

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN ANGKUTAN BARANG  
PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAOP 6 YOGYAKARTA**

**LAPORAN MAGANG**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Jenica Anggun Lupitasari**

**No. Mahasiswa : 14211091**

**Prodi : Manajemen Perusahaan**

**Program Studi Manajemen Perusahaan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN ANGKUTAN BARANG  
PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAOP 6 YOGYAKARTA**

**LAPORAN MAGANG**

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas

Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Jenica Anggun Lupitasari

14211091

**Program Studi Manajemen Perusahaan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN MAGANG**

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN ANGKUTAN BARANG**

**PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**DAOP 6 YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Jenica Anggun Lupitasari**

**No. Mahasiswa : 14211091**

**Prodi : Manajemen Perusahaan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 2 Mei 2020

Dosen Pembimbing



(Marsaron, SE., Msi)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”



Yogyakarta, 2 Mei 2020

Penulis,



Jenica Anggun Lupitasari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan laporan magang yang berjudul **“SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN ANGKUTAN BARANG PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA”** dapat diselesaikan dengan baik. Berletak di jalan lempuyangan no. 1, Tegal Panggung, Danurejan, Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan laporan magang ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, nikmat serta karunia-Nya.
2. Papah dan kakak atas semua dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan penyusunan laporan magang ini. Dan tak pernah berhenti untuk selalu mendoakan keberhasilan dalam mengerjakan segala sesuatu
3. Suami dan Anakku yang banyak memberikan dukungan dan memotivasi untuk menyelesaikan laporan magang ini
4. Dra. Sri Mulyati, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
5. Maisaroh, SE., Msi selaku dosen pembimbing penulis

6. PT KAI Daop 6 yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk magang dan membantu dalam menyelesaikan laporan magang
7. Para sahabatku Indah, Tata, dan Zulfa yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan laporan magang
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
9. Karyawan Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Islam Indonesia yang membantu dalam membantu pengurusan tugas akhir.



Yogyakarta, 2 Mei 2020

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jenica', is written over the watermark logo.

Jenica Anggun Lupitasari

## DAFTAR ISI

Cover .....	1
Halaman judul.....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>11</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 DASAR PEMIKIRAN MAGANG.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 TUJUAN MAGANG.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 TARGET MAGANG.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 BIDANG MAGANG.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 LOKASI MAGANG.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 JADWAL MAGANG.....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>17</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. SISTEM DAN PELAYANAN.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1 PENGERTIAN SISTEM DAN PELAYANAN.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.2 TUJUAN PELAYANAN.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.3 KARAKTERISHTIK PELAYANAN ATAU JASA.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.4 JENIS PELAYANAN PUBLIK.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.5 DIMENSI PELAYANAN.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 MANAJEMEN LOGISTIK.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1 PENGERTIAN MANAJEMEN LOGISTIK.....</b>	<b>23</b>

2.2.2 UNSUR-UNSUR SISTEM MANAJEMEN LOGISTIK	25
<b>2.3 PROSEDUR PELAYANAN</b> .....	<b>28</b>
2.3.1 PENGERTIAN PROSEDUR PELAYANAN	28
2.3.2 KARAKTERISTIK PROSEDUR PELAYANAN	29
2.3.3 STANDAR PELAYANAN	30
2.3.4 STANDAR OPERASI PROSEDUR	34
2.2.5 JENIS-JENIS STANDAR OPERASI PROSEDUR	35
<b>BAB III</b> .....	<b>37</b>
<b>ANALISIS DESKRIPTIF</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1 DATA UMUM</b> .....	<b>37</b>
3.1.1 SEJARAH PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA	37
3.1.2 LOKASI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA	39
3.1.3 VISI DAN MISI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) YOGYAKARTA	39
3.1.4 Struktur Organisasi	40
<b>3.2 DATA KHUSUS</b> .....	<b>44</b>
3.2.1 JENIS PELAYANAN ANGKUTAN BARANG PT KERETA API INDONESIA	45
3.2.2 SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN PADA ANGKUTAN BARANG PT KERETA API INDONESIA	46
3.2.3 KENDALA DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA ANGKUTAN BARANG PT KERETA API INDONESIA	56
<b>BAB IV</b> .....	<b>59</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>59</b>
4.1 KESIMPULAN	59
4.2 SARAN	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Peta Lokasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 6 Yogyakarta

Gambar 1.2: Alur Proses Pengiriman Barang

Gambar 1.3: Daftar Tarif Pengiriman Barang



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur Organisasi Angkutan Barang Daop 6 Yogyakarta

Lampiran 2: Proses Pengukuran dan Penimbangan Barang

Lampiran 3: Daftar Stasiun yang Melayani Rail Express

Lampiran 4: Contoh Formulir Pengisian Data Pengiriman Barang

Lampiran 5: Foto Bersama Unit Sumber Daya Manusia Daop 6 Yogyakarta

Lampiran 6: Foto Bersama Unit Sumber Daya Manusia Daop 6 Yogyakarta

Lampiran 7: Ketentuan Layanan Kirim dan Terima Paket



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 DASAR PEMIKIRAN MAGANG**

Pada zaman sekarang perkembangan Indonesia sudah mulai berkembang pesat. Hal ini terlihat dengan pesatnya perkembangan dalam dunia bisnis, setiap perusahaan pasti akan melakukan peningkatan dalam pelayanan yang lebih profesional sesuai dengan bagiannya. Dengan adanya perkembangan saat ini telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Pada kenyataannya kecenderungan orang memilih sebuah produk berdasarkan pelayanan yang baik, pentingnya kualitas pelayanan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan atau dipentingkan dalam pelayanan yang tepat dan akurat. Pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk mendatangkan konsumen, pelayanan yang baik akan membuat para konsumen tertarik dan bertahan. Semakin banyak pelanggan yang datang akan membuat perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Tidak sedikit perusahaan yang melakukan pelayanan dengan prima untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen.

Menurut Loina 2001: 38 “pelayanan merupakan proses keseluruhan dan pembentukan citra perusahaan melalui media maupun internal, dapat juga melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada pemimpin

pemerinta dan public figur lainnya”. Pelanggan membutuhkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mereka tahu pasti bahwa kepuasan pelanggan adalah kewajiban. Kualitas pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya maka pelanggan tersebut akan memberikan umpan balik yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. Kualitas pelayanan yang baik merupakan daya tarik tersendiri bagi para pelanggan, sehingga dapat dijadikan sebagai media promosi untuk menarik minat pelanggan.

PT Kereta Api Indonesia ( PT KAI ) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. PT KAI memiliki beberapa layanan yang dapat digunakan, salah satunya adalah angkutan barang, layanan tersebut beroperasi di berbagai daerah di pulau jawa, daerah operasi kereta api terluas di Indonesia adalah Daerah Operasi VI Yogyakarta atau biasa disebut Daop 6 Jogja. DAOP 6 Yogyakarta sudah memiliki beberapa stasiun besar, sebagai contoh Stasiun Tugu, Lempuyangan, Klaten, Solo Balapan, Purwosari, dan Solo Jebres, Sragen.

Dalam lingkungan PT KAI (Persero) Daop VI Yogyakarta karyawannya dituntut untuk memiliki kinerja yang efektif, sehingga para karyawan mampu menjalankan pelayanan pada pengiriman angkutan barang sesuai dengan standar kinerja yang baik. Dalam lingkup PT.KAI daop 6 Yogyakarta (PERSERO) setiap karyawan memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yg terbaik kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merasa tertarik untuk membuat laporan magang mengenai “ **SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN ANGKUTAN BARANG PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA**”.

### **1.2 TUJUAN MAGANG**

1. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis layanan pada PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
2. untuk menganalisis prosedur penanganan pengiriman angkutan barang yang diterapkan pada PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
3. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dan hambatan dalam prosedur pelayanan angkutan barang pada PT KERETA API INDONESIA (PERSERO).

### **1.3 TARGET MAGANG**

1. Mampu mengidentifikasi jenis-jenis layanan pengiriman pada PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
2. Mampu menguraikan prosedur penanganan pengiriman angkutan barang yang diterapkan oleh PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
3. Mampu mengidestripsikan kendala-kendala dan hambatan dalam prosedur pelayanan angkutan barang oleh PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

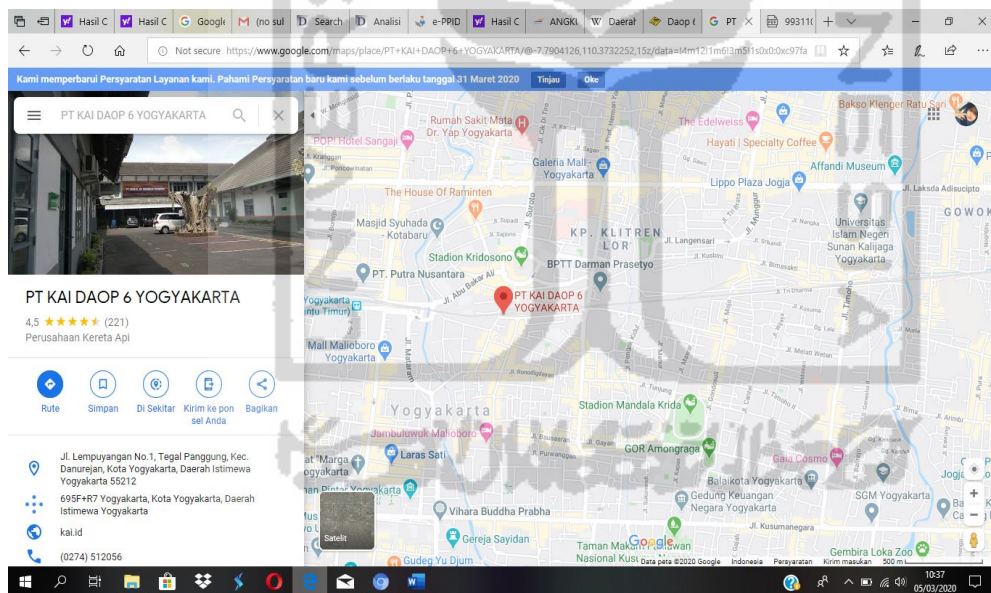
## 1.4 BIDANG MAGANG

Kegiatan magang dilakukan di PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) Yogyakarta pada bidang Pelayanan pada Bagian Angkutan Barang. Dengan tugas dan wewenang melayani proses prosedur dan proses pengiriman barang pada bagian angkutan barang.

## 1.5 LOKASI MAGANG

Jl Lempuyangan No. 1, Tegal Panggung, kecamatan Danurejan, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55212

Gambar 1.1



Sumber :

<https://www.google.com/maps/place/PT+KAI+DAOP+6+YOGYAKARTA/@-7.7904126,110.3710365,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x0:0xc97fa85045547466!8m2!3d-7.7904126!4d110.3732252>

Gambar 1.1 Peta Lokasi PT Kereta Api Indonesia DAOP 6 Yogyakarta

### 1.5 JADWAL MAGANG

Magang dilaksanakan pada tanggal 2 Maret 2020 dan berakhir pada tanggal 2 April 2020, dijadwalkan 5 hari dalam 1 minggu dan dilaksanakan selama 4 minggu. Dalam pelaksanaannya, penulis mengikuti prosedur di PT Kereta Api Indonesia, sesuai dengan jam kerja karyawan yang ada di PT Kereta Api Indonesia. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang tertera pada Tabel 1.1

NO	Keterangan	Waktu Pelaksanaan Magang											
		Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey lokasi magang												
2	Penulisan TOR Magang												
3	Pelaksanaan kegiatan magang												
4	Pengumpulan Data												
5	Penyusunan Laporan Magang												



6	Bimbingan Laporan Magang																		
---	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal pelaksanaan magang**

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan laporan magang ini terdiri dari 4 bab, yaitu bab 1 pendahuluan, bab 2 landasan teori, bab 3 analisis data, dan bab 4 kesimpulan dan saran

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan tujuan magang, dasar pemikiran magang, target magang, bidang magang, lokasi dan jadwal magang serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan tentang landasan teori yang berdasarkan teori untuk memecahkan masalah. Salah satunya system dan pelayanan pengiriman barang, standart pelayanan pengiriman, kendala-kendala dalam pengiriman barang.

### **BAB III ANALISIS DESKRIPTIF**

Menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan serta data yang dipergunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, berkaitan dengan kegiatan penelitian

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari semua pembahasan dan saran

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. SISTEM DAN PELAYANAN**

##### **2.1.1 PENGERTIAN SISTEM DAN PELAYANAN**

Menurut Romney dan Steinbart (2015:3) “Sistem merupakan rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih dari komponen yang berhubungan dan saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar system terdiri dari sub system yang lebih kecil untuk mendukung sistem yang lebih besar”. Dari definisi tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah bagian yang berfungsi untuk melakukan suatu tujuan, jika tidak memiliki sistem maka seluruh bagian tidak dapat menjalankan seluruh tugas pada bagiannya.

Menurut R.A Supriyono (1999:300) Menurut R.A Supriyono (1999:300) " pelayanan merupakan kegiatan yang diadakan oleh organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen, pelayanan yang baik akan membuat konsumen akan merasa puas. Pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan". Sedangkan Goonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) berpendapat pelayanan bisa disebut suatu aktivitas yang bersifat tak kasat mata yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang berhubungan dengan memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen". Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara tak kasat mata atau terus menerus dalam

interaksi antara seorang dengan orang lain. Pelayanan mempunyai beberapa kualitas, yakni pelayanan kualitas baik dan pelayanan kualitas buruk. Kualitas pelayanan dapat diartikan dalam kepuasan para konsumen dalam mendapatkan pelayanan.

### **2.1.2 TUJUAN PELAYANAN**

Menurut Rahmayanty (2012:12) terdapat beberapa tujuan pelayanan yaitu :

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik pada pelanggan memberikan dorongan pada pelanggan untuk menjalani komunikasi yang kuat dengan perusahaan.
2. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya dan keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Menurut Moenir (2006:41-44) terdapat pelayanan yang diharapkan oleh para pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang terjadi.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa mengeluh, sindiran atau hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, dan tidak pandang bulu.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan maka tidak dapat disembunyikan serta seharusnya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Jadi, tujuan pelayanan PT KAI adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat dan memberikan fokus kepada para pelanggan seperti pada umumnya.

### **2.1.3 KARAKTERISTIK PELAYANAN ATAU JASA**

Jasa atau pelayanan memiliki karakteristik yang sangat luas, untuk membedakan macam-macam produk atau barang. Payne (2001;9) menjelaskan bahwa karakteristik pelayanan di bedakan menjadi empat karakteristik yang sering dijumpai dalam pelayanan yaitu:

1. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang, jasa mempunyai sifat tidak berwujud, yang berarti jasa tidak bisa dilihat, dicicipi, dirasakan atau disentuh. Jasa sendiri merupakan perbuatan, tindakan, performa. Oleh karena itu jasa tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen

2. Heterogenitas

Jasa merupakan keanekaragaman jasa yang diberikan. Artinya, banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung ditunjukkan pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dibuat.

3. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa biasanya terjadi ketika ada interaksi dengan konsumen. Berarti, konsumen harus berada ditempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian diproses produksi tersebut.

#### 4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan, dengan kata lain jasa tidak dapat disimpan, maupun dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan pada produsen jasa dimana ia mendapatkan jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam suatu bisnis, kegiatan ini dapat di capai melalui pelayanan prima. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi juga. Pemasar harus menjaga kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama agar para konsumen tidak merasa kecewa. Sehingga konsumen mulai mendapatkan perhatian terutama aspek keamanan dalam pemakaian jasa tertentu.

#### **2.1.4 JENIS PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis, yaitu :

##### 1. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas pada bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan tugas lain yang berwenang memberikan penjelasan kepada siapapun yang membutuhkan. Agar layanan secara lisan berhasil sesuai yang diharapkan, ada pun syarat-syarat yang harus dipenuhi :

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lincer, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

## 2. Layanan dengan Tulisan

Layanan dengan tulisan termasuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya pelayanan dengan tulisan cukup efisien pada pelayanan jarak jauh. Supaya layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan konsumen, maka ada satu hal yang harus diperhatikan seperti faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian.

Layanan dengan tulisan terdiri dalam 2 golongan, golongan pertama berupa petunjuk informasi dari yang sejenis dan ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan supaya memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah, golongan kedua layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan. Adapun kegunaannya :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang kearah yang tepat

### 3. Layanan dengan Perbuatan

Perbuatan layanan umumnya dalam bentuk perbuatan, sehingga dilakukan oleh petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan tertentu. Dan pelayanan juga ada juga dalam bentuk lisan. Seperti memberikan peringatan dalam bentuk lisan sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa tersebut.

#### 2.1.5 DIMENSI PELAYANAN

Masing-masing pelanggan memiliki peran untuk menentukan kualitas pelayanan/jasa. Pada dasarnya penentuan kualitas pelanggan akan ditentukan harapan sebagai standar para pelanggan menurut apa yang mereka terima. Menurut Kotler dan Keller (2009) ada 5 dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu :

##### 1. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan, kecerobohan, dalam melakukan pelayanan. Kinerja yang dilakukan harus sesuai dengan kesepakatan dengan konsumen sejak awal sesuai dengan waktu yang disepakati.

##### 2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesanggupan dalam membantu pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat membutuhkan sesuatu. Sebagai contoh, menyampaikan informasi yang jelas, kesiapan dalam melayani konsumen dan sigap dalam menanggapi keluhan konsumen.

##### 3. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan karyawan atas pengetahuan jasa yang disediakan secara cepat, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, sikap dalam berkomunikasi, kemampuan memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan penumpang.

4. *Empathy* (empati)

Merupakan perhatian secara individu dari perusahaan kepada pelanggan seperti memudahkan pelanggan pada saat menghubungi perusahaan, dan dapat mengetahui segala kebutuhan dan keinginan konsumen.

5. *Tangible* (berwujud)

Merupakan pelayanan yang meliputi penampilan atau berwujud, berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan informasi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan. Serta tetap menjaga kebersihan dan kerapihan fasilitas tersebut.

## **2.2 MANAJEMEN LOGISTIK**

### **2.2.1 PENGERTIAN MANAJEMEN LOGISTIK**

Logistik pada dasarnya mencakup kegiatan pengangkutan dan penyimpanan barang. Mulai dari pengangkutan barang sebelum dikirim sampai dengan barang sampai pada konsumen. Menurut Swastha (1990:321) pengangkutan adalah proses pemindahan barang melalui suatu jalan atau jalur yang mengambil tempat



di antara lembaga-lembaga saluran atau antara lembaga saluran dengan konsumen. Sedangkan, penyimpanan atau gudang merupakan tempat yang paling aman untuk menyimpan barang-barang selama dibutuhkan..

Menurut Bowesox (2002:13) manajemen Logistik adalah satu aktivitas perusahaan yang tertua tetapi juga termuda. Aktivitas logistik merupakan lokasi fasilitas, transportasi, inventarisasi, komunikasi, dan pengurusan serta penyimpanan telah dilaksanakan orang semenjak awal spesialisasi komersil. Perusahaan harus memperhatikan proses logistik secara rinci, agar memastikan bahwa logistik berjalan sesuai dengan fungsinya. Berdasarkan teori diatas maka logistik merupakan jalannya barang dari produsen sampai ke konsumen.

*The council of logistic Management (1998)* Manajemen logistik adalah bagian dari proses supply chain management yang memiliki fungsi penting dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian efektifitas dan efisiensi penyimpanan dan aliran barang, pelayanan dan informasi, hingga ke titik konsumsi untuk memenuhi keperluan konsumen. Peran logistik kini telah meluas bukan hanya sekadar memindahkan produk jadi dan bahan, tetapi juga menciptakan keunggulan dengan memberikan layanan yang memenuhi permintaan konsumen.

Dari penjelasan tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa logistik management adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan cara pengelolaan logistik..

## 2.2.2 UNSUR-UNSUR SISTEM MANAJEMEN LOGISTIK

Ada 5 unsur yang digabungkan untuk membentuk sistem logistik dalam organisasi perusahaan yaitu struktur fasilitas, transportasi, persediaan, komunikasi, pengelolaan dan penyimpanan (Baworsox, 1995) :

### 1. Struktur fasilitas

Struktur fasilitas tidak dapat di hindari karena kemampuan memperoleh pengembalian yang memadai atas investasinya. Jumlah dan pengaturan pada fasilitas yang dioperasikan dalam perusahaan memiliki hubungan dengan kemampuan pelayanan kepada penggunaan akhir produk, barang serta biaya logistiknya. Pengguna produk akhir yang berbeda dapat menyebabkan aktivitas logistik yang berbeda juga. Seleksi alternatif lokasi yang unggul mampu memberikan banyak keuntungan, hal itu karena efisiensi logistik dicapai dengan baik

### 2. Transportasi

Transportasi merupakan suatu mata rantai penghubung. Pada perusahaan apa saja pasti mempunyai manajer lalu lintas yang bertanggung jawab pada pengelolaan program transportasinya. Pada umumnya perusahaan mempunyai 3 alternatif untuk menetapkan kemanapun transportasinya. Pertama armada peralatan swasta dibeli atau disewa. Kedua, pada kontrak khusus mampu diatur dengan spesialis transport agar mendapatkan kontrak jasa. Ketiga, bentuk transportasi *private* (swasta), *contract* (kontrak), dan *common carriage* (angkutan umum). Jika dilihat dari sistem logistik

terdapat 3 faktor yang memegang peranan dalam menentukan kemampuan pelayanan transportasi. Ketiga faktor tersebut menurut (Baworsox:1995) adalah biaya, kecepatan, dan konsistensi. Biaya transportasi terdiri dari pembayaran untuk pengangkutan diantara 2 tempat, beserta ongkos yang berkaitan dengan pemilikan persediaan dalam perjalanan. Sistem logistik dirancang untuk meminimumkan biaya transportasi dalam hubungannya dengan seluruh biaya sistem. Kecepatan pelayanan transportasi salah satu waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pengangkutan diantara 2 lokasi. Transportasi mampu memberikan pelayanan lebih cepat akan membebaskan tarif yang lebih tinggi. Lebih cepat pelayanan makin pendek waktu material dan produk itu berada dalam perjalanan. Konsistensi pelayanan transportasi menunjukkan waktu yang teratur dari sejumlah pengangkutan diantara 2 lokasi, Apabila kemampuan transportasi tidak konsisten maka harus diadakan penjagaan terhadap jumlah persediaan yang aman dalam sistem itu untuk perlindungan terhadap kemacetan pelayanan. Dalam merancang suatu sistem logistik harus menjaga keseimbangan yang teliti antara biaya transportasi itu dengan mutu pelayanannya dalam beberapa hal adalah lebih baik pengangkutan yang lambat dengan biaya yang murah. Keseimbangan transportasi yang tepat merupakan tujuan utama dari analisa sistem logistik.

### 3. Persediaan

Kebutuhan akan transportasi di berbagai fasilitas itu didasarkan atas kebijaksanaan persediaan yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan. Suatu

perusahaan dapat saja mengadakan persediaan setiap barang yang ada dalam persediaanya pada setiap fasilitas dalam jumlah yang sama. Akan tetapi, jarang perusahaan yang akan melaksanakan program persediaan yang semewah itu pada saat ini, karena total biayanya sangat tinggi sekali. Tujuan dari intergrasi persediaan dalam sistem logistik adalah untuk mempertahankan jumlah yang serendah mungkin, yang sesuai dengan sasaran pelayanan konsumen. Program logistik seharusnya diadakan dengan tujuan mengingatkan sesedikit mungkin aktiva pada pengadaan persediaan yang ada. Terdapat 4 faktor yang mempengaruhi persediaan menurut (Baworsox, 1995) yaitu mutu nasabah, mutu produk, integrasi transport dan kegiatan saingan.

#### 4. Komunikasi

Komunikasi adalah kegiatan yang seringkali diabaikan dalam sistem logistic, kurangnya komunikasi ini tentu berpengaruh terhadap prestasi logistik perusahaan. Kekurangan pada mutu informasi mampu menimbulkan banyak masalah. Suatu perusahaan yang mengolah suatu pesanan dengan tidak teliti akan menanggung semua biaya tanpa memperoleh hasil penjualan. Semakin efisien desain sistem logistik suatu perusahaan, maka semakin peka terhadap gangguan-gangguan arus informasi. Informasi yang tidak benar dapat menimbulkan gangguan pada prestasi sistem dan keterlambatan dalam arus komunikasi.

#### 5. Pengelolaan dan penyimpanan

Pengelolaan dan penyimpanan juga merupakan bagian yang penting dalam sistem logistik, tetapi tidak cocok dengan skema struktural dan komponen-komponen yang lain. Pengelolaan dan penyimpanan langsung berhubungan dengan semua aspek operasi. Arus persediaan melalui fasilitas-fasilitas dengan arus tersebut yang hanya bergerak untuk menanggapi kebutuhan akan suatu produk atau material. Dalam arti luas, pengelolaan dan penyimpanan ini meliputi pergerakan (movement), pengepakan dan pengemasan J. Bowersox (1995). Semua unsur tersebut harus dijalankan dengan baik untuk bisa menerapkan sistem logistik yang baik dan benar pada perusahaan.

## **2.3 PROSEDUR PELAYANAN**

### **2.3.1 PENGERTIAN PROSEDUR PELAYANAN**

Menurut Hamdani (2012:40) “ Prosedur adalah langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai dari langkah awal hingga langkah terakhir dalam rangka proses suatu pekerjaan”. Sedangkan prosedur menurut Nuraida (2008: 35) adalah metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas-aktivitas yang akan datang, urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu dan pedoman untuk bertindak.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan pekerjaan sesuai dengan urutan yang sudah di bentuk, melibatkan beberapa orang dalam suatu bagan dan untuk menjamin adanya pedoman untuk transaksi atau kegiatan yang akan berlangsung.

### 2.3.2 KARAKTERISTIK PROSEDUR PELAYANAN

Mulyadi (2009:5) menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, diantaranya sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.

2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

Kegiatan organisasi mampu berjalan dengan baik dan berjalan sesuai dengan prosedur karena kegiatan tersebut karena menggunakan prosedur pengawasan. Selain itu, untuk melakukan kegiatan tersebut dapat mengatur biaya seminimal mungkin karena kegiatan dilakukan sesuai aturan yang sudah ditetapkan.

3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.

Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.

4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.

Penetapan keputusan dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut diberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.

5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Jika suatu organisasi sudah menetapkan prosedur yang sesuai dengan ketentuan maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

### **2.3.3 STANDAR PELAYANAN**

Setiap perusahaan pada bidang pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang memenuhi syarat guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan sebagai berikut :

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dilakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan pada saat ditetapkan pengajuan pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.

e. Sarana Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan supaya penerima merasa puas.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus dilaksanakan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam PERMENPANRB No. 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, serta adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :



a. Persyaratan

Harus memenuhi syarat dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis ataupun administrative.

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan sangat diperlukan saat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dan setiap jenis pelayanan.

d. Biaya atau Tarif

Biaya yang dikenakan pada pelanggan layanan dalam mengurus maupun memproses dari suatu penyelenggara.

e. Produk Pelayanan

Hasil produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan dan tindak lanjut harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

g. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan, agar pelayanan lebih tertata dan tidak sembarangan.

h. Sarana Prasarana atau Fasilitas

Peralatan dan fasilitas diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan, sebagai contoh toilet, antrian digital, dan mushola

i. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana harus memiliki kemampuan atau kompetensi meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

j. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

k. Jumlah Pelaksanaan

Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

l. Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan ditunjukkan oleh instansi sesuai kapasitas

manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan harus membentuk komitmen untuk dapat memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya untuk para penerima.

n. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Penilaian dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

### 2.3.4 STANDAR OPERASI PROSEDUR

Bagaimanapun bentuk dan jenisnya setiap perusahaan membutuhkan tatanan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap unit perusahaan. Standar Operasi Prosedur (SOP) adalah sistem yang dibentuk untuk menyusun dan merapikan setiap pekerjaan yang akan dilakukan. System ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai dengan akhir.

Dilihat dari fungsinya *Standart Operasional Prosedur* berfungsi untuk membentuk sistem kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggung jawabkan, menggambarkan tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Menjelaskan proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan pekerjaan harian sebagai

metode yang ditetapkan, menjamin proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Menurut (Ekotama, 2011:19) “Prosedur Standar Operasi adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2011: 19)”.

### **2.2.5 JENIS-JENIS STANDAR OPERASI PROSEDUR**

Menurut Sailendra (2015:38) “Standar Operasional Prosedur mempunyai dua jenis Standar Operasi Prosedur sebagaimana disebutkan dalam sebuah modul yang disusun oleh Organisasi dan Tata Laksana berjudul Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional di Lingkungan Kementerian Agama”. Jenis yang pertama adalah Standar Operasional Prosedur teknis dan yang kedua adalah Standar Operasional Prosedur administratif. Standar Operasional Prosedur teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Disebut sebagai Standar Operasional Prosedur yang sangat rinci dikarenakan setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. Pada umumnya, Standar Operasional Prosedur teknis dicirikan dengan pelaksana prosedur (aktor) bersifat tunggal, yaitu satu orang atau satu kesatuan tim kerja. Selain itu, juga berisi mengenai cara melakukan pekerjaan atau langkah rinci pelaksanaan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur ini diterapkan dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi, salah satunya pada bidang pemeliharaan sarana dan prasarana, keuangan (*auditing*), kearsipan, korespondensi,

dokumentasi, pelayanan kepada masyarakat, dan kepegawaian. Jenis yang kedua yaitu Standar Operasional Prosedur administratif yang merupakan standar prosedur yang disusun untuk jenis pekerjaan yang bersifat administratif. Pekerjaan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang maupun pekerjaan yang melibatkan banyak orang dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal (tim, panitia). Standar Operasional Prosedur ini dapat diterapkan pada pekerjaan yang menyangkut urusan kesekretariatan (*administrative*) pada unit-unit pendukung (*supporting units*) dan urusan teknis (*substantif*) pada unit-unit teknis (*operating units*). Adapun ciri-ciri dari Standar Operasional Prosedur administratif yaitu :

1. Pelaksana prosedur berjumlah lebih dari satu orang dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal.
2. Berisi tahapan pelaksanaan pekerjaan atau langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan pekerjaan.
3. Dalam penyelenggaraan, jenis Standar Operasional Prosedur administratif mencakup pekerjaan yang bersifat luas dan hanya pada bagian kecil. Standar Operasional Prosedur administratif makro (secara menyeluruh) menggambarkan pelaksanaan pekerjaan yang bersifat makro. Pelaksanaan tersebut melingkupi beberapa pekerjaan yang bersifat mikro dan berisi langkah-langkah yang lebih rinci. Sementara itu Standar operasional Prosedur makro dan mikro menjadi satu kesinambungan aktivitas.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 DATA UMUM**

##### **3.1.1 SEJARAH PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA**

PT kereta Api Indonesia (Persero) dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N, Notaris di Jakarta yang berdiri sesuai akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2, lalu diperbaiki kembali sesuai dengan akta akta 13 Septembe 1999 No.14. PT Kereta Api Indonesia (Persero) lalu di singkat menjadi PT KAI (Persero) atau "Perseroan" merupakan Badan Usaha Milik Negara. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. Perusahaan swasta *Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg* (NV. NISM) melakukan pembangunan menggunakan lebar sepur 1435mm. pembangunan jalur kereta api mulai dari pulau jawa, Aceh, Sumatera, dan Sulawesi. Pada tahun 1928 panjang kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375km. Jepang mengambil alih perkeretaapian Indonesia pada tahun 1941 lalu menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api).

Periode orientasi perusahaan bermula pada saat awal kemerdekaan Indonesia, tanggal 28 September 1945 Kantor Pusat Kereta Api Bandung (kini di peringati sebagai hari jadi Kereta Api Indonesia) sehingga menandai berdirinya Djawata Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Belanda membentuk perkeretaapian pada tahun 1946 dengan nama *Staatssporwegen/ Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS)*. Desember tahun 1949 terbentuk perjanjian damai Konferensi Meja Bundar (KMB), yang dilaksanakan pengambilan asset milik pemerintah Hindia Belanda.pengalihan berbentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawata Kereta Api (DKA) tahun 1950. Tanggal 25 Mei DKA ganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun ini juga mulai memperkenalkan lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Pada tahun 1971 pemerintah mengubah PNKA menjadi Perusahaan Jawaratan Kereta Api (PJKA), agar mampu meningkatkan pelayanan jasa PJKA memutuskan untuk merubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA) tahun 1991. Setelah PERUMKA lalu berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1999.

Anak perusahaan yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia kini sudah mencapai tujuh anak perusahaan yaitu PT Reksa Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Commuter Indonesia (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), dan PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015). Sampai saat ini PT Kereta Api

Indonesia sudah mempunyai Sembilan cabang yang tersebar di kota-kota besar, yaitu:

1. Daerah Operasi I Jakarta : Jalan Cikini Raya
2. Daerah Operasi II Bandung : Jalan Stasiun Selatan No. 25 Bandung
3. Daerah Operasi III Cirebon : Jalan Siliwangi Nomor 82
4. Daerah Operasi IV Semarang :Jalan M.H. Thamrin No.3 Semarang
5. Daerah Operasi V Purwokerto : Jalan Stasiun Raya Purwokerto
6. Daerah Operasi VI Yogyakarta : Jalan Lempuyangan No. 1
7. Daerah Operasi VII Madiun : Jalan Kopol Sunaryo
8. Daerah Operasi VIII Surabaya : Jalan Gubeng Masjid
9. Daerah Operasi IX Jember : Jalan Dahlia 2

### **3.1.2 LOKASI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6 YOGYAKARTA**

Jl Lempuyangan No. 1, Tegal Panggung, kecamatan Danurejan, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55212

### **3.1.3 VISI DAN MISI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) YOGYAKARTA**

#### 1. VISI

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

#### 2. MISI



- a. Untuk menyediakan system transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b. Untuk mengembangkan solusi transportasi masal yang terintegretasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
- c. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakasai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

#### **3.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi berguna untuk mengetahui susunan hubungan antara tiap bagian posisi, struktur organisasi dapat menggambarkan tugas dan wewenang oleh masing-masing bagian yang ada pada organisasi. Demikian juga yang ada dalam PT Kereta Api Indonesia. Gambar struktur organisasi dapat dilihat pada Lampiran 1. Berikut deskripsi tugas masing-masing bagian yang ada pada bagian Angkutan Barang :

- a. Junior Manager Angkutan Barang :
  - Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait dengan tugas pokok dan bertanggung jawab dalam mengelola pelaksanaan pemasaran angkutan barang di wilayah Daerah Operasi 6 Yogyakarta

- Terselenggarakannya proses peningkatan kualitas (*quality Improvement*) kinerja pemasaran angkutan barang secara berkelanjutan, pembinaan pada petugas lapangan (*checker*, petugas bongkar muat angkutan barang) serta terjaminnya pengelolaannya risiko di unit angkutan barang.
  - Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang melakukan survei atau riset pemasaran pengembangan jasa angkutan barang mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, menjaga administrasi pentarifan, melaksanakan strategi promosi dan komunikasi pemasaran
  - Melakukan pemantauan pelayanan, pengelolaan bongkar muat, kelancaran pembayaran angkutan dan penyelesaian klaim angkutan.
  - Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian operasional dan fasilitas.
  - Pelayanan angkutan dinas satker/klb lainnya administrasi dokumen angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan, dan tata usaha yang menjadi wilayahnya untuk mendukung dan memperlancar angkutan barang
  - Melakukan pembinaan dan evaluasi kinerja para bawahannya.
- b. Assistant Manajer Marketing and Sales Angkutan Barang
- Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat terkait dengan tugas pokok dan tanggung jawab

dalam mengelola pelaksanaan pemasaran angkutan barang di wilayah Daerah Operasi 6 Yogyakarta

- Terselenggarakannya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pemasaran angkutan barang secara berkelanjutan.
- Melaksanakan pengelola program dan evaluasi kinerja pemasaran angkutan barang melakukan survei atau riset pemasaran pengembangan jasa angkutan barang mengelola basis data pemasaran, membuat peramalan, menjaga administrasi pentarifan melaksanakan strategi promosi dan komunikasi pemasaran.

c. Assistant Manajer Operasional dan Administrasi

- Melakukan pemantauan pelayanan, pengelolaan bongkar muat, kelancaran pembayaran angkutan, dan penyelesaian klaim angkutan
- Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, operasional dan fasilitas bongkar muat angkutan barang
- Pelaksanaan administrasi dokumen angkutan barang, untuk mendukung dan memperlancar angkutan barang
- Pelaksanaan administrasi keuangan, kerumahtanggaan, dan tata usaha yang menjadi wilayahnya.
- Pembinaan pada petugas lapangan (*checker*, petugas bongkar muat angkutan barang) serta terjaminnya pengelolaan risiko di unit angkutan barang
- Melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas, sektor, dan klb.

d. Senior Supervisor UPT Terminal Lempuyangan

- Mengelola administrasi angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan dan tata usaha UPT Terminal Lempuyangan, pelaksanaan kontrak angkutan serta mengatur, mengkonsolidasikan, program dan jadwal pemeliharaan/ perawatan fasilitas terminal serta penyimpanan fasilitas terminal Lempuyangan, meliputi Lempuyangan, Yogyakarta, Wates, Jenar, Maguwo, Prambanan, Kalasan, dan Rewulu
- Pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, operasional, dan fasilitas bongkar muat angkutan barang
- Pembinaan pada petugas lapangan (*checker*, petugas bongkar muat angkutan barang) serta terjaminnya pengelolaan risiko di unit angkutan barang.
- Melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas, sakter, dan klb.
- Pemantauan dan menjaga kelancaran operasional angkutan dan proses administrasi angkutan.
- Membuat laporan terkait dengan serah terima angkutan barang dengan perusahaan yang melakukan kerjasama angkutan barang di wilayah terminalnya.

e. Senior Supervisor UPT Terminal Solo

- Mengelola administrasi angkutan barang, keuangan, kerumahtanggaan dan tata usaha UPT Terminal Solo, pelaksanaan kontrak angkutan serta mengatur, mengkonsolidasikan program dan

jadwal pemeliharaan/ perawatan fasilitas terminal serta pelaksanaan fasilitas terminal Solo, meliputi Solo Balapan, Solo Jebres, Purwosari, Ceper, dan Klaten.

- Pelaksanaan, pengawasan, pengendalian operasional dan fasilitas bongkar muat angkutan barang.
- Pembinaan pada petugas lapangan (*checker*, petugas bongkar muat angkutan barang) serta terjaminnya pengelolaan risiko di unit angkutan barang
- Melaksanakan pelayanan angkutan barang dinas, sektor, dan klb.
- Pemantauan dan menjaga kelancaran operasional angkutan dan proses administrasi angkutan.
- Membuat laporan terkait dengan serah terima angkutan barang dengan perusahaan yang melakukan kerjasama pengelolaan risiko di unit angkutan barang.

### 3.2 DATA KHUSUS

### **3.2.1 JENIS PELAYANAN ANGKUTAN BARANG PT KERETA API INDONESIA**

Sebagai perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia, PT Kereta Api Indonesia telah banyak mengoperasikan kereta api penumpang, pada akhirnya PT Kereta Api Indonesia memutuskan untuk menyediakan jenis layanan angkutan barang pada tahun 2009, di tahun itu angkutan kontainer di Jawa hanya sekitar 500 Teus per minggu dan angkutan batubara sekitar 8-9 juta ton, di samping barang hantaran yang sangat rendah tarifnya. Mulai saat itu, PT KAI mulai berinvestasi untuk meningkatkan dan memajukan usaha angkutan barang, yang salah satunya dengan pengadaan ratusan gerbong dan puluhan lokomotif serta pengembangan emplasemen bongkar muat barang.. terdapat beberapa jenis layanan pengiriman barang pada PT Kereta Api Indonesia, diantaranya :

#### **2. Retail**

Kerjasama angkutan barang Kereta Api menggunakan sarana kereta bagasi dengan ketentuan target angkutan sebesar 20 ton/hari, adapun jenis angkutan retail sebagai berikut :

- **Angkutan BHP**

Angkutan dengan muatan kargo muatan 20 ton per kereta bagasi dimana kereta bagasi dapat dirangkaikan pada rangkaian kereta. Keunggulan angkutan ini dapat menyesuaikan waktu dengan perjalanan angkutan penumpang.

- **Angkutan Parcel**

Angkutan dengan muatan kargo menggunakan satu set rangkaian kereta api dengan kapasitas sekali jalan dapat memuat 300 ton untuk relasi Jakarta sampai Surabaya.

### 3. Korporat

Kerjasama angkutan barang kereta api yang menggunakan 1 unit rangkaian kereta api dengan target minimum muatan sebesar 800 ton sekali jalan. Komoditi yang cocok untuk angkutan ini seperti BBM (Bahan Bakar Minyak), Petikemas, Batubara.

#### **3.2.2 SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN PADA ANGKUTAN BARANG PT KERETA API INDONESIA**

PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) dibentuk bertujuan untuk mempermudah orang-orang dalam bagian transportasi dan pengiriman barang dari kota ke kota. PT Kereta Api Indonesia merupakan lembaga milik negara yang menangani tentang transportasi dan pengiriman pelayanan publik, seperti terjadinya pengiriman bahan baku dari kota ke kota.

##### **3.2.2.1 PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Pengiriman barang pada PT Kereta Api Indonesia disebut Rail Express, Rail Express merupakan loket barang yang tersedia di stasiun, selain loket penumpang yang sudah ada sebelumnya. Pengiriman barang menggunakan system dari stasiun ke stasiun sehingga tidak ada pengiriman door to door. Pada pengiriman angkutan barang terdapat 7 loket barang di Daop 6 Yogyakarta, yaitu : Stasiun Yogyakarta, stasiun Lempuyangan, stasiun Klaten, stasiun Purwosari, stasiun Solobalapan, stasiun Solojebres, stasiun Sragen.

Dalam proses pengiriman pada angkutan barang, PT Kereta Api Indonesia berwenang untuk memeriksa kesesuaian muatan barang dengan prosedur yang ada, apabila ketentuan barang tidak sesuai dengan prosedur yang ada maka PT Kereta Api Indonesia mempunyai hak untuk menolak pengiriman tersebut. Dan apabila barang tersebut ternyata barang terlarang maka pihak KAI berhak untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib. Proses pengiriman barang pada saat ini sepenuhnya dilakukan oleh pihak ekspediter. Saat ini proses pengiriman barang masih dalam satu gerbong dengan kereta penumpang

### 3.2.2.2 PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG UMUM

Berikut prosedur Pengiriman barang umum yang sudah ditetapkan pada Rail Express :

- a. Pengiriman harus menyatakan isi kiriman dengan sebenar-benarnya.



- b. PT Kereta Api Indonesia berhak melakukan pemeriksaan terhadap kiriman yang dicurigai tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara khusus di PT Kereta Api Indonesia maupun tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Indonesia secara umum.
- c. Barang atau dokumen yang dilarang dalam pengiriman yaitu :
- Surat atau dokumen berharga bernilai uang
  - Uang tunai baik dalam rupiah ataupun mata uang asing, surat berharga, perhiasan dan sejenisnya.
  - Barang berbahaya dan mudah meledak, beracun, dan dapat menimbulkan percikan api dan dapat merusak barang yang lainnya.
  - Barang yang mengandung narkotika dan psikotropika
  - Barang atau dokumen yang dilarang menurut hukum dan UU yang berlaku
  - Barang atau dokumen cetakan, foto dan barang lainnya yang dapat melanggar aturan kesusilaan atau pornografi
- d. PT Kereta Api Indonesia tidak bertanggung jawab atas hal berikut :
- Semua risiko teknis yang terjadi selama dalam pengangkutan yang menyebabkan barang atau dokumen yang dikirim menjadi tidak berfungsi, mati atau berubah fungsi baik yang menyangkut kendaraan bermotor, mesin atau barang sejenis barang elektronik : TV, kulkas, computer, handphone dan laptop.
  - Keterlambatan pengiriman barang atau dokumen ke stadium tujuan yang disebabkan oleh keadaan memaksa

- Kerusakan atau kehilangan barang karena bencana alam, huru hara, perampokan.
  - Semua penahanan atau penyitaan barang atau dokumen oleh instansi pemerintah (Bea Cukai, kepolisian)
  - Tuntutan, klaim atau keluhan setelah dilakukan serah terima oleh penerima
  - Kebocoran, kerusakan, busuk, atau mati untuk jenis barang cair, barang pecah belah, buah-buahan, binatang dan tumbuh-tumbuhan
  - Kerusakan atau kehilangan karena pembungkusan yang tidak sempurna
  - Penggantian barang atau dokumen yang tidak menyatakan isi kirimannya.
- e. PT Kereta Api Indonesia dapat menentukan sarana angkutan tercepat untuk mengirim barang atau dokumen ke tempat tujuan yang tidak selalu sama dengan informasi sebelumnya, terutama dalam keadaan terpaksa atau terdapat gangguan transportasi yang dapat mengganggu pengiriman ke tempat tujuan.
- f. Klaim hanya dilakukan di kantor Kereta Api Indonesia tempat pengiriman atau tujuan barang dengan melampirkan :
- Berita acara keluhan yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak
  - Bukti transaksi

- g. Khusus pengiriman hewan :
- Pengiriman hewan wajib menggunakan standart pet cargo sesuai dengan jenis hewan yang akan dikirim
  - Segala akibat terjadi atas hewan yang dikirim (antara lain : cacat, mati) akan menjadi tanggung jawab pengirim sepenuhnya
- h. Barang atau dokumen yang tidak diambil oleh penerima selama kurun waktu paling lama 12jam sejak barang sampai di stasiun tujuan, apabila hilang/ rusak/ menurun kualitasnya maka tidak menjadi tanggung jawab di PT Kereta Api Indonesia
- i. KAI akan mengenakan tarif atau biaya kepada penerima sebesar 25%/hari dari biaya tarif pengiriman barang atau dokumen terhitung dari batas waktu maksimal pengambilan selama barang/ dokumen tidak diambil konsumen
- j. Untuk barang atau dokumen berharga dan mudah pecah agar dapat diasuransikan oleh pengirim sesuai nilai sebenarnya
- k. Atas kelalaian PT KAI yang mengakibatkan :
- Barang rusak, maka penggantian adalah 10x lipat dai bea proposional dengan maksimal penggantian sebesar Rp 1.000.000,-
  - Barang hilang, maka penggantian 10x lipat dari bea proposional dengan maksimal penggantian Rp 2.000.000,-

### 3.2.2.3 PROSEDUR PENGIRIMAN BARANG KHUSUS

Dengan adanya Prosedur pengiriman diatas, maka ada pula prosedur pengiriman untuk barang khusus, yaitu :

a. Prosedur pemuatan barang berupa tumbuhan :

- Bukan termasuk tumbuhan yang dilindungi berdasarkan peraturan perundang-undangan
- Wajib packing untuk melindungi tumbuhan dari kerusakan saat pengiriman
- Dimensi maksimal 100cm x 100cm x120cm
- Berat maksimal 50kg/koli
- Memastikan kebutuhan air pada saat akan pengiriman
- Penataan dan penempatan dengan pertimbangan factor pendukung kelangsungan hidup tumbuhan selama proses pengangkutan tumbuhan
- Kelengkapan dokumen dari instansi yang berwenang untuk jenis tumbuhan yang dilindungi
- Kerusakan selama pengiriman tidak mendapat jaminan klaim.

b. Prosedur pemuatan barang berupa satwa :

- Bukan termasuk satwa yang dilindungi berdasarkan peraturan perundang-undangan
- Pengiriman harus menggunakan kandang dengan standart pet cargo/ percarrier sesuai dengan satwa yang dikirim

- Dimensi maksimal 100cm x 100cm x120cm
  - Berat maksimal 50kg/koli
  - Memastikan kebutuhan air dan makanan pada saat akan pengiriman
  - Penataan dan penempatan dengan pertimbangan factor pendukung kelangsungan hidup satwa selama proses pengangkutan
  - Kelengkapan dokumen dari instansi yang berwenang untuk jenis tumbuhan yang dilindungi
  - Kematian, sakit atau luka selama dalam proses pengiriman tidak mendapat jaminan klaim.
- c. Prosedur pemuatan barang berupa kendaraan bermotor roda 2 :
- Wajib menyertakan stnk asli yang masih berlaku atau faktur pajak untuk kendaraan baru atau surat keterangan dari kepolisian
  - Tangki kendaraan dalam keadaan kosong tanpa bahan bakar
  - Wajib packing dan bubble wrap
  - Formulir ceklist kondisi kendaraan sudah ditandatangani customer
  - Kendaraan roda tiga atau lebih dapat diizinkan dengan syarat :
    - i. Stasiun awal dan tujuan dapat melakukan muat atas kendaraan tersebut
    - ii. Tidak melebihi dimensi pintu kereta bagasi
- d. Prosedur pemuatan barang berupa barang pecah belah :
- Packing kayu dan bubble wrap apabila diperlukan
  - Dimensi packing 100cm x 100cm x 120cm
  - Berat maksimal 50kg/koli

- Dilengkapi dengan tulisan “ mudah pecah “ dan tanda panah keatas

Petugas loket atau checker barang harus memeriksa dan memastikan packing barang dalam keadaan baik dan memenuhi standart sebelum barang dimuat. Atas persetujuan customer, barang yang tidak memenuhi standar packing diizinkan dimuat dengan syarat customer harus menandatangani surat pernyataan tidak mendapatkan jaminan klaim kerusakan barang pengiriman.

#### 3.2.2.4 PROSES PENGIRIMAN BARANG DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

##### A. PROSES PENGIRIMAN

Dengan adanya sistem pengiriman barang maka pihak kereta api harus mampu menata atau menerapkan proses dalam pengiriman barang yang tersedia di PT KAI. Berikut proses masuknya barang sampai diterimanya barang oleh customer :

- Penyerahan barang ke loket Rail Express
- Penimbangan barang dalam penempatan stiker pada barang
- Pemuatan barang kedalam kereta bagasi
- Proses pengiriman barang
- Pembongkaran barang dari dalam kereta bagasi
- Pengambilan barang di loket Rail Express



كود جواز السفر

**GAMBAR 1.2 Alur Proses Pengiriman Barang**

## B. TARIF PENGIRIMAN BARANG

Dengan adanya sistem pengiriman barang pada PT KAI tentu pihak kereta api harus mampu menentukan tarif yang relevan sesuai dengan standar pasar yang ada. Sehingga mampu menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman Rail Express. Berikut gambar daftar harga pengiriman pada Rail Express :

RELASI	TARIF/KG (RP)	MOTOR		
		0 ≤ 130 CC (RP)	> 130 ≤ 250 CC (RP)	> 250 CC (RP)
Jakarta - Bandung	500	95.000	120.000	145.000
Jakarta - Surabaya	1.500	285.000	350.000	425.000
Jakarta - Malang	1.700	320.000	395.000	480.000
Bandung - Cirebon	200	40.000	50.000	60.000
Bandung - Surabaya	1.000	190.000	235.000	285.000
Bandung - Malang	1.100	210.000	255.000	315.000
Cirebon - Jakarta	500	95.000	120.000	145.000
Cirebon - Surabaya	800	155.000	185.000	230.000
Cirebon - Malang	1.000	190.000	235.000	285.000
Semarang - Surabaya	400	80.000	95.000	115.000
Semarang - Jakarta	750	145.000	175.000	215.000
Semarang - Bandung	350	70.000	85.000	100.000
Purwokerto - Surabaya	800	155.000	185.000	230.000
Purwokerto - Jakarta	750	145.000	175.000	215.000
Purwokerto - Malang	900	170.000	210.000	255.000
Yogyakarta - Bandung	450	85.000	105.000	130.000
Yogyakarta - Surabaya	500	95.000	120.000	160.000
Yogyakarta - Jakarta	850	160.000	200.000	240.000
Madison - Malang	300	60.000	70.000	85.000
Madison - Surabaya	200	40.000	50.000	60.000
Madison - Bandung	550	105.000	130.000	160.000
Surabaya - Cirebon	500	95.000	120.000	145.000
Surabaya - Bandung	600	115.000	140.000	170.000
Surabaya - Jakarta	1.000	190.000	235.000	285.000
Ketapang - Malang	440	85.000	105.000	125.000
Ketapang - Surabaya	485	95.000	115.000	140.000

GAMBAR 1.3 Daftar Tarif Pengiriman Barang



### **3.2.3 KENDALA DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA ANGKUTAN BARANG PT KERETA API INDONESIA**

Kendala merupakan suatu masalah yang terjadi pada suatu perusahaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Kendala dalam pengiriman barang menurut pengamatan dalam proses magang sebagai berikut:

#### **1. Kurangnya Ketelitian pada Pengiriman**

- a. Pada proses pengolahan barang pengiriman, para petugas melakukan pemilihan surat dan paket sesuai dengan tempat sortir yang telah tersedia. Kemudian pegawai menyortir kiriman-kiriman tersebut dan dimasukkan ke dalam tempat untuk dikirim berdasarkan kota tujuannya. Pada saat itulah pegawai melakukan kesalahan memasukkan ke kantong kirim kota tujuan lain.
- b. Pada proses pengiriman barang terkadang terdapat kendala tidak teliti dalam proses penurunan barang pada stasiun tujuan, sehingga sering kali barang yang dikirim tiba tidak di stasiun yang seharusnya. Pada kendala ini, biasanya pihak kereta api bertanggung jawab untuk mengirimkan kembali barang yang terjadi kesalahan salah penurunan stasiun dengan jadwal kereta api yang paling awal pada hari berikutnya.

#### **2. Kecerobohan saat Pengiriman Barang**

- a. Pada kasus ini pihak KAI bisa juga mengalami kecerobohan yang seperti tidak sengaja memecahkan atau membuat rusak barang pada saat proses pengiriman. Sehingga pihak kereta api mengambil jalan untuk mengganti sesuai dengan nilai kerusakan pada barang yang dikirim. Sesuai dengan prosedur ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pihak kereta api.
  - b. Pihak customer terkadang tidak mempacking barangnya dengan baik, lalu tidak menuliskan keterangan pada barang yang mau dikirim apakah barang tersebut mudah pecah atau mudah busuk untuk kasus makanan dan minuman.
3. Kurangnya Pengetahuan Customer terhadap Rail Express
- a. Saat pertama kali orang mendengar Rail Express banyak yang belum mengetahui arti dari Rail Express sendiri. Dan belum banyak customer yang mengerti bahwa PT Kereta Api Indonesia juga menyediakan jasa pengiriman barang menggunakan kereta api dengan tarif yang relatif murah untuk pengiriman dalam jumlah yang besar. Sehingga dapat membuat keraguan pada customer untuk menggunakan jasa Rail Express.
  - b. Mempromosikan lagi mengenai kereta api barang, termasuk memberikan informasi mengenai prosedur, tarif pengiriman barang melalui kereta api. Bisa juga melakukan penyebaran iklan pada penumpang KAI.

4. Tidak menggunakan sistem Door to Door
  - a. Pada ekspedisi pengiriman darat biasanya menggunakan layanan door to door, tetapi berbeda pengiriman menggunakan kereta api tidak menyediakan layanan door to door. Yang artinya para pelanggan harus mengambil barangnya pada stasiun yang sudah di tuju. sehingga banyak diantaranya yang beranggapan bahwa itu membuang-buang waktu karena harus datang ke stasiun.
  - b. Membutuhkan transportasi lain untuk menuju ke lokasi stasiun pada saat mengambil barang yang dikirim



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis di dapat mengenai Sistem dan Prosedur pengiriman barang pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- A. PT Kereta Api Indonesia pada akhirnya memutuskan untuk menyediakan layanan angkutan barang, pada layanan angkutan barang di bagi menjadi dua jenis, yaitu Retail dan Korporat.
- B. Standar Operasional Prosedur pada PT Kereta Api Indonesia telah membentuk sistem kerja yang teratur, sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang.
- C. Pada proses pengiriman barang terdapat beberapa kendala yang terjadi di PT Kereta Api Indonesia, seperti kurangnya ketelitian saat pengiriman sehingga menyebabkan terjadi kesalahan pada saat mengkategorikan barang sesuai dengan stasiun tujuannya, kurangnya hati-hati pada saat memilah barang sehingga membuat barang mengalami kerusakan pecah ataupun basah, kurangnya media promosi rail express sehingga masih banyak orang yang belum mengerti tentang pelayanan angkutan barang pada PT Kereta Api Indonesia, kurangnya menyediakan pelayanan door to door pada setiap pengiriman.

## 4.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk sistem dan prosedur pengiriman angkutan barang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta adalah :

- A. Agar menambah pelayanan Door to Door pada pengiriman angkutan barang sehingga membuat konsumen tidak perlu datang ke stasiun untuk mengambil barang yang dikirimkannya.
- B. Kedepannya para petugas Rail Express harus lebih berhati-hati agar tidak melakukan kesalahan dalam memilah barang ataupun dalam proses pemindahan barang sehingga tidak membuat kesalahan yang fatal. Sehingga dapat sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan, jika sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan bukan hanya menguntungkan perusahaan saja tapi menguntungkan untuk petugas itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasi Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad : Jakarta

Batinggi, Ahmad, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: STIA LAN

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta : Salemba Empat

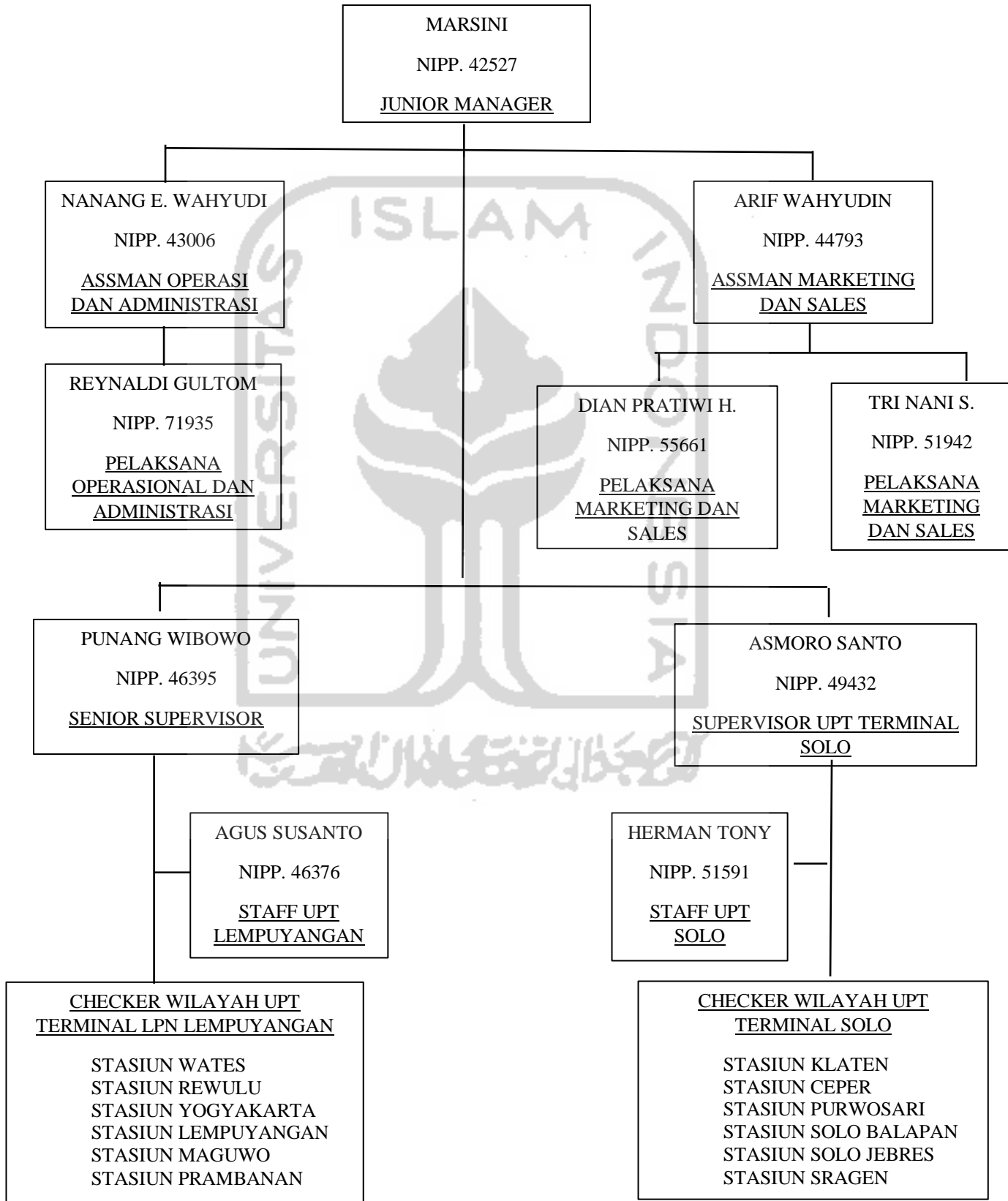
M. Nurrianto Al Arif. 2020. *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*. Cetakan ke-1 Bandung : Afabeta.

Philip Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat



**LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Struktur Organisasi Angkutan Barang DAOP 6 Yogyakarta**



Lampiran 2. Proses Pengukuran dan Penimbangan barang





Lampiran 3. Daftar Stasiun yang Melayani Rail Express

**BUMN**  
*Hadir untuk negeri*

**rail express**  
MURAH, CEPAT, AMAN

KERETA API

JAKARTA, BANDUNG, CIREBON, SEMARANG, PURWOKERTO, JOGJAKARTA, MADIUN, SURABAYA, JEMBER

**STASIUN YANG MELAYANI RAIL EXPRESS :**

1. JAKARTA GUDANG	21. GOMBONG	41. SIDOARJO
2. JAKARTA KOTA	22. KEBUMEN	42. BANGIL
3. PASARSENEN	23. KUTOARJO	43. SURABAYA KOTA
4. CIKAMPEK	24. JOGJAKARTA	44. SURABAYA PASARTURI
5. BANDUNG	25. LEMPUYANGAN	45. MOJOKERTO
6. GEDEBAGE	26. KLATEN	46. MALANG
7. KIARACONDONG	27. PURWOSARI	47. KEPANJEN
8. LELES	28. SOLO BALAPAN	48. WLINGI
9. TASIKMALAYA	29. SOLO JEBRES	49. PROBOLINGGO
10. BANJAR	30. SRAGEN	50. KLAKAH
11. CIREBON	31. NGAWI	51. TANGGUL
12. CIREBON PRUJAKAN	32. MADIUN	52. RAMBIPUJI
13. JATIBARANG	33. NGANJUK	53. JEMBER
14. TEGAL	34. KERTOSONO	54. KALISAT
15. PEKALONGAN	35. JOMBANG	55. KALISTAIL
16. SEMARANG TAWANG	36. KEDIRI	56. ROGOJAMPI
17. CEPU	37. TULUNGAGUNG	57. BANYUWANGI KOTA
18. PURWOKERTO	38. BLITAR	58. KETAPANG
19. KROYA	39. BABAT	59. PASURUAN
20. SIDAREJA	40. BOJONEGORO	

*\*relasi dan waktu pengiriman tergantung KA yang melayani*

121/021-121 | cs@kai.id | kai.id | KAI121 | KAI121\_ | @KAI121

### Lampiran 4. Contoh Formulir Pengisian Data Pengiriman Barang

**PENGAJUAN ANGKUTAN**

Nomor Dok : \_\_\_\_\_  
 Tanggal : \_\_\_\_\_

**STA PENGIRIM** : \_\_\_\_\_ No Loket : \_\_\_\_\_

**DATA PENGIRIM**  
 Nama : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_ (diskrepsi)  
 Kota / Kab : \_\_\_\_\_  
 Kecamatan : \_\_\_\_\_  
 Kelurahan : \_\_\_\_\_  
 Dukuh : \_\_\_\_\_  
 RT / RW : \_\_\_\_\_  
 Jalan : \_\_\_\_\_  
 Nomor : \_\_\_\_\_  
 Kode Pos : \_\_\_\_\_

No Tip : \_\_\_\_\_

Status Pengirim :  Perorangan  KTP  SIM  Lainnya / \_\_\_\_\_  
 Badan Usaha  NPWP  NPWP

**Catatan :**  
 1. Pembayaran yang telah dilakukan Pph ps 23 tanpa dilengkapi bukti potong dianggap sebagai kekurangan besa kiriman.  
 2. Pengiriman tidak dapat dilayani sementara masih terdapat kekurangan besa angkutan atas kiriman sebelumnya.

**STA PENERIMA**  
 Nama : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_ (diskrepsi)  
 Kota / Kab : \_\_\_\_\_  
 Kecamatan : \_\_\_\_\_  
 Kelurahan : \_\_\_\_\_  
 Dukuh : \_\_\_\_\_  
 RT / RW : \_\_\_\_\_  
 Jalan : \_\_\_\_\_  
 No : \_\_\_\_\_  
 Kode Pos : \_\_\_\_\_

No Tip : \_\_\_\_\_

Jenis Layanan :  Sta-sta  **BIAYA KIRIMAN**  
 D-Sta  Bea : \_\_\_\_\_  
 Sta-D  Ppn : \_\_\_\_\_  
 D-D  Pph ps 23 : \_\_\_\_\_

Terbilang : \_\_\_\_\_ Total : \_\_\_\_\_

**DATA BARANG**  
 Jenis : \_\_\_\_\_  
 Banyaknya : \_\_\_\_\_  
 Berat : \_\_\_\_\_  
 Volume : \_\_\_\_\_

Keterangan : \_\_\_\_\_

**Pernyataan Pengirim**  
 1. Apabila biaya kiriman yang diserahkan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah dikurangi Pph ps 23 maka bukti potong Pph ps 23 akan diserahkan sebelum tanggal 20  
 2. Barang-barang yang diajukan untuk diangkut bukan merupakan barang berbahaya, limbah barang berbahaya, barang-barang yang dilarang oleh undang-undang

Pengirim : \_\_\_\_\_ Petugas KAI : \_\_\_\_\_

No	Stasiun	Kategori	Stasiun	Kategori	Stasiun	Kategori	Stasiun	Kategori	Stasiun	Kategori
1	PROKOLINGO	PR	75	PROKOLINGO	PR	75	TANGGUL	TL	85	...
2	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Shot on Y95  
vivo dual camera

**Lampiran 5. Foto bersama Unit Sumber Daya Manusia Daop 6 Yogyakarta**



**Lampiran 6. Foto Bersama Unit Angkutan Barang Daop 6 Yogyakarta**





## Lampiran 7. Ketentuan Layanan Kirim dan Terima Paket

PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

### KETENTUAN LAYANAN

#### KETENTUAN LAYANAN KIRIM / TERIMA PAKET

##### PENGIRIMAN

a. Pengiriman Paket dilakukan dari Stasiun ke Stasiun  
 b. Berat Minimal Paket = 5 Kg  
 c. Pengiriman Paket (Transaksi) dilakukan di Loker Barang Stasiun  
 d. Pengiriman Paket Maksimal 1 Jam sebelum Keberangkatan KA

##### PENIMBANGAN

a. Paket ditimbang sesuai Beratnya (Kg)  
 b. Paket dihitung Volumetrik ( $p \times l \times t = \dots \text{Cm}^3$ ), (1 Kg = 6.850 Cm<sup>3</sup>) untuk kategori Barang yang dianggap membutuhkan dimensi (makan ruang). Diantaranya:  
 1. Sepeda = 6.000 Cm<sup>3</sup>  
 2. Motor (150cc = 1.100.000 Cm<sup>3</sup>), (250cc = 1.350.000 Cm<sup>3</sup>), (Sport = 1.650.000 Cm<sup>3</sup>)  
 3. Motor Custom (Non Pabrikan) dihitung Volumetrik

##### PENGAMBILAN

a. Pengambilan Kiriman / Paket dilakukan di Loker Barang Stasiun  
 1. Menunjukkan Bukti Transaksi (Resi) untuk Pengambilan  
 2. Menunjukkan ID-card Asli dan menyerahkan Fotocopynya ke Petugas Loker Barang  
 b. Pengambilan Kiriman / Paket Maksimal 3 Jam setelah Kedatangan KA. Bila melebihi dari batas waktu yang ditentukan, resiko kerusakan ditanggung Penerima / Pengirim

##### PELAYANAN KOMPLAIN

a. Penyampaian keberatan / komplain dapat disampaikan ke Petugas Loker Barang, dengan mengisi Form yang ditentukan dan dapat menunjuk poin a Pengambilan  
 b. Kerusakan Barang Kiriman / Paket (menunjuk poin b Pengambilan) diganti 10 (sepuluh) kali dari Biaya Kirim atau maksimal Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah)  
 c. Barang Kiriman / Paket Hilang diganti 10 (sepuluh) kali dari Biaya Kirim atau maksimal Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah)

##### DISKON

a. Pengiriman Paket dengan Berat:  
 1). 2.000 - 5.000 Kg = Diskon 5%  
 2). 5.001 - 10.000 Kg = Diskon 8%  
 3). Diatas 10.001 Kg = Diskon 10%  
 b. Penghitungan Diskon hari ini untuk dikenakan esok hari  
 c. Diskon berlaku hanya untuk keesokan harinya. Kecuali terjadi Libur Angkutan Barang (Hari Minggu, Tanggal merah / Hari Libur Nasional), maka bisa diberlakukan pada Hari Pertama Operasi Angkutan Barang berikutnya.

##### PACKAGING and LABELING

a. Barang Kiriman / Paket telah dikemas (packing) apik dan aman isinya oleh Pengirim  
 b. Pengirim dapat menuliskan Nama, Alamat dan Nomor HP Pengirim / Penerima (Label)

##### KONTAK LAYANAN

MARKETING and SALES  
 Telpor / WA 0813-2079-9069  
 Email : marketing.tpi@kai.com  
 Email : anshadisa@kai.com

PRIMO

**rail express**

kiriman paket dengan kereta api murah, cepat, aman

Berat minimal **5 Kg**

Mulai FEBRUARI 2020 Buka LOKET di Stasiun - YOGYAKARTA - LEPUYANGSI - BLATEN - PURWOREJO

Shot on Y95 vivo dual camera