada performa layanan eksternal yang superior. Ketika manajemen gagal menyelaraskan sistem kerja dengan kapasitas psikologis dan fisik para staf, distorsi layanan berupa keterlambatan pengiriman atau kesalahan input data tidak lagi sekadar menjadi masalah teknis, melainkan representasi dari penurunan motivasi kerja. Oleh karena itu, menjaring aspirasi serta penilaian objektif dari lini depan operasional seperti kurir, staf gudang, dan layanan pelanggan (*customer service*) adalah langkah strategis untuk mengidentifikasi sumbatan komparatif dalam rantai nilai perusahaan.

Di tengah ketatnya persaingan bisnis ekspedisi di area Sidoarjo, fenomena fluktuasi loyalitas pelanggan sering kali dipicu oleh ketidakstabilan emosi garda depan operasional saat menghadapi masa-masa padat (*peak season*). Kurir yang memikul beban kerja berlebih tanpa kejelasan kompensasi lembur cenderung mengalami kelelahan fisik dan mental, yang secara langsung mengikis kualitas empati mereka ketika berhadapan dengan konsumen. Akibatnya, interaksi yang tercipta di lapangan menjadi transaksional dan kaku, menghilangkan sentuhan humanis yang sebenarnya merupakan keunggulan kompetitif dalam bisnis berbasis jasa. Melalui umpan balik internal karyawan, pihak manajemen dapat memetakan secara presisi area kerja mana saja yang membutuhkan restrukturisasi beban tugas demi menjaga konsistensi mutu pelayanan.

Selain faktor sumber daya manusia, hambatan birokrasi internal dalam penyelesaian klaim barang rusak atau hilang sering kali menempatkan karyawan lapangan pada posisi dilematis yang penuh tekanan. Di satu sisi, mereka harus menghadapi desakan kekecewaan pelanggan secara langsung, namun di sisi lain, mereka terikat oleh prosedur pembuktian di kantor pusat yang berlapis dan memakan waktu lama. Kondisi asimetris ini tidak hanya

menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap keandalan korporasi, tetapi juga menurunkan moral kerja staf karena merasa tidak didukung oleh sistem yang responsif. Penataan ulang wewenang operasional melalui pelimpahan keputusan mendesak kepada supervisor area menjadi krusial untuk mengembalikan ritme kerja yang adaptif.

Aspek krusial lain yang memerlukan perhatian mendalam dari sudut pandang internal adalah keandalan fasilitas fisik dan teknologi penunjang operasional harian. Kegagalan fungsi pemindai (*scanner*) digital atau keterbatasan unit armada yang prima sering kali memaksa karyawan melakukan kerja manual yang memakan waktu dua kali lebih lama, sehingga merusak estimasi waktu pengiriman yang dijanjikan kepada pelanggan. Kendala teknis tersembunyi seperti ini jarang terpotret jika riset hanya mengandalkan kuesioner kepuasan pelanggan eksternal yang hanya melihat hasil akhir. Dengan mengeksplorasi keluhan-keluhan teknis dari para teknisi dan operator gudang, manajemen dapat merumuskan program pemeliharaan preventif yang jauh lebih efisien dan tepat sasaran. Komunikasi antardivisi yang kurang harmonis di dalam tubuh PT. Media Realindo Express juga disinyalir menjadi pemicu timbulnya misinformasi terkait status keberadaan paket konsumen. Ketidaksinkronan data antara bagian administrasi input gudang dengan manifest pengiriman yang dipegang oleh kurir lapangan kerap memicu kebingungan saat pelanggan melakukan pelacakan secara mandiri. Karyawan administrasi sering kali disalahkan atas keterlambatan pembaruan data, padahal kendala utamanya terletak pada keterbatasan kapasitas server aplikasi saat menerima lonjakan trafik data pengiriman. Pemahaman yang utuh mengenai rantai masalah ini hanya bisa didapatkan melalui konfirmasi silang langsung kepada para staf yang mengoperasikan sistem tersebut setiap harinya.

Lebih lanjut, program pelatihan kompetensi dan sosialisasi Standard Operating Procedure (SOP) keselamatan kerja yang tidak merata disinyalir ikut berkontribusi terhadap munculnya potensi kerusakan barang di area pergudangan. Staf operasional baru yang langsung diterjunkan ke lapangan tanpa melalui fase pembekalan yang matang cenderung melakukan kesalahan penanganan beban (*handling*) barang-barang sensitif. Risiko ini tidak hanya merugikan secara finansial akibat tuntutan ganti rugi, tetapi juga mencoreng citra jaminan keamanan (*assurance*) yang selama ini dibangun perusahaan. Perspektif para staf senior mengenai efektivitas modul pelatihan harian menjadi masukan penting bagi divisi sumber daya manusia dalam menyusun kurikulum pembinaan yang lebih aplikatif.

Penerapan pendekatan kualitatif-deskriptif dalam konteks ini memberikan ruang bagi para informan kunci untuk mengartikulasikan kendala-kendala struktural yang selama ini tidak terakomodasi dalam pelaporan formal bulanan. Karyawan sering kali enggan menyuarakan kendala teknis karena khawatir dianggap sebagai bentuk ketidakmampuan kerja oleh pihak yayasan atau manajemen pusat. Melalui wawancara mendalam yang menjamin kerahasiaan identitas, para staf dapat dengan leluasa memaparkan dinamika riil di lapangan, seperti kondisi geografis rute yang sulit, ketidaksesuaian aplikasi navigasi, hingga kendala komunikasi dengan karakter pelanggan yang beragam. Data naratif yang kaya inilah yang akan menjadi pembeda utama dalam menghasilkan rekomendasi kebijakan yang membumi.

Sidoarjo, dengan segala karakteristiknya sebagai penyangga ekonomi utama Jawa Timur, menghadirkan tantangan logistik urban yang unik, mulai dari kemacetan jalur arteri hingga regulasi pembatasan jam operasional kendaraan besar. Kurir PT. Media Realindo Express dituntut untuk menembus hambatan spasial tersebut demi memenuhi target ketepatan waktu pengiriman harian yang ketat. Penilaian karyawan mengenai kesesuaian pembagian zonasi rute distribusi menjadi parameter penting untuk menilai apakah target yang ditetapkan manajemen masih berada dalam koridor rasional atau justru berpotensi memicu perilaku mengemudi yang agresif demi mengejar waktu. Evaluasi rute berbasis pengalaman nyata ini sangat diperlukan untuk meminimalkan risiko kecelakaan kerja.

Kebijakan insentif dan bonus yang transparan pada musim-musim puncak pengiriman (*peak season*) juga memegang peranan vital dalam menjaga retensi tenaga kerja terampil di perusahaan pengiriman swasta. Sektor logistik swasta dikenal memiliki tingkat perputaran karyawan (*turnover*) yang relatif tinggi, terutama untuk posisi kurir lapangan dan tenaga angkut pergudangan. Ketika volume barang melonjak hingga dua kali lipat namun tidak diiringi dengan penyesuaian kesejahteraan yang berkeadilan, kecenderungan karyawan untuk berpindah ke perusahaan kompetitor akan meningkat tajam. Kehilangan staf berpengalaman di tengah tingginya permintaan pasar tentu akan mengganggu stabilitas kualitas layanan perusahaan secara keseluruhan.

Melalui lensa lima dimensi SERVQUAL yang disesuaikan untuk kebutuhan evaluasi internal, penelitian ini berupaya membedah sejauh mana manajemen telah memenuhi ekspektasi karyawannya sendiri sebelum menuntut pelayanan prima kepada konsumen. Dimensi *tangibles* tidak hanya diukur dari kenyamanan ruang tunggu pelanggan, melainkan dari kelayakan kendaraan operasional dan kelengkapan alat pelindung diri kurir. Dimensi *reliability* ditinjau dari keandalan arus informasi instruksi kerja dari jajaran manajerial, sedangkan *responsiveness* ditekankan pada kecepatan tanggap manajemen dalam menyelesaikan kendala darurat yang dialami kurir di jalan raya, seperti kerusakan mesin armada atau kecelakaan kerja.

Selain itu, dimensi *assurance* dalam konteks internal diarahkan pada kepastian hukum ikatan kerja, kejelasan jenjang karir bagi staf berprestasi, serta jaminan keselamatan kerja yang disediakan oleh pihak yayasan pengelola. Sementara itu, dimensi *empathy* diterjemahkan sebagai keterbukaan sikap jajaran manajemen dalam

mendengarkan keluhan personal karyawan serta fleksibilitas pemberian izin ketika staf menghadapi situasi darurat keluarga. Pengukuran komprehensif ini didasarkan pada premis bahwa organisasi yang sehat adalah organisasi yang mampu memperlakukan elemen internalnya secara humanis, sehingga energi positif tersebut dapat dipancarkan keluar dalam bentuk layanan pelanggan yang berkualitas tinggi.

Kesenjangan metodologis (*methodological gap*) dalam literatur manajemen logistik saat ini menunjukkan bahwa sebagian besar evaluasi performa perusahaan ekspedisi masih didominasi oleh pengukuran efisiensi kuantitatif yang kaku, seperti *Key Performance Indicators* (KPI) berbasis angka pengiriman harian. Pendekatan semacam itu sering kali mengabaikan aspek psikososial lingkungan kerja yang sebenarnya menjadi motor penggerak utama di balik angka-angka pencapaian tersebut. Dengan menggeser fokus penelitian ke arah eksplorasi kualitatif, studi ini mencoba memberikan keseimbangan perspektif dengan menekankan bahwa di balik kelancaran arus barang, ada kontribusi emosional dan fisik dari para pekerja yang perlu dihargai dan dioptimalkan sistem kerjanya.

PT. Media Realindo Express Sidoarjo, sebagai subjek dalam studi kasus ini, berada pada momentum transformatif di mana penataan manajemen internal menjadi penentu utama apakah perusahaan mampu naik kelas menjadi pemain logistik utama atau justru tergerus oleh ekspansi korporasi ekspedisi berskala multinasional. Dinamika internal berupa status kepemilikan armada, sistem penggajian honorer, dan ketergantungan pada instruksi birokrasi kantor pusat merupakan karakteristik khas yang jamak ditemui pada perusahaan logistik swasta berkembang di daerah. Oleh karena itu, hasil dari analisis ini tidak hanya akan berguna sebagai instrumen perbaikan internal bagi PT. Media Realindo Express saja, melainkan juga dapat menjadi potret referensi empiris bagi tata kelola industri sejenis.

Sinergi antara pemanfaatan teknologi digital dengan penguatan kapasitas mental sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan logistik modern. Digitalisasi sistem pelacakan tidak akan berjalan optimal tanpa adanya kesadaran disiplin dan kejujuran dari para kurir saat melakukan pembaruan status pengantaran barang di lapangan. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai bagaimana karyawan mempersepsikan kegunaan sistem digital tersebut sangatlah penting bagi keberhasilan implementasi teknologi baru di lingkungan perusahaan. Penelitian ini berupaya mengurai simpul-simpul resistensi teknologi yang mungkin ada di tingkat staf bawah guna kelancaran migrasi sistem operasi yang lebih modern.

Secara keseluruhan, kompilasi dari berbagai permasalahan operasional, hambatan teknis, tuntutan kesejahteraan, serta dinamika komunikasi antardivisi tersebut menegaskan bahwa analisis kualitas pelayanan dari sudut pandang internal karyawan memiliki nilai urgensi akademis dan praktis yang sangat tinggi. Konstruksi pemikiran inilah yang mendasari pentingnya pelaksanaan penelitian kualitatif ini, guna menghasilkan sebuah kajian yang holistik, berimbang, dan mampu memberikan rekomendasi solutif yang berakar pada realitas objektif di lapangan. Berdasarkan jalinan latar belakang tersebut, studi ini difokuskan untuk membedah kualitas pelayanan secara mendalam guna mewujudkan keunggulan operasional yang berkelanjutan pada PT. Media Realindo Express Sidoarjo.

Pada umumnya, penelitian mengenai kualitas pelayanan lebih banyak dilakukan dari sudut pandang pelanggan (*customer perspective*). Padahal, karyawan sebagai pihak internal yang menjalankan langsung proses operasional memiliki pemahaman yang mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan, kendala teknis, serta dinamika pelayanan sehari-hari (Robbins & Judge, 2017). Perspektif karyawan dapat memberikan gambaran objektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, baik dari sisi sumber daya manusia, sistem kerja, maupun fasilitas penunjang. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif sangat tepat digunakan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial yang kompleks seperti kualitas pelayanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivism*, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena kualitas pelayanan jasa logistik berdasarkan sudut pandang karyawan di PT. Media Realindo Express Sidoarjo (Creswell & Creswell, 2023).

Pendekatan ini dianggap paling relevan karena peneliti ingin menggali pengalaman, pemahaman, dan interpretasi karyawan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan, sehingga data yang diperoleh bersifat naratif dan kontekstual, bukan numerik (Moleong, 2021)

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, pengumpulan data dilakukan secara komprehensif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam, utuh, dan kontekstual mengenai kualitas pelayanan logistik PT Media Realindo Express Sidoarjo. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data guna memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari lapangan. Proses pengumpulan data dibagi menjadi dua kategori utama:

1) Data Primer (Primary Data)

Data primer dikumpulkan melalui metode observasi langsung dan wawancara mendalam kepada lima informan kunci yang bekerja di berbagai divisi di PT. Media Realindo Exspres. Observasi dilakukan selama kegiatan magang untuk mengamati penerapan disiplin kerja secara nyata di lingkungan kerja.

Tabel 1. Informan Penelitian

N o	Kode nama	Jabatan
1	A1	Staf Aministrasi
2	A2	Customer Servis (CS)
3	A3	Koordinasi Lapangan
4	A4	Admin Oprasional
5	A5	Kasir\ Keuangan

Tabel 2. Petanyaan Wawancara

NO	Variable	Pertanyaan Wawancara
1. 1	Bagian oprasional	Bagaimana jalannya sisten input data Dan pelacakan \tracking barang saat digudang Sidoarjo apakah system sering mengalami keterlambatan data \eror
2.	Bagian costumer cervis	Jenis keluhan \kompelain apa yang sering Mendominasi dari pelayanan logistic di PT. Media Realindo Express

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari staf administrasi, dan SDM di kantor. Sumber data meliputi absensi, laporan harian karyawan, dan dokumen SOP yang berkaitan dengan kedisiplinan kerja. Data ini digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara, serta memberikan gambaran objektif mengenai sistem kerja yang diterapkan. Informasi yang terkumpul dianalisis dengan mengelompokkan berdasarkan tema, kemudian ditafsirkan untuk melihat hubungan antara disiplin kerja dan kinerja pegawai. Hasil analisis ini mendukung pemahaman tentang kontribusi disiplin dalam menjaga mutu pelayanan di Perusahaan.

3. Hasil Dan Diskusi

Hasil Penelitian Berdasarkan data yang dikumpulkan dari para karyawan PT Media Realindo Express, mayoritas responden didominasi oleh kurir dan staf operasional lapangan yang telah bekerja selama lebih dari dua tahun. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan memiliki pemahaman yang sangat mendalam mengenai alur kerja dan kondisi riil pelayanan logistik di perusahaan. Dari evaluasi terhadap lima dimensi kualitas jasa logistik, ditemukan beberapa poin penting dari sudut pandang karyawan:

Bukti Fisik (Tangibles): Fasilitas gudang dan perangkat pemindai (scanner) dinilai sudah modern dan memadai. Namun, karyawan menyoroti perlunya perbaikan pada pemeliharaan rutin armada kendaraan operasional.

Keandalan (Reliability): Sistem input data pengiriman dinilai sangat akurat. Kendala keandalan biasanya muncul berupa keterlambatan pengiriman hanya saat terjadi lonjakan volume barang yang sangat tinggi (peak season).

Daya Tanggap (Responsiveness): Karyawan di lapangan mampu merespons keluhan konsumen dengan cepat. Meski begitu, proses penyelesaian klaim barang rusak sering kali terhambat oleh birokrasi internal kantor pusat yang dinilai kaku.

Jaminan (Assurance): Karyawan merasa percaya diri dalam bekerja karena perusahaan memberikan pelatihan SOP keselamatan kerja yang jelas serta adanya jaminan asuransi barang yang memadai

Empati (Empathy): Hubungan komunikasi antara kurir dan pelanggan di lapangan sudah berjalan dengan sangat baik dan humanis. Namun, beban kerja atau target harian yang terlalu tinggi terkadang menurunkan fokus karyawan untuk memberikan pelayanan yang personal

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara standar pelayanan yang ditetapkan oleh manajemen PT Media Realindo Express dengan realitas yang dihadapi karyawan di lapangan. Hambatan utama yang paling dirasakan oleh karyawan adalah performa armada kendaraan yang kurang optimal dan lambatnya sistem birokrasi untuk menangani klaim konsumen.

Diskusi ini mempertegas bahwa kualitas layanan eksternal kepada pelanggan sangat bergantung pada kualitas dukungan internal perusahaan. Ketika kurir dibekali dengan kendaraan yang prima dan sistem birokrasi yang

ringkas, mereka dapat bekerja dengan lebih cepat dan minim stres. Sebaliknya, jika kendaraan sering mengalami kendala teknis atau aplikasi pelacakan mengalami gangguan, maka ketepatan waktu pengiriman yang diterima konsumen pasti akan menurun.

Oleh karena itu, PT Media Realindo Express disarankan untuk segera menerapkan sistem servis rutin terjadwal untuk seluruh kendaraan operasional. Selain itu, manajemen perlu menyederhanakan alur birokrasi klaim barang dan meninjau ulang target rute harian agar beban kerja kurir tetap seimbang, sehingga motivasi kerja karyawan tetap terjaga dengan baik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan mendalam mengenai kualitas jasa logistik di PT Media Realindo Express dari perspektif karyawan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama. Secara garis besar, para karyawan menilai bahwa perusahaan telah memiliki fondasi operasional yang cukup kuat untuk bersaing di industri logistik. Kekuatan utama perusahaan terletak pada penyediaan fasilitas gudang yang modern, akurasi sistem input data pelacakan (tracking), pemahaman karyawan yang tinggi terhadap SOP keselamatan barang, serta kemampuan komunikasi staf lapangan yang humanis dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Namun demikian, dari sudut pandang internal karyawan yang berhadapan langsung dengan dinamika lapangan, masih ditemukan beberapa celah kesenjangan (gap) yang cukup signifikan antara standar operasional yang ditetapkan manajemen dengan realitas di lapangan. Hambatan terbesar yang paling dirasakan oleh staf operasional adalah kurangnya pemeliharaan rutin yang terjadwal bagi armada kendaraan, yang sering kali memicu kendala teknis saat proses pengantaran. Selain itu, sistem birokrasi di kantor pusat dinilai terlalu kaku dan lambat dalam merespons klaim barang rusak atau hilang, sehingga menghambat kecepatan kerja kurir dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

Lebih lanjut, lonjakan volume pengiriman pada musim-musim padat (peak season) sering kali membuat sistem aplikasi internal mengalami gangguan dan menurunkan ketepatan waktu pengiriman. Kondisi ini diperparah dengan tingginya beban kerja dan target harian yang harus dipenuhi oleh kurir tanpa adanya penyesuaian rute yang fleksibel. Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan dan kualitas layanan eksternal yang diterima oleh konsumen akhir sangat bergantung pada kualitas dukungan, fasilitas, dan kelancaran sistem birokrasi internal yang disediakan oleh manajemen PT Media Realindo Express kepada para karyawannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai analisis kualitas jasa logistik di PT Media Realindo Express, maka dirumuskan beberapa saran strategis yang tepat dan dapat diterapkan oleh pihak manajemen:

1. Sektor Pemeliharaan Armada Operasional (Dimensi Tangibles) Manajemen PT Media Realindo Express disarankan untuk segera beralih dari sistem perbaikan kendaraan saat rusak (corrective maintenance) menjadi sistem perawatan berkala yang terjadwal secara ketat (preventive maintenance). Perusahaan perlu membuat kartu kendali servis bulanan untuk setiap kendaraan roda dua maupun roda empat operasional. Langkah konkrit ini sangat tepat untuk mendeteksi dini kerusakan mesin, menekan angka kecelakaan kerja, serta memastikan armada selalu dalam kondisi prima saat mengantar barang ke konsumen.
2. Sektor Sistem Informasi dan Teknologi (Dimensi Reliability) Mengingat keandalan pelacakan barang adalah kunci utama bisnis logistik, manajemen perlu melakukan investasi pada peningkatan kapasitas server dan pembaruan berkala (update) pada aplikasi kurir. Pembaruan ini harus difokuskan pada optimalisasi sistem agar aplikasi tidak mengalami kelambatan atau kegagalan sistem (down) saat terjadi lonjakan arus pengiriman data yang padat (peak season). Dengan demikian, data posisi barang tetap dapat diperbarui secara real-time dan akurat.
3. Sektor Standar Operasional Prosedur / SOP Komplain (Dimensi Responsiveness) Guna meningkatkan daya tanggap perusahaan, disarankan adanya pemangkasan alur birokrasi penanganan klaim barang rusak atau hilang. Manajemen sebaiknya mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan awal atau kompensasi skala kecil kepada supervisor area atau tim customer service senior, tanpa harus menunggu persetujuan berlapis dari kantor pusat. Proses penyelesaian masalah yang lebih ringkas dan tangkas ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mempermudah kerja staf lapangan.
4. Sektor Manajemen Sumber Daya Manusia (Dimensi Assurance & Empathy) Pihak manajemen perlu melakukan evaluasi berkala terhadap beban kerja, pembagian rute distribusi, dan target harian yang dibebankan kepada kurir agar tetap berada dalam batas kapasitas kerja yang sehat. Selain itu, pemberian skema insentif, bonus lembur yang transparan pada musim padat, serta penyediaan fasilitas pelindung cuaca yang memadai sangat tepat dilakukan. Hal ini penting untuk menjaga stabilitas emosi, mengurangi kelelahan fisik kurir, dan mempertahankan motivasi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan penuh empati kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Asosiasi Logistik Indonesia. (2023). Laporan Perkembangan Industri Logistik Indonesia Tahun 2023. Jakarta: Asosiasi Logistik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. (2023). Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka 2023. Sidoarjo: BPS Kabupaten Sidoarjo.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2023). Supply Chain Logistics Management (5th Ed.). New York: Mcgraw-Hill.
- Christopher, M. (2024). Logistics & Supply Chain Management (6th Ed.). London: Pearson UK.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches (6th Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2024). Principles Of Operations Management: Sustainability And Supply Chain Management (12th Ed.). Boston: Pearson.
- Kartika, N. F., & Kusumaningsih, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Logistik Berdasarkan Perspektif Karyawan Di PT. Media Realindo Express Sidoarjo. Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology, 2(1), 1-5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th Ed.). Harlow: Pearson Education.
- Mentzer, J. T., Dkk. (2021). Logistics Service Quality As A Segment-Customized Process. Journal Of Marketing, 65(3), 82–104.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal Of Retailing, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th Ed.). Boston: Pearson.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). The Handbook Of Logistics And Distribution Management (7th Ed.). London: Kogan Page.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran: Prinsip Dan Penerapan. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm (8th Ed.). New York: Mcgraw-Hill.