

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
PT. DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) CARGO DI BANDARA
INTERNASIONAL EL TARI KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH :

EUGENIA PUTRI ANDRENELLY

42118141

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **19 November 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Eugenia Putri Andrenelly
Nomor Registrasi : 421 18 141
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) CARGO DI BANDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

(Handwritten signatures of the examiners)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
 Penguji II = 90
 Penguji III = 95
 = 90 / A

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
 Dekan

 Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 19 November 2022
Ketua Tim Penguji,

(Handwritten signature of Dr. Indriyati)
 Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
PT. DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) CARGO DI
BANDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

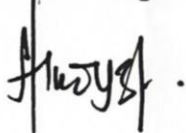
DIAJUKAN OLEH

EUGENIA PUTRI ANDRENELLY

42118141

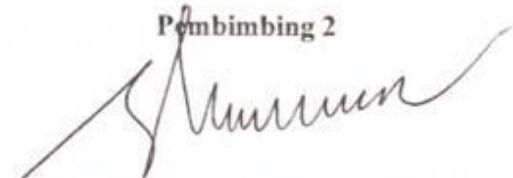
DISETUJUI OLEH

Pembimbing I



Dr. Indriyanti, S.IP, M.Si

Pembimbing 2



Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eugenia Putri Andrenelly

NIM : 42118141

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Universitas : Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) CARGO DI BANDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG”** merupakan karya ilmiah yang ditulis oleh saya, sebagai salah satu persyaratan untuk mendapat gelar sarjana Administrasi Publik. Apabila dikemudian hari ditemukan ada beberapa masalah maka saya siap mempertanggungjawabkan.

Kupang, 16 November 2022

Yang membuat pernyataan



Eugenia Putri Andrenelly

MOTTO

“Hidup yang tidak sesuai impian bukanlah hidup yang gagal, dan hidup yang sesuai impian belum tentu hidup yang berhasil. Aku hanya ingin melakukan tugas yang diberikan kepadaku dengan baik”.

-2521 Eps. 11 33:42-

PERSEMBAHAN

Dalam nada syukur yang berlimpah dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah memberikanku nafas kehidupan
2. Kedua orang tua tercinta bapa Stefanus Minggu dan mama almh. Rosemary Esther Yudith da Gomez
3. Yang tersayang kakak Patricia Yudith Andrenelly, dede Ronald da Gomez, mama Sisilia Marlyn, pame'i Christina Tanus, epa Jhoni Ang yang telah memberi dukungan baik secara material maupun non material selama proses perkuliahan.
4. Almamater tercinta fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, prodi Administrasi Publik, Universitas Widya Mandira Kupang
5. Para dosen dan pembimbing yang telah membimbing saya
6. Teman-teman saya yang dengan tulus selalu membantu saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) CARGO DI BANDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG”**. Skripsi penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kata harapan sempurna. Selesaiannya skripsi penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta jajarannya.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. Indriyati, S. IP, M. Si, selaku Dosen pembimbing 1 yang selama ini memberikan ilmu, arahan, nasehat juga motivasi kepada

penulis dan bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan, saran, serta perbaikan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si, selaku Dosen pembimbing 2 yang selama ini memberikan ilmu, arahan, nasehat juga motivasi kepada penulis dan bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan, saran, serta perbaikan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dionisisus L. Waso selaku kepala cabang dan pegawai PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo Di Bandara Internasional El Tari Kupang Yang telah menerima dan banyak membantu penulis dalam penyusunan proposal ini.
7. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberi motivasi, arahan, dan dukungan baik materil maupun non-materil dalam menyelesaikan penyusunan proposal ini.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Angkatan 2018 khususnya kelas B dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih terdapat kekurangan, untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi para pembaca.

Kupang, 25 Oktober 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo di Bandara Internasional El Tari Kupang”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis SWOT terhadap strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa dari PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Dalam penelitian ini menggunakan teori indikator analisis SWOT dari Freddy Rangkuti (2015:20) dimana terdapat 4 indikator yang menjadi focus dalam penelitian ini, yaitu strength (kekuatan), weakness (kelemahan), opportunity (peluang), threat (ancaman). Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data primer diperoleh melalui kuesioner , sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku dan dokumen yang diperoleh dari PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo yaitu instansi terkait dengan penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini adalah shipper dan pelanggan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang harus dilakukan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa adalah strategi diversifikasi.

Kata kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan Jasa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Peneliti Terdahulu	9
2.2 Konsep Strategi	10
2.2.1 Pengetian Strategi.....	10
2.2.2 Elemen-Element Strategi.....	13
2.2.3 Tahap-Tahap Strategi	17
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	19
2.3.1 Konsep Jasa	19
2.3.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	20
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.3.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa.....	23
2.4 Konsep Kargo.....	25
2.5 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa	31
2.6 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34

3.1 Metode Dan Tipe Penelitian.....	34
3.2 Populasi Dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel.....	35
3.2.3 Responden	36
3.3 Operasional Variabel.....	37
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
3.4.1 Uji Validitas	38
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.5 Lokasi Penelitian.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	41
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.2 Teknik Pengolahan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.7.2 Analisis SWOT.....	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran umum PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo	52
4.1.1.1 Jenis Layanan Jasa PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo ...	53
4.1.2 Visi dan Misi PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo.....	57
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo	58
4.2 Karakteristik Responden	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	63
5.1 Hasil Penelitian	63
5.1.1 Hasil Uji Validitas	63
5.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen	64
5.1.3 Analisis deskriptif.....	65
5.1.4 Analisis SWOT.....	83
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	87

5.2.1 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa PT Dharma Bandar	
Mandala (DBM) Cargo	87
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengiriman Barang Periode Juli 2022	4
Tabel 1.2 Jumlah Kapasitas Muatan Kargo Setiap Maskapai.....	5
Tabel 3.1 Responden.....	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.3 Skor Skala Likert	42
Tabel 3.4 Matriks Efas	45
Tabel 3.5 Matriks Ifas	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 5.1 Perhitungan Analisis Butir Validitas Instrumen Penelitian Faktor Internal	63
Tabel 5.2 Perhitungan Analisis Butir Validitas Instrumen Penelitian Faktor Eksternal.....	64
Tabel 5.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 5.4 Durasi Pengiriman Yang Cepat.....	66
Tabel 5.5 Lokasi Kantor Yang Strategis Dan Mudah Dijangkau	66
Tabel 5.6 Kecepatan Dan Ketepatan Pegawai Dalam Melayani.....	67
Tabel 5.7 Pegawai Dapat Dipercaya Dan Bertanggungjawab	68
Tabel 5.8 Produk Jasa Yang Diberikan Sesuai Dengan Harga Yang Relatif Murah	69
Tabel 5.9 Fasilitas kurang memadai	70
Tabel 5.10 Minimnya kegiatan promosi yang dilakukan.....	71
Tabel 5.11 Keterbatasan jenis barang yang dapat dikirimkan	72
Tabel 5.12 Keterlambatan dalam pengiriman barang	73
Tabel 5.13 sering terjadi masalah selisih berat	74
Tabel 5.14 Kemajuan Teknologi Dan Informasi.....	75
Tabel 5.15 Pelayanan Yang Baik Menjadi Presepsi Positif Pelanggan Terhadap Perusahaan.....	76
Tabel 5.16 Kebijakan pemerintah tentang pengiriman barang	76
Tabel 5.17 Produk Yang Ditawarkan Sedang Meningkatkan Di Pasaran	77

Tabel 5.18 Adanya Perusahaan Saingan	78
Tabel 5.19 Lokasi Perusahaan EMPU Yang Saling Berdekatan	79
Tabel 5.20 Pemahaman Pelanggan Yang Kurang Mengenai Prosedur Pengiriman Barang	80
Tabel 5.21 Perbedaan timbangan gudang dan EMPU PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo	81
Tabel 5.22 Masalah yang sering terjadi antara perusahaan dengan kompetitor, pelanggan maupun ekspedisi pengangkut (maskapai)	82
Tabel 5.23 Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	83
Tabel 5.24 Matriks Matriks Faktor Strategi Internal (IFAS)	84
Tabel 5.25 Matriks SWOT.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pertumbuhan Kargo 2014-2019	29
Gambar 2.2 Prediksi Kargo 2020-2024	29
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Matriks SWOT	49
Gambar 3.2 Diagram Analisis SWOT	50
Gambar 4.1 Logo PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo.....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo Cabang Kupang	58
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 5.1 Diagram Analisis SWOT	87