

Analysis Of Trucking Service Quality In Enhancing Customer Satisfaction At PT. Pagarjati Trasindo

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Trucking Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pagarjati Trasindo

Geovito Ramdhani Akbar¹, Andrian Noviardy²

Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma^{1,2}

221510076@student.binadarma.ac.id¹, andrian.noviardy@binadarma.ac.id²

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of trucking transportation services at PT. Pagarjati Trasindo based on the SERVQUAL dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as to determine customer satisfaction with the services provided. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, documentation, and source triangulation, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the overall service quality of PT. Pagarjati Trasindo is adequate. The condition of the fleet, prompt responsiveness, cargo security, and attention to customer needs have contributed to customer satisfaction. However, the company still needs to improve delivery timeliness, communication consistency, and the provision of information when operational disruptions occur. Overall, customers were moderately to highly satisfied with the services provided and remained willing to reuse and recommend PT. Pagarjati Trasindo's trucking services.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Trucking Transportation Services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa angkutan trucking pada PT. Pagarjati Trasindo berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi sumber, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pagarjati Trasindo secara umum sudah memadai. Kondisi armada, kecepatan respons, keamanan barang, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dinilai telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun, perusahaan masih perlu meningkatkan ketepatan waktu pengiriman, konsistensi komunikasi, dan penyampaian informasi ketika terjadi kendala operasional. Secara keseluruhan, pelanggan merasa cukup puas hingga puas terhadap pelayanan yang diberikan serta tetap bersedia menggunakan kembali dan merekomendasikan jasa PT. Pagarjati Trasindo.

Kata kunci: Jasa Angkutan Trucking, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

1. Pendahuluan

Industri logistik dan transportasi darat merupakan sektor yang berperan penting dalam mendukung kelancaran distribusi barang serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), sektor transportasi dan pergudangan memberikan kontribusi sebesar 6,24% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada tahun 2024. Selain itu, pada kuartal II tahun 2025 sektor ini masih mencatat pertumbuhan

sebesar 8,52% secara tahunan, yang menunjukkan bahwa aktivitas distribusi barang dan kebutuhan terhadap layanan logistik terus mengalami peningkatan seiring berkembangnya kegiatan perdagangan dan industri di Indonesia (Badan Pusat Statistik 2025 dalam Bisnis, 2024).

Perkembangan sektor logistik juga dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan e-commerce yang mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan distribusi yang lebih cepat, tepat, dan efisien. Kondisi tersebut menuntut perusahaan jasa angkutan barang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus mempertahankan daya saing di tengah persaingan industri yang semakin ketat (Juhana *et al.*, 2024, p. 14). Dalam sistem logistik, transportasi berfungsi sebagai penghubung utama dalam proses perpindahan barang dari produsen hingga ke konsumen, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran distribusi (Hertina *et al.*, 2023, p. 38).

Pada perusahaan jasa angkutan trucking, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari keberhasilan pengiriman barang, tetapi juga dari ketepatan waktu, keamanan barang, kecepatan dalam merespons pelanggan, kompetensi sumber daya manusia, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. (Hertina *et al.*, 2023, p. 31) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang memadai akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Menurut (Khamdan Rifai, 2023, p. 49) kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan cenderung menggunakan kembali jasa perusahaan serta memberikan rekomendasi kepada pihak lain.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Geeta Fedriani *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada perusahaan jasa trucking memperoleh penilaian sangat baik, terutama pada dimensi *empathy* dan *reliability*, sehingga berdampak pada tingginya kepuasan pelanggan. Penelitian lain oleh (Yogi Priambodo, Resista Vikaliana, 2022) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *freight forwarding*.

Meskipun demikian, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan jasa angkutan trucking lokal masih relatif terbatas, khususnya di wilayah Sumatera Selatan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada perusahaan logistik berskala besar atau perusahaan *freight forwarding*. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada PT. Pagarjati Trasindo sebagai perusahaan jasa angkutan trucking yang telah beroperasi selama kurang lebih 20 tahun dan melayani pengiriman berbagai jenis barang industri di wilayah Sumatera Selatan maupun antarprovinsi.

Berdasarkan hasil observasi awal dan data internal perusahaan, sekitar 17% pengiriman mengalami keterlambatan setiap bulan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa infrastruktur jalan yang kurang mendukung, serta faktor internal berupa koordinasi penyampaian informasi kepada pengemudi yang belum berjalan secara optimal. Dampak dari kondisi tersebut adalah meningkatnya keluhan pelanggan, terutama terkait ketepatan waktu pengiriman dan konsistensi penyampaian informasi selama proses distribusi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa angkutan trucking pada PT. Pagarjati Trasindo berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Grand Theory

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory*) yang dikemukakan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Konsep tersebut kemudian dikembangkan melalui *Gap Model of Service Quality*, yang menjelaskan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Selanjutnya, (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988) mengembangkan SERVQUAL yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa angkutan *trucking* pada PT. Pagarjati Trasindo, yang meliputi kondisi fasilitas dan armada, keandalan pelayanan, responsivitas, jaminan keamanan dan kompetensi, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut (Khamdan Rifai, 2023., p. 12) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan, maka semakin besar peluang terciptanya kepuasan pelanggan. Dalam industri logistik, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena berkaitan dengan ketepatan pengiriman, keamanan barang, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten.

2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Mujito *et al.*, 2024, p. 31) kualitas pelayanan berdasarkan konsep SERVQUAL terdiri dari lima dimensi, yaitu: *tangible* (bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan karyawan), *reliability* (kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten), *responsiveness* (kecepatan dan kesiapan dalam merespon kebutuhan pelanggan), *assurance* (kompetensi dan kemampuan menciptakan rasa aman dan percaya), serta *empathy* (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan secara individual).

2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Khamdan Rifai, 2023., p. 49) kepuasan pelanggan adalah kondisi emosional yang muncul setelah penggunaan produk atau jasa, yang ditentukan oleh perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen kecewa, sesuai harapan berarti puas, dan jika melebihi harapan maka konsumen sangat puas. Harapan tersebut terbentuk dari pengalaman, rekomendasi, dan informasi yang diperoleh sebelumnya, serta kepuasan yang tinggi dapat mendorong loyalitas dan citra positif terhadap perusahaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

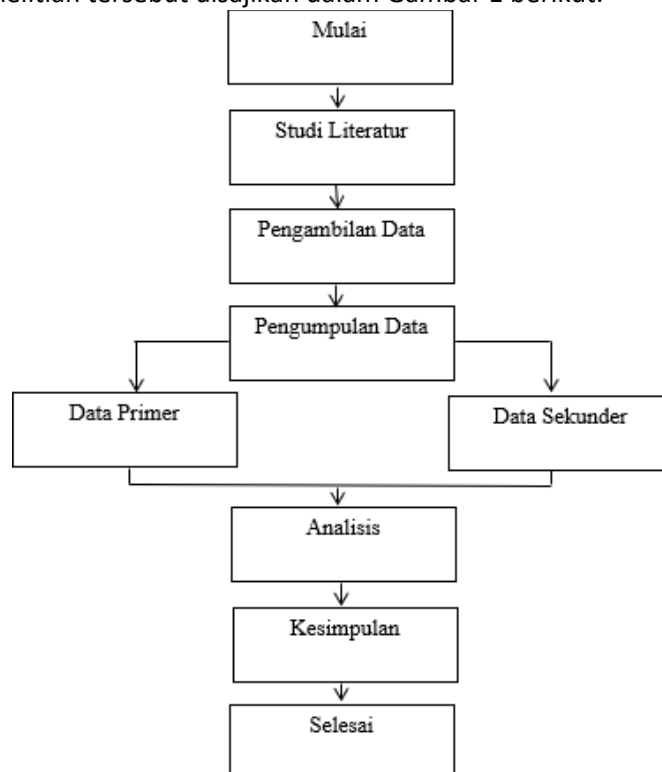
Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (Prasertijowati *et al.*, 2023) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan mampu meningkatkan efektivitas distribusi dan kepuasan

pelanggan. (Geeta Fedriani *et al.*, 2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan pada perusahaan trucking berada pada kategori sangat baik. (Sahara & Amelia, 2023) menjelaskan bahwa penerapan SOP yang baik mendukung peningkatan kualitas pelayanan. (Sahid *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman masih dipengaruhi oleh kondisi armada dan operasional perusahaan, sedangkan (Barinta *et al.*, 2024) menekankan pentingnya peningkatan ketepatan waktu, perawatan armada, dan kompetensi karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan.

2.6 Diagram Alur Penelitian

Diagram alur penelitian ini menggambarkan tahapan pelaksanaan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa angkutan trucking terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dimulai dari identifikasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan jasa angkutan trucking, kemudian dilanjutkan dengan studi literatur untuk memperoleh landasan teori yang relevan, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya dilakukan perumusan masalah dan penyusunan hipotesis penelitian, diikuti dengan penentuan metode penelitian serta variabel yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Tahap berikutnya adalah penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui kuesioner, serta analisis data. Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan dan pemberian saran berdasarkan hasil analisis yang diperoleh. Alur penelitian tersebut disajikan dalam Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

Sumber: Penulis, 2026

2.7 Fokus Penelitian

Menurut (Khamdan Rifai, 2023., p. 12) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima, di mana semakin sesuai atau bahkan melebihi harapan tersebut, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Selain itu, (Fitriani, 2023) menyatakan bahwa kualitas layanan logistik adalah kemampuan perusahaan

dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan melalui ketepatan waktu pengiriman, harga yang bersaing, keamanan barang, serta kemudahan akses informasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, daya saing, dan loyalitas pelanggan.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengkaji kualitas pelayanan jasa angkutan trucking dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Pagarjati Trasindo. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian dilaksanakan di PT. Pagarjati Trasindo dengan menggunakan teknik purposive sampling dalam pemilihan informan. Informan penelitian terdiri atas tiga pelanggan aktif yang telah menggunakan jasa perusahaan sedikitnya tiga kali dan satu orang karyawan yang terlibat dalam proses operasional serta pelayanan pelanggan. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, serta data sekunder yang berasal dari dokumen perusahaan dan berbagai literatur yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin kredibilitas hasil penelitian, dilakukan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Gambaran Umum PT. Pagarjati Trasindo

PT. Pagarjati Trasindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan barang (*trucking*), distribusi, dan logistik. Perusahaan ini telah beroperasi selama kurang lebih 20 tahun dengan melayani pengangkutan berbagai jenis barang industri, seperti bahan baku, mesin, suku cadang, alat berat, tiang pancang, serta peralatan *rig*. Layanan yang diberikan mencakup pengiriman antarkota hingga antarprovinsi, terutama di wilayah Sumatera Selatan.

Dalam perkembangannya, PT. Pagarjati Trasindo tidak hanya menyediakan layanan transportasi darat, tetapi juga memperluas usahanya dengan menyediakan layanan ekspedisi muatan kapal laut serta pengurusan dokumen ekspor dan impor (*customs clearance*). Selain itu, perusahaan bekerja sama dengan GUI Group di Palembang untuk mendukung penyediaan layanan logistik yang lebih terpadu, meliputi pergudangan, depo kontainer, bongkar muat, dan jasa kepelabuhanan.

Kegiatan operasional perusahaan didukung oleh struktur organisasi yang terdiri atas direktur, bagian administrasi, operasional, *maintenance*, dan pengemudi. Setiap bagian memiliki tanggung jawab sesuai dengan fungsinya dalam mendukung kelancaran proses pengiriman, mulai dari penerimaan pesanan, pengaturan jadwal armada, pemantauan perjalanan, hingga penyelesaian administrasi pengiriman.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik, PT. Pagarjati Trasindo berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan ketepatan waktu, keamanan barang, dan kepuasan pelanggan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pengelolaan armada yang optimal, peningkatan koordinasi operasional, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia agar mampu memberikan layanan yang profesional dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai bahwa dimensi *tangible* pada PT. Pagarjati Trasindo telah tergolong baik. Hal ini terlihat dari kondisi armada yang dinilai layak operasional, bersih, dan terawat sehingga mampu mendukung kelancaran proses pengiriman. Meskipun beberapa unit kendaraan telah berusia cukup lama, seluruh informan menyatakan bahwa kondisi armada masih dapat diandalkan dan belum pernah menimbulkan kendala yang menghambat pengiriman. Selain itu, fasilitas pendukung seperti peralatan bongkar muat dan sarana komunikasi juga dinilai memadai serta mempermudah koordinasi antara perusahaan dan pelanggan. Salah satu informan menyatakan bahwa *"kondisi truk cukup terawat dan sampai saat ini belum pernah ada masalah serius yang mengganggu pengiriman barang."*

Hasil wawancara dengan informan pendukung memperkuat temuan tersebut. Perusahaan melakukan perawatan armada secara berkala untuk memastikan kendaraan tetap dalam kondisi layak operasional serta menyediakan peralatan bongkar muat sesuai dengan kebutuhan pengiriman. Namun, sistem pemantauan operasional dan komunikasi masih mengandalkan telepon dan WhatsApp sehingga belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang terintegrasi secara digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik PT. Pagarjati Trasindo telah memberikan persepsi positif kepada pelanggan, terutama pada kondisi armada, fasilitas operasional, dan kemudahan komunikasi. Meskipun demikian, perusahaan masih perlu meningkatkan modernisasi fasilitas, khususnya melalui penerapan sistem digital untuk pemantauan pengiriman dan pengelolaan operasional agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

4.2.2 *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai bahwa dimensi *reliability* pada PT. Pagarjati Trasindo sudah tergolong cukup baik, terutama dalam memenuhi jadwal pengiriman yang telah disepakati. Meskipun demikian, keterlambatan pengiriman masih terjadi pada kondisi tertentu, terutama akibat faktor eksternal seperti kemacetan dan kondisi jalan. Selain ketepatan waktu, pelanggan juga menyoroti pentingnya konsistensi komunikasi ketika terjadi perubahan jadwal. Sebagian informan menyampaikan bahwa perusahaan telah memberikan informasi dan penanganan yang baik saat terjadi keterlambatan, namun penyampaian informasi tersebut dinilai belum selalu dilakukan secara cepat dan proaktif. Salah satu informan menyatakan bahwa *"yang mengganggu bukan hanya keterlambatannya, tetapi ketika informasi keterlambatan tidak disampaikan lebih awal sehingga mengganggu persiapan operasional."*

Hasil wawancara dengan informan pendukung menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kondisi infrastruktur jalan dan koordinasi internal yang belum sepenuhnya optimal. Perusahaan masih mengandalkan komunikasi melalui WhatsApp dan telepon dalam penyampaian perubahan jadwal kepada pengemudi sehingga informasi tidak selalu diterima tepat waktu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian keterlambatan yang terjadi sebenarnya masih dapat diminimalkan melalui sistem koordinasi yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* pada PT. Pagarjati Trasindo telah berjalan dengan cukup baik karena sebagian besar pengiriman dapat diselesaikan sesuai jadwal dan perusahaan berupaya memberikan solusi ketika terjadi kendala. Namun, peningkatan masih diperlukan pada aspek konsistensi ketepatan waktu serta sistem komunikasi internal agar informasi mengenai perubahan jadwal dapat disampaikan secara lebih cepat, akurat, dan proaktif sehingga keandalan pelayanan dapat semakin meningkat.

4.2.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai bahwa dimensi *responsiveness* pada PT. Pagarjati Trasindo telah tergolong baik, terutama dalam merespons permintaan pemesanan jasa pengiriman. Sebagian besar informan menyatakan bahwa perusahaan mampu memberikan konfirmasi ketersediaan armada dan jadwal pengiriman dalam waktu yang relatif singkat sehingga memudahkan pelanggan dalam merencanakan kegiatan distribusi. Namun, beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara jadwal yang telah diinformasikan dengan realisasi di lapangan. Selain itu, ketika terjadi kendala operasional, penyampaian informasi dinilai belum selalu dilakukan secara konsisten dan proaktif. Salah satu informan menyatakan bahwa *"biasanya dalam waktu kurang dari satu jam sudah ada konfirmasi ketersediaan armada dan jadwal, tetapi ketika terjadi keterlambatan saya terkadang harus menghubungi pihak perusahaan terlebih dahulu."*

Hasil wawancara dengan informan pendukung menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan daya tanggap melalui perawatan armada secara berkala, pelatihan pengemudi, serta perbaikan koordinasi internal. Selain itu, perusahaan sedang mengkaji penerapan sistem digital untuk pemantauan armada dan penyampaian informasi kepada pelanggan. Meskipun demikian, koordinasi operasional masih mengandalkan WhatsApp dan telepon sehingga penyampaian informasi belum selalu berlangsung secara cepat dan merata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* pada PT. Pagarjati Trasindo telah berjalan dengan baik, terutama dalam memberikan respons terhadap permintaan pemesanan jasa pengiriman. Namun, perusahaan masih perlu meningkatkan keproaktifan komunikasi, konsistensi penyampaian informasi, serta efektivitas koordinasi internal agar penanganan kendala operasional dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.2.4 Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara, dimensi *assurance* pada PT. Pagarjati Trasindo dinilai baik oleh sebagian besar informan. Pelanggan merasa percaya menggunakan jasa perusahaan karena selama bekerja sama hampir tidak pernah mengalami kehilangan maupun kerusakan barang yang signifikan. Selain itu, driver dinilai memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai dalam menangani proses pengiriman, terutama dalam menentukan rute dan menjaga keamanan barang. Meskipun demikian, beberapa informan masih menemukan kekurangan pada aspek administrasi, seperti perbedaan informasi antar staf serta pemahaman dokumen pengiriman yang belum sepenuhnya konsisten. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pelanggan telah terbentuk dengan baik, namun kompetensi pelayanan administratif masih perlu ditingkatkan.

Hasil tersebut diperkuat melalui wawancara dengan informan pendukung yang menjelaskan bahwa perusahaan telah menerapkan standar pelayanan mulai dari konfirmasi pesanan, penjadwalan armada, pemantauan perjalanan, hingga konfirmasi penyelesaian pengiriman. Perusahaan juga melakukan pelatihan pengemudi dan perawatan armada secara berkala sebagai upaya menjaga kualitas layanan. Namun, implementasi standar pelayanan belum sepenuhnya konsisten, khususnya dalam penyampaian informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, dimensi *assurance* pada PT. Pagarjati Trasindo dapat dikategorikan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada kompetensi administrasi, koordinasi internal, dan konsistensi komunikasi agar kepercayaan pelanggan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.5 Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara, dimensi *empathy* pada PT. Pagarjati Trasindo dinilai baik. Sebagian besar informan menyatakan bahwa perusahaan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dengan melakukan konfirmasi mengenai jenis muatan, lokasi bongkar,

serta kebutuhan khusus sebelum proses pengiriman. Sikap tersebut menunjukkan adanya kepedulian perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun, beberapa informan mengungkapkan bahwa komunikasi selama proses pengiriman belum selalu konsisten. Informasi mengenai perkembangan pengiriman terkadang disampaikan secara proaktif, tetapi pada kondisi tertentu pelanggan masih harus menghubungi perusahaan terlebih dahulu untuk memperoleh pembaruan informasi.

Hasil tersebut diperkuat oleh wawancara dengan informan pendukung yang menjelaskan bahwa perusahaan telah menerapkan proses konfirmasi pesanan, penjadwalan armada, dan pemantauan perjalanan sebagai bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga sedang mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pemantauan pengiriman. Meskipun demikian, komunikasi kepada pelanggan masih bergantung pada kondisi operasional sehingga belum selalu dilakukan secara konsisten. Oleh karena itu, dimensi *empathy* pada PT. Pagarjati Trasindo dapat dikategorikan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek konsistensi komunikasi, penyampaian informasi secara proaktif, serta standarisasi pelayanan agar pengalaman pelanggan menjadi lebih optimal dan beragam.

4.2.6 Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Pagarjati Trasindo berada pada kategori cukup puas hingga puas. Salah satu informan menyatakan bahwa secara umum pelayanan perusahaan sudah memuaskan, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek konsistensi komunikasi ketika terjadi keterlambatan serta ketepatan waktu pengiriman. Informan lain juga mengungkapkan bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik, tetapi konsistensi informasi dan ketepatan waktu masih perlu ditingkatkan agar koordinasi operasional pelanggan menjadi lebih efektif. Sementara itu, informan lainnya menyatakan puas terhadap pelayanan perusahaan karena sebagian besar aspek layanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan serta telah merekomendasikan PT. Pagarjati Trasindo kepada rekan bisnis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek komunikasi, ketepatan waktu, dan keandalan operasional.

Hasil tersebut diperkuat oleh wawancara dengan informan pendukung yang menjelaskan bahwa perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan standar operasional, pelatihan pengemudi, perawatan armada, serta pengembangan sistem digital untuk mendukung proses pengiriman. Meskipun demikian, perusahaan masih menghadapi kendala pada konsistensi komunikasi dan ketepatan waktu pengiriman yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan terhadap PT. Pagarjati Trasindo dapat dikategorikan baik (cukup puas hingga puas), namun masih diperlukan peningkatan pada aspek konsistensi komunikasi, ketepatan waktu pengiriman, dan keproaktifan pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

4.2.7 Operasional & Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Abdul selaku Staff Operasional PT. Pagarjati Trasindo, diketahui bahwa perusahaan telah memiliki standar pelayanan yang meliputi proses konfirmasi pesanan, penjadwalan armada, pemantauan perjalanan, hingga konfirmasi penyelesaian pengiriman. Perusahaan juga menerapkan prosedur khusus untuk penanganan muatan tertentu seperti alat berat dan tiang pancang. Selain itu, perusahaan telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perawatan armada secara berkala, pelatihan pengemudi, serta perencanaan penerapan sistem digital untuk pemantauan armada secara *real-time*. Namun demikian, informan menyampaikan bahwa penerapan standar pelayanan tersebut belum selalu berjalan secara konsisten, terutama pada aspek komunikasi

kepada pelanggan.

Informan Abdul juga menjelaskan bahwa kendala utama operasional berasal dari dua faktor, yaitu kondisi infrastruktur jalan di beberapa wilayah Sumatera Selatan serta sistem koordinasi internal yang masih mengandalkan WhatsApp dan telepon. Kondisi tersebut menyebabkan informasi perubahan jadwal tidak selalu diterima pengemudi tepat waktu sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan pengiriman. Selain itu, dalam penanganan keluhan pelanggan, perusahaan telah memiliki prosedur penerimaan, koordinasi, dan pemberian solusi, namun dokumentasi terhadap keluhan yang bersifat minor masih belum dilakukan secara optimal sehingga menyulitkan proses evaluasi pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa operasional dan standar pelayanan PT. Pagarjati Trasindo telah memiliki prosedur yang cukup jelas dan mendukung kelancaran proses pengiriman. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek koordinasi internal, dokumentasi keluhan pelanggan, serta digitalisasi sistem komunikasi dan pemantauan armada. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan perusahaan secara berkelanjutan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* berkaitan dengan kondisi fisik armada, fasilitas operasional, serta sarana pendukung dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *tangible* pada PT. Pagarjati Trasindo tergolong baik. Hal ini ditunjukkan oleh kondisi armada yang layak digunakan, peralatan bongkar muat yang memadai, serta sarana komunikasi yang mendukung kelancaran pelayanan. Namun, perusahaan masih perlu meningkatkan digitalisasi operasional, terutama dalam sistem pemantauan pengiriman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Szydelko & Wonzy, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan logistik tidak hanya ditentukan oleh kondisi fisik armada, tetapi juga pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, (Barinta *et al.*, 2024) menegaskan bahwa modernisasi fasilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi.

4.3.2 *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat waktu dan sesuai dengan janji kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Pagarjati Trasindo memiliki tingkat keandalan yang cukup baik karena sebagian besar pengiriman berjalan sesuai jadwal. Namun, masih terdapat keterlambatan yang dipengaruhi oleh kondisi jalan dan koordinasi internal yang belum optimal.

Temuan ini sejalan dengan (Geeta Fedriani *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta didukung oleh (Zhang *et al.*, 2022) yang menjelaskan pentingnya sistem komunikasi dan koordinasi operasional dalam menjaga ketepatan waktu pengiriman.

4.3.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pagarjati Trasindo telah memberikan respons yang cepat pada tahap pemesanan, namun penyampaian informasi saat terjadi kendala pengiriman masih belum konsisten.

Hasil tersebut sejalan dengan (Szydelko & Wonzy, 2023) yang menyatakan bahwa *responsiveness* tidak hanya diukur dari kecepatan merespons permintaan, tetapi juga kemampuan memberikan informasi secara berkelanjutan. (Naura *et al.*, 2024) juga menjelaskan bahwa keterlambatan informasi dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

4.3.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan menilai PT. Pagarjati Trasindo mampu menjaga keamanan barang selama proses pengiriman. Namun, perusahaan masih perlu meningkatkan koordinasi internal dan kompetensi administrasi agar pelayanan lebih konsisten.

Temuan ini sejalan dengan (Sahara & Amelia, 2023) yang menyatakan bahwa penerapan SOP yang konsisten dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta didukung oleh (Gupta *et al.*, 2023) yang menekankan pentingnya kompetensi karyawan dalam membangun kualitas layanan.

4.3.5 Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Pagarjati Trasindo telah menunjukkan perhatian melalui konfirmasi kebutuhan pengiriman dan pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan pelanggan. Namun, komunikasi selama proses pengiriman masih perlu ditingkatkan agar lebih konsisten.

Hasil ini sejalan dengan (Szydelko & Wonzy, 2023) yang menjelaskan bahwa empati diwujudkan melalui komunikasi yang aktif dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan. (Geeta Fedriani *et al.*, 2023) juga menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.6 Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan PT. Pagarjati Trasindo secara umum merasa cukup puas hingga puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut didukung oleh kondisi armada yang baik, keamanan barang, serta respons perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, ketepatan waktu dan konsistensi komunikasi masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki.

Temuan ini sejalan dengan (Geeta Fedriani *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta didukung oleh (Prasetyowati *et al.*, 2023) yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa angkutan trucking pada PT. Pagarjati Trasindo secara umum sudah memadai berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kondisi armada, keamanan barang, kecepatan respons, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dinilai telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama ketepatan waktu pengiriman, konsistensi komunikasi, koordinasi internal, dan pemanfaatan teknologi dalam mendukung operasional. Secara keseluruhan, pelanggan merasa cukup puas hingga puas terhadap pelayanan PT. Pagarjati Trasindo dan tetap bersedia menggunakan kembali serta merekomendasikan jasa perusahaan kepada pihak lain.

Referensi

- Barinta, D. D., Lestari, Y. D., & Kharisma, A. P. (2024). Optimalisasi Kualitas Layanan Transportasi Publik: Pendekatan Model P-Transqual dalam Mengevaluasi Kinerja di PO. Moedah. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 5(2), 347–356. <https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.3620>
- Bisnis, E. (2024). *Sektor Usaha Transportasi dan Pergudangan Tumbuh 9,56% Kuartal*

11/2024. <https://Ekonomi.Bisnis.Com>.

- Fitriani, H. (2023). Analisis Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas Pengiriman Barang, dan Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Langgan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(2), 97–106. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2.207>
- Geeta Fedriani, Muhammad Syukri, Puji Retnoningrum, & Leo Supika. (2023). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Trucking Pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu. *Journal of Management, Entrepreneur and Cooperative*, 2(1), 34–41. <https://doi.org/10.56869/jmec.v2i1.434>
- Gupta, A., Singh Kumar, R., Mathiyazhagan, K., Suri Kumar, P., & Dwivedi K, Y. (2023). *Exploring relationships between service quality dimensions and customers satisfaction: Empirical study in context to Indian logistics service providers*. 34(6), 1858–1889.
- Hertina, D., Afiati, L., Munizu, M., Riyadi, S., Thamrin Rammelsnergi, J., & Irawan Aji, D. (2023). *MANAJEMEN RANTAI PASOK*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Juhana, D., Komara Tirta, A., Sidharta, I., & Suzanto, B. (2024). *PENGANTAR E-COMMERCE DAN PLATFORM DIGITAL*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Khamdan Rifai, D. (2023). *KEPUASAN KONSUMEN* (Cetakan I). Jawa Timur: UIN KHAS Press.
- Mujito, Irawati Oktiana, D., & Asri Kartika, T. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima* (Ed. Pertama). Tasikmalaya: EDU PUBLISHER.
- Naura, R. T., Praharsi, Y., & Bawole, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (Ppjk) Pada Perusahaan Freight Forwarding Menggunakan Service Quality (Servqual). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 12(1), 69–78. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v12i1.27527>
- Praetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Irawan, A. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di Pt. Kereta Api Logistik Express Gubeng Surabaya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(2), 484–490. <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i2.1674>
- Sahara, S., & Amelia, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan dan Kesesuaian SOP Dalam Pembuatan Dokumen Ekspor Terhadap Freight Forwarding. *Advances In Social Humanities Research*, 1(10), 2029–2037. <https://doi.org/10.46799/adv.v1i10.137>
- Sahid, M., Paradise, G., Ridho, S., & Taruna, T. (2024). Sistem Kinerja Trucking Untuk Memperlancar Pengiriman Barang Pada Pt. Elang Sriwijaya Perkasa Palembang. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(1), 568–574. <https://doi.org/10.54196/jme.v6i1.120>
- Szydelko, M., & Wonzy, M. (2023). Measuring the Quality of Logistics Services for Individual Customers Using the Servqual Method With an Exemplary Company From the Cep Industry. *Humanities and Social Sciences Quarterly*, 30(3), 153–162. <https://doi.org/10.7862/rz.2023.hss.34>
- Yogi Priambodo, Resista Vikaliana, I. N. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Semoga Sukses Logistik. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 57–66. <http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/download/1485/1211>
- Zhang, S., Zhong, H., Wei, C., & Zhang, D. (2022). Research on Logistics Service Assessment for Smart City: A Users' Review Sentiment Analysis Approach. *Electronics (Switzerland)*, 11(23), 1–18. <https://doi.org/10.3390/electronics11234018>