

## ABSTRAKSI

Transportasi merupakan bagian dari kehidupan yang dialami sehari-hari. Transportasi tidak hanya identik dengan pembuat kemacetan, bising, polusi udara, dan biaya tinggi tetapi transportasi dapat di manfaatkan sebagai sarana pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Maka transportasi mempunyai peranan penting dan strategis dalam sektor perekonomian di Indonesia. Jasa angkutan merupakan perencanaan transportasi logistik untuk memenuhi kebutuhan konsumen oleh karena itu peranan usaha jasa ekspedisi kargo sangat di perlukan.

Pasar kargo Indonesia tumbuh pesat, kargo di Indonesia memberi peluang cukup besar karena banyak munculnya maskapai baru yang memainkan peran penting guna mendukung pengiriman barang. Perusahaan jasa logistik nasional maupun asing kini berlomba menawarkan pelayanan dengan segala plus minusnya. Ekpedisi kargo udara domestik sempat mengalami penurunan tahun 2006, kemudian terjadi kenaikan 8,5 % menjadi 291,32 ton pada bulan November 2007. Ekpedisi angkutan kargo udara tujuan Internasional mengalami penurunan tahun 2005 namun mulai bangkit dengan kenaikan sebesar 7,93 % atau mencapai 615,99 ton bulan November 2007.

Untuk Indonesia bagian timur Surabaya adalah pintu utama, didasari banyaknya maskapai penerbangan yang mempunyai rute penerbangan ke kawasan Indonesia timur dengan mulai penerbangan dari Surabaya. Bandara Juanda Surabaya dan Bandara Sepinggan Balikpapan dinilai potensial karena memiliki potensi pasar dari sektor industri dan produk perikanan juga pelayanan bagi perusahaan migas dan kehutanan.

Di Surabaya tahun 1990 jumlah perusahaan ekspedisi kargo domestik udara di Juanda berjumlah 10 perusahaan sedangkan tahun 2005 berjumlah 19 perusahaan ekspedisi kargo domestik udara. Diantara perusahaan kargo yang ada di Juanda salah satunya yaitu PT Dian Multi Kurnia. PT Dian Multi Kurnia menduduki peringkat nomer satu untuk *Incoming* jumlah tonase 459,987 ton tahun 2007 dan untuk *outgoing* jumlah 354.891 ton pada tahun 2007 menduduki peringkat pertama dengan rata-rata selama 6 bulan. Data diatas tersebut menunjukkan bahwa PT Dian Multi Kurnia merupakan perusahaan kargo yang mempunyai volume pengiriman barang yang tinggi.

PT Dian Multi Kurnia atau yang biasa disebut dengan DMK Cargo merupakan perusahaan ekspedisi muatan udara yang melayani pengiriman barang melalui *port to port* dimana pengiriman barang melalui *port to port* harus memiliki kantor dan pergudangan di area bandara udara. PT Dian Multi

Kurnia di percaya oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia untuk kerjasama *incoming* pengiriman barang dengan maksud apabila ada customer atau ekspedisi lain yang ingin mengambil barangnya dapat mengambilnya di kargo PT Dian Multi Kurnia.

Selain layanan *carter* yang diberikan oleh PT Dian Multi Kurnia juga memberikan layanan untuk pengambilan barang, *packaging* barang, dan pengurusan dokumen yang berhubungan dengan pengiriman barang. Dari hasil pengamatan pada saat pelanggan mengirimkan barang ke DMK kargo terlebih dahulu barang ditimbang kemudian dicek kondisi *packaging* barang bila kurang bagus maka dari pihak DMK kargo akan memperbaiki atau melakukan *packaging* total setelah itu pelanggan memilih jadwal serta harga pengiriman sesuai kebutuhan dan sebelum terjadi pengiriman barang maka pelanggan akan dilihat kembali kondisi fisik barang terakhir sebelum dikirim oleh pihak DMK Kargo.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori **Coyle, Bardi, dan Langley (1992)** adalah kualitas layanan logistik merupakan bagian dari pemasaran produk yang ditawarkan oleh perusahaan untuk mengirimkan jumlah yang tepat dari produk yang tepat pada tempat yang tepat, waktu yang tepat pada kondisi yang tepat, dan pada harga yang tepat dengan informasi yang tepat. Sembilan dimensi pengukur dari kualitas layanan logistik menurut **Mentzer, Flint, dan Kent (1999)** adalah: *Personnel Contact Quality, Order Release Quantities, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Quality, Order Discrepancy Handling dan Timeliness*

Jenis Penelitian adalah studi eksploratori. Sumber data yang digunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui *depth interview* (wawancara mendalam) dengan responden. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling* karena populasi teridentifikasi. Jenis *non-probability sampling* adalah *Simple random sampling* yaitu dengan cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan dalam anggota populasi yang sesuai dengan karakteristik responden.

Dari penelitian ini ditemukan beberapa hasil penelitian dan temuan Pengetahuan karyawan DMK Kargo sudah baik, keramahannya tetap di pertahankan, pelayanan diberikan baik cepat, aktif dan murah senyum. Mengenai ketersediaan layanan berupa carter pesawat, penyewaan gudang, Jam operasional yang 24 jam dan ketersediaan pengepakan barang cukup inovatif. Secara keseluruhan kualitas layanan logistik yang dilakukan oleh PT Dian Multi Kurnia yang dirasakan oleh para responden cukup memuaskan.