

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR EKSPEDISI J&T EKSPRESS DI SAMARINDA

Oleh: Dian Eri Pratama¹, Maskan², Ibnu Ashari²

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda,

² dan ³Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

ABSTRACK

The purpose of this study was to determine the quality of service at the J&T Express expedition office in serving users of J&T Express freight forwarding services.

This type of research is descriptive qualitative. With the focus of this research, namely: the availability of good employees, the availability of good facilities and infrastructure, being responsible to every customer, being able to serve quickly and accurately, being able to communicate, guaranteeing the confidentiality of every transaction, having good knowledge and abilities, trying to understand the needs customers, Able to give trust to customers. Data collection techniques include: Observation, Interview, Documentation, Literature study, and data analysis used, namely the interactive data analysis model (Miles & Huberman)

Based on the research results, it can be seen that the service quality at the J&T Express expedition office is good enough in providing services to customers. Starting from the place of service, service time, to data confidentiality are in accordance with existing procedures. Service users are very satisfied with the services provided by the J&T Express expedition office.

So it can be concluded that the service quality at the J&T expedition office is quite good and satisfying.

Kata kunci : Expedition Service Quality

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan industri jasa pengiriman mengalami kemajuan yang pesat. Era globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobilitas yang tinggi. Sejak di berlakukannya pasar bebas di Indonesia, arus perdagangan barang atau jasa menjadi tidak terbatas. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Terutama para pelaku bisnis menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang kepada customernya di seluruh Indonesia hingga di luar negeri. Jumlah peminat belanja online semakin hari semakin meningkat, hal ini menjadikan jasa pengiriman memiliki hubungan erat dengan para pelaku bisnis. Melihat banyaknya jasa pengiriman yang ada di Indonesia membuat para pelaku bisnis perlu menggunakan jasa pengiriman yang tepat untuk digunakan. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Persaingan yang ketat antara para perusahaan dapat mendorong untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya. Masing-masing perusahaan mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan pelanggan, semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik para pelanggan baru, juga untuk mempertahankan supaya pelanggan lama tidak beralih ke jasa pengiriman lain.

Hal ini mendorong bisnis jasa pengiriman barang untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan menurut Wyckoff dalam Tjiptono (2005:59).

Di Indonesia peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari segi prosedur layanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap, biaya yang harus dikeluarkan mahal, sehingga menimbulkan pandangan masyarakat terhadap perbaikan kualitas layanan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Namun pada kenyataannya pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan. Banyak kegiatan penyelenggaraan layanan yang tidak mengalami peningkatan sehingga banyak pelanggan atau masyarakat merasa kurang puas dalam mendapatkan layanan. Kepuasan pelanggan

merupakan tolak ukur untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai suatu cara untuk pencapaian keunggulan yang kompetitif.

J&T Express adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. J&T Express merupakan perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, perusahaan ini menawarkan kelebihan berupa jemput barang, sehingga para pelanggan tidak perlu mendatangi kantor J&T hal ini sesuai dengan simbol mereka berbunyi antar jemput barang secara gratis.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor J&T Ekspres di Samarinda?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Publik pada kantor J&T Ekspres di Samarinda.

II. KERANGKA DASAR TEORI

A. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Juran (Tjiptono 2003: 53) adalah sebagai fitness for use, yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Mengikuti definisi di atas maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah sesuai dengan pasar dan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.

Kemudian Kotler (Arief 2007: 118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

B. Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Fandi menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa atau produk adalah outcome-related, process-related, dan image-related. Tiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yakni :

1. Professionalisme and Skill

Kriteria ini merupakan outcome-related criteria, dimana konsumen menyadari bahwa perusahaan, sistem operasi, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah konsumen secara professional.

2. Attitude and Behavior

Kriteria ini adalah process-related criteria, dimana konsumen merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka spontan dan senang hati.

3. Accesibility and Flexibility

Kriteria ini termasuk kedalam process-related criteria, dimana konsumen merasa bahwa pengusaha, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasionalkan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat melakukan akses mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan konsumen.

4. Reability and Trustworthiness

Kriteria ini termasuk process-related criteria, dimana konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada perusahaan.

5. Recovery

Kriteria ini termasuk kedalam process-related criteria, dimana konsumen menyadari bahwa bila ada kesalahan maka perusahaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan masalah yang tepat.

6. Reputation and credibility

Kriteria ini merupakan process-related criteria, dimana konsumen meyakini bahwa operasi dari perusahaan dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

C. Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Zeithaml dan Bitner kualitas layanan adalah ketidak sesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Tangible (Bukti Fisik)

Karena suatu pelayanan tidak dapat dilihat, diraba dan dicium, akan tetapi dapat dirasakan sehingga aspek sarana fisik (tangible) menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek

ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan tangible yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui seberapa jauh aspek tangible yang paling tepat untuk meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sehingga memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah peralatan yang modern dan tampilan interior gedung yang bersih dan menarik. Sebagai contoh bukti fisik yang diberikan oleh perusahaan Go-jek. Pelanggan akan mempunyai persepsi bahwa Go-jek mempunyai pelayanan yang baik apabila lengkapnya atribut yang dimiliki oleh driver gojek maupun kondisi kendaraan yang digunakan para driver. Pelanggan akan lebih percaya pada perusahaan hotel yang mempunyai fasilitas yang menarik dan menggunakan peralatan yang modern. Secara singkat aspek tangible diartikan sebagai cerminan fasilitas fisik jasa, peralatan dan material yang telah tertulis seperti gedung kantor, ruangan dan petugas. Adapun atribut yang ada pada dimensi ini merupakan sebagai alat untuk mempromosikan produk jasa yang dijual oleh perusahaan.

2. Reliability

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan para konsumen ini seperti ketepatan waktu yang dijanjikan, pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan tanpa membuat kesalahan, serta menunjukkan sifat yang simpatik. Dalam hal pemenuhan janji dalam pelayanan dapat mencerminkan kredibilitas perusahaan. Sebagai contoh sebuah swalayan dikatakan tidak reliable atau tidak dapat diandalkan apabila pegawai salah dalam menghitung jumlah yang harus dibayar oleh pelanggannya.

Dalam hal ini sebuah iklan yang kreatif dan memberikan janji yang terlalu berlebihan jelas tidak akan efektif. Maka dari itu pada saat menentukan janji yang ditawarkan kepada pelanggan dalam sebuah iklan, perlu memastikan apakah perusahaan mampu memberikan sesuai dengan janji yang diberikan. Diperlukan koordinasi dengan departemen lain sebagai bagian produksi, bagian penjualan, bagian pengiriman dan bagian lain yang terkait didalamnya.

3. Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan respon atau kesiapan para pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini meliputi kesiapan para pegawai dalam hal melayani pelanggan, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan dalam hal menangani keluhan para pelanggan.

Berdasarkan pada banyak studi yang telah dilakukan, ada hal yang sering membuat para pelanggan kecewa, diantaranya pelanggan sering di ping-pong pada saat membutuhkan informasi. Yaitu dengan di oper dari operator ke staf yang lain, kemudian diver ke staff yang lainnya lagi. Secara ringkas daya tanggap atau responsiveness meliputi hal kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyediakan jasa.

4. Assurance

Assurance atau jaminan merupakan dimensi yang keempat, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan rasa percaya pada pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dalam dimensi assurance yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan yang termasuk kedalam aspek dimensi ini adalah hal yang paling mudah diukur. Juga banyak para pimpinan yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Sehingga banyak pimpinan yang paling cepat menaruh perhatian terhadap hal ini. Terutama pimpinan costumer service akan memasukkan sebagai suatu program pertama untuk meningkatkan suatu kepuasan pelanggan. Dalam hal ini ramah berarti banyak memberikan senyuman dan bersikap sopan. Selain bersikap ramah, keamanan juga menjadi tolak ukur penilaian pelanggan. Contoh yang dapat diambil Bank yang berfungsi sebagai tempat untuk mengimpun dana masyarakat, dalam hal ini pihak bank memberikan pengamanan yang ketat dari polisi yang ikut berjaga-jaga dan satpam yang menjaga kantor selama 24 jam. Keamanan tersebut membuat pelanggan maupun nasabah percaya dan merasa puas terhadap pihak bank untuk menitipkan uangnya. Ini dapat disimpulkan bahwa assurance atau jaminan meliputi keterampilan pegawai, keramahan pegawai, kepercayaan, serta keamanan dalam menggunakan jasa.

5. Emphaty

Emphaty atau kepedulian yaitu bentuk perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual ata secara pribadi yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan misalnya memberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan, serta kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha untuk memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang emphaty, sangat memerlukan sentuhan pribadi. Tetapi perlu diingat, sentuhan pribadi ini hanya menjadi maksimal jika perusahaan mempunyai sistem database yang efektif. Tanpa hal ini sulit untuk menerapkan pelayanan yang emphaty. Sebagai contoh nasabah bank yang kelas tinggi, merupakan nasabah yang memiliki dposito yang besar, akan lebih puas apabila diperlakukan secara pribadi oleh suatu bank. Bank BNI misalnya membedakan nasabah VIP dengan nasabah reguler. Dengan demikian

fasilitas ruang tunggu yang berbeda dengan nasabah reguler, kemudian mendapatkan fasilitas lunch ketika di bandara Kuala Namo dan Soekarno-Hatta serta fasilitas lainnya. Dimensi kepedulian merupakan dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat surprise. Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Secara ringkas kepedulian atau empathy mencakup kemudahan dalam hal komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen dengan cara mendengarkan kemudian memberikan perhatian kepada tiap costumernya.

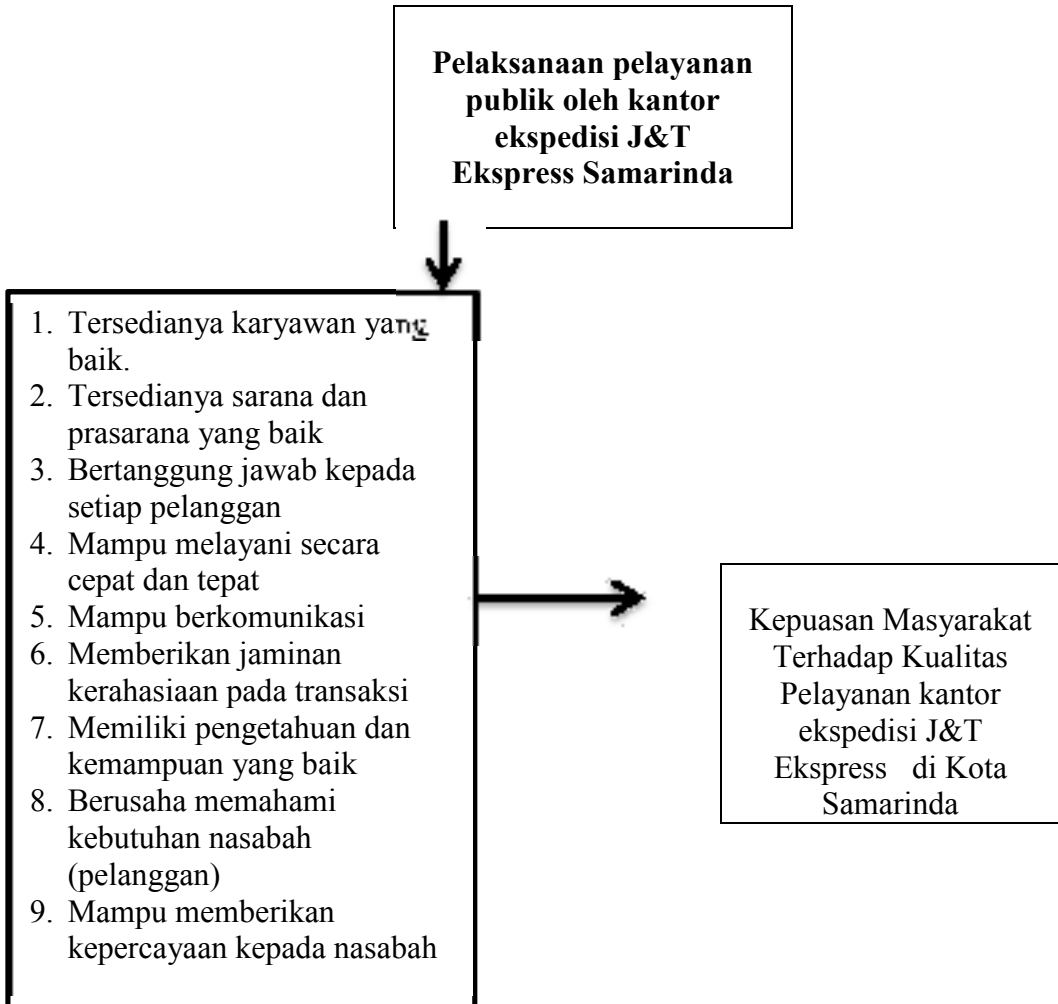
1. Pelayanan publik

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima maka untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan
Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
Mampu melayani secara tepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur.
- e. Mampu berkomunikasi.
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
Karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

1) Kerangka Konseptual



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan type deskriptif sehingga memberi gambaran kondisi riil di lapangan dapat dijelaskan secara detail dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin para informan dan key informan.

Dalam penelitian informannya adalah masyarakat atau pelanggan pengguna layanan serta pengelola layanan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada upaya yang dilakukan pada pelayanan di kantor ekspedisi J&T Ekspres di Samarinda.

Untuk mencari dan mengumpulkan data-data serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan teknik observasi dan dokumentasi untuk data sekunder, sementara data untuk mendapatkan data primer menggunakan teknik wawancara langsung kepada para informan dan key informan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Peneliti bergerak pada 3 komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tersedianya Karyawan Yang Baik

Tersedianya karyawan yang baik dapat kita lihat dari karyawan tersebut sudah mengenakan pakaian yang rapi, sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan baik. Petugas layanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Dan kedisiplinan pegawai juga menjadi salah satu tanda syarat tersedianya karyawan yang baik terpenuhi.

Pengertian tersedianya karyawan yang baik adalah kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawannya yang melayaninya, karyawan harus berpenampilan rapi, disiplin dalam bekerja, ramah, sopan dan santun sehingga pelanggan akan senang untuk menggunakan jasa yang kita tawarkan. Hasil penelitian menunjukkan dalam melayani pelanggan telah berpenampilan rapi, disiplin, sopan dan santun.

B. Tersedianya Sarana Dan Prasarana Yang Baik

Sarana dan prasarana sangat amat berpengaruh akan kenyamanan pelanggan, apabila fasilitas yang di berikan oleh kantor tersebut sudah cukup memuaskan pelanggan maka para pelanggan yang bertransaksi disana pun akan merasa nyaman. Sarana dan prasarana yang lengkap sangat amat di butuhkan oleh suatu organisasi dalam menyelenggarakan kegiatannya. Menurut hasil penelitian, sarana dan prasarana yang ada di kantor J&T Ekspres sudah cukup lengkap dan membuat pelanggan nyaman, dengan adanya kursi menunggu, tempat parkir yang luas, pendingin udara di dalam ruangan, timbangan untuk menimbang barang, sampai alat bungkus paket semuanya tersedia disana dan bisa digunakan untuk pelanggan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima maka untuk melayani pelanggan ,salah satu hal yang paling penting diperhatikan,disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

C. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Pelanggan

Cermat dalam berkerja merupakan salah satu tanda bertanggung jawab dengan pekerjaan ataupun bertanggung jawab akan setiap pelanggan, melakukan segala sesuatunya dengan cermat dan teliti guna untuk menghindari kesalahan dan menyebabkan timbulnya pekerjaan baru.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan bahwa para karyawan yang bertugas di kantor J&T sudah cukup cermat walaupun sesekali ada kesalahan input data dan pencetakan resi akan tetapi pihak J&T sendiri berusaha semaksimal mungkin agar hal tersebut tidak terjadi kembali, pihak J&T Ekspres pun langsung akan bertanggung jawab apabila ada kesalahan dan akan dibantu untuk memperbaiki tanpa di pungut biaya sepeserpun.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

D. Mampu Melayani Secara Cepat Dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan para karyawan harus melakukan nya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu.

Dari penelitian yang peneliti lakukan, karyawan J&T Ekspres Samarinda sudah melayani dengan cepat dan tepat tanpa harus berbelit-belit

semuanya langsung di proses, dan apabila ada pelanggan yang datang pun mereka langsung melayani tanpa di tunda-tunda.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan karyawan harus sesuai dengan prosedur yang ada.

E. Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi dengan baik artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

Menurut penelitian yang peneliti lakukan peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan komunikasi karyawan pada kantor J&T Ekspres Samarinda sudah cukup baik, karena dari beberapa pengguna jasa yang peneliti wawancarai menurut mereka pelayanan nya sudah cukup baik dan mudah di mengerti apabila ada kesulitan ataupun ada keluhan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu berbicara kepada pelanggan.

D. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karna itu, para karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

Menurut penelitian yang peneliti lakukan peneliti menyimpulkan bahwa kantor J&T Ekspres sudah cukup baik dalam menjaga rahasia pelanggan, karna disaat pelanggan menggunakan jasanya mereka slalu menyertakan alamat dan nomer hp mereka akan tetapi sejauh ini belum pernah ada masalah terkait kebocoran data maupun penyalahgunaan data yang mengatasnamakan J&T itu sendiri.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah Memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yaitu karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan hal pribadi pelanggan.

E. Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena para karyawan slalu berhubungan dengan pelanggan. Maka karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan dalam bekerja.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menyimpulkan bahwa para karyawan di kantor ekspedisi J&T Ekspres sudah baik dalam pengetahuan dan kemampuan karyawan nya, karena sesuai yang dikatakan oleh koordinator pada kantor tersebut bahwa semua karyawan sudah melewati masa training, yang artinya semua kinerja mereka sebelumnya sudah di pertimbangkan dengan baik.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan nya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan nya dalam bekerja.

F. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah (Pelanggan)

Para karyawan harus cepat tanggap oleh apa yang di ingin kan pelanggan, para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut hasil penelitian pada focus penelitian ini karyawan J&T Ekspres Samarinda juga sudah sesuai dengan cara mereka yang selalu merespon pelanggan, apabila ada pelanggan yang memiliki keluhan pun mereka slalu dengan cepat memberikan solusi atau jalan keluar sampai keluhan tersebut teratasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah Berusaha memahami kebutuhan nasabah (Pelanggan) Karyawan harus cepat tanggan oleh apa yang di inginkan pelanggan.

G. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah (Pelanggan)

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak di perlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

Menurut penelitian yang peneliti lakukan karyawan di J&T Ekspres Samarinda sudah berusaha untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dengan cara mereka lebih mementingkan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi, dan juga mereka melayani dengan sopan dan santun sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya untuk bertransaksi menggunakan jasa J&T Ekspres.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Kepercayaan mutlak di perlukan sehingga pelanggan mau menggunakan jasa yang kita tawarkan.

Dari pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa karyawan dikantor ekspedisi J&T Ekspres Samarinda sudah dapat dikatakan baik dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan, dari aspek tersedianya karyawan yang baik.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik itu adalah tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus Ramah, Sopan dan Santun.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Untuk tersedianya karyawan yang baik dapat dikatakan karyawan kantor J&T Ekspres Samarinda sudah memenuhi standar pelayanan, terlihat dari karyawan yang memiliki penampilan rapi sesuai dengan aturan dan juga kedisiplinan para karyawan dalam melakukan tugasnya, slalu tepat waktu.
2. Mengenai tersedianya sarana dan prasarana yang baik kantor J&T Ekspres Samarinda sudah memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan menyediakan kursi untuk menunggu apabila antri, atau duduk dalam proses pelayanan, adanya CCTV, adanya mesin pendingin udara, dan juga di sediakan lahan parkir yang cukup luas, dan karyawan pun diberikan alat bantu seperti komputer, alat cetak resi, timbangan untuk memudahkan dan mempercepat dalam melayani pelanggan.
3. Dalam bertanggung jawab kepada setiap pelanggan, para karyawan sudah mengoptimalkan melakukan hal ini, terbukti semua kesalahan selalu mereka perbaiki dan juga mereka membantu mencari jalan keluar dari kesalahan tersebut.
4. Menyangkut melayani secara cepat dan tepat, para karyawan sudah cukup cepat dan tanggap dalam memberikat pelayanan kepada pengguna jasa layanan.
5. Dalam memberikan Informasi para karyawan J&T Ekspres sudah cukup cermat, para karyawan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dengan jelas dan mudah di pahami.
6. Berkaitan dengan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, perusahaan sudah mampu memberikan tanggung jawab kepada para karyawan untuk menjaga data pelanggan, dan tidak ada karyawan yang berani untuk menyalahgunakan data pelanggan.
7. Menyangkut mengenai memiliki pengetahuan yang baik para karyawan J&T sudah cukup bagus dalam menggunakan alat bantu, pengetahuan mereka tentang pekerjaan mereka sudah baik, terbukti selama ini mereka selalu bekerja sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

8. Berkaitan dengan berusaha memahami kebutuhan pelanggan pihak J&T Ekspres Samarinda sudah sangat baik dalam merespon semua kebutuhan pelanggan, semua keluhan pelanggan mereka bantu mencarikan jalan keluarnya.
9. Mengenai mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah pihak J&T Eksprespun sudah menerapkan itu mereka berusaha menjaga data pelanggan, mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan mereka pribadi, dan juga melayani dengan sopan dan santun.

B. Saran

1. Agar ke depannya terus meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan semakin nyaman bertransaksi menggunakan jasa pengiriman J&T Ekspres Samarinda, mengingat sekarang banyaknya jasa pengiriman lain agar pelanggan tidak pindah ke jasa pengiriman yang lainnya.
2. Agar para karyawan terus meningkatkan kemampuan diri untuk menghadapi tantangan pekerjaan yang akan lebih kompleks lagi di masa mendatang.
3. Perlu di perluas ruangan pelayanan agar para pelanggan merasa lebih nyaman apabila sedang ingin melakukan transaksi, jika saat bertransaksi bersamaan dengan adanya sortir barang pengiriman yang dilakukan oleh para karyawan J&T Ekspres Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Departemen Pendidikan Nasional, Pusat Bahasa. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta.
- Endar Sugiarto, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia
- Goetsch & Davis (2002). *Pengantar Manajemen Mutu*, Jakarta : Prenhalindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*; Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Moenir H.A.S 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. *Delivering Service Quality*. Mc Milan,New York, 2002, p.21 PustakaUtama, 2002, hlm. 36
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml and Bitner, *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2002, p.40
- _____.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara