

# **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kereta Api Sritanjung Kelas Ekonomi AC**

*(Customers Satisfaction Analysis On Quality Service Of Sritanjung Economy AC Class PT. Kereta Api Indonesia (Persero))*

Dian Prakasiwi Kusumawardani, Poerwanto, Sugeng Iswono  
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: Poerwantosk@yahoo.com

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kelas ekonomi AC. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Bentuk nyata dari kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember adalah loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Service Quality (ServQual)* yakni untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive* dengan menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IX Jember dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diterima pelanggan kereta api Sritanjung kelas ekonomi AC adalah tidak memuaskan karena harapan responden lebih besar daripada persepsi yang dirasakan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan kereta api kelas ekonomi AC yang baik, cepat, tanggap dan akurat belum dapat terpenuhi dengan maksimal.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *Key Informan*, SPM (standar pelayanan minimum)

## **Abstract**

*The aim of study to describe the customer satisfaction with service quality PT. Kereta Api Indonesia (Persero) economy AC class. Customer satisfaction measurement is an important element in the effort to improve better service, efficiently and effectively. Service is the key to success in various businesses or activities of a service. Quality of service is a good match or surpass what is expected by the customer service they received. Real form of customer satisfaction PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember is customer loyalty to the company. Research by the author using quantitative research methods with descriptive approach. Data analysis methods used in this study is Service Quality (ServQual) to measure the quality of services provided to customers. Sampling technique in this study is purposive using accidental sampling. The results showed that the quality of passenger service PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember can be said that the customer service received Sritanjung rail economy AC class is not satisfactory because the respondents' expectations outweigh the perceived perception, so it can be concluded that the public demand service economy AC class train is good, fast, and accurate response can not be fulfilled to the maximum.*

**Keywords:** *Quality service*

## **Pendahuluan**

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya (Barata, 2004:4). Berbagai macam kebutuhan tersebut kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya. Alat pemuas kebutuhan dapat diperoleh dengan upayanya sendiri (mengadakan sendiri), diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain atau memang

harus diperoleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Aktifitas pemenuhan kebutuhan seseorang melalui orang lain ini dinamakan pelayanan.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan yang bersifat jasa. Dalam kegiatan jasa, pelayanan mempunyai peran penting. Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau langganan.

Kebutuhan akan jasa transportasi adalah cermin dari kebutuhan masyarakat, semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat maka mobilitas kegiatan masyarakat tersebut akan semakin tinggi dan selanjutnya akan memerlukan pola peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Kereta api merupakan salah satu moda angkutan darat yang memiliki banyak kelebihan jika dibandingkan dengan jenis angkutan moda lainnya. Salah satu keunggulan dari kereta api yaitu dapat mengangkut banyak orang dalam sekali perjalanan atau bersifat masal, irit bahan bakar, efisien, hemat pemakaian lahan, ramah lingkungan serta adaptif terhadap perkembangan teknologi

PT. Kereta Api Indonesia (persero) dihadapkan pada tanggung jawab sebagai agen pembangunan yang mempunyai tanggung jawab sosial terhadap kebutuhan sebagai alat transportasi darat bagi para penggunanya (*social oriented*). Namun, disisi lain PT. Kereta Api Indonesia (persero) dituntut sebagai perusahaan yang mencari keuntungan (*profit oriented*), untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya sekaligus sebagai sumber pendapatan nasional. Hal tersebut sesuai dengan PP nomor 3 tahun 1983 tentang tata cara pembinaan dan pengawasan perusahaan jawatan (Perjan), perusahaan umum (Perum) dan perusahaan perseroan (Persero) yang menyatakan bahwa BUMN melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu:

- a. Sebagai kesatuan bisnis yang harus menghasilkan laba.
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa barang dan jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.

Kereta api kelas ekonomi merupakan salah satu segmen pelayanan produk inti PT. Kereta Api Indonesia (persero) di luar sejumlah kereta api komersil (Kelas Eksekutif dan Kelas Bisnis). Kereta api Kelas Ekonomi yang dioperasikan PT. Kereta Api Indonesia (persero) selama ini masih di kelompokkan menjadi tiga segmen, yaitu Kereta api kelas ekonomi jarak jauh, Kereta api kelas ekonomi lokal dan Kereta api kelas ekonomi Jabotabek. PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IX memiliki beberapa kereta ekonomi yaitu Kereta api Sritanjung, Kereta api Tawang Alun, Kereta api Probwangi, Kereta api Pandanwangi, dan kereta api logawa. Terobosan terbaru PT. Kereta Api Indonesia saat ini adalah meluncurkan kereta api kelas ekonomi AC. Kereta api kelas ekonomi AC ini dibuat untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam kenyamanan moda transportasi kereta api. Program kereta api kelas ekonomi AC ini sebenarnya berlaku untuk semua kereta ekonomi jarak jauh tapi untuk sementara ini hanya kereta api jarak jauh Sritanjung, Logawa dan Pandanwangi yang memiliki fasilitas ekonomi AC di stasiun DAOP IX Jember. Hal ini disebabkan karena masih minim atau terbatasnya dana untuk pengadaan gerbong tambahan ekonomi AC dan banyaknya kerusakan yang tidak ada penanganan dari pihak PT. Kereta Api Indonesia di DAOP XI Jember.

Berbagai keluhan yang seringkali muncul di masyarakat pengguna jasa kereta api diantaranya gangguan mesin lokomotif, kerusakan rem, kesalahan pegawai memasukkan data ke komputer, gerbong yang kotor, serta

sikap dari penjual tiket yang kurang ramah dalam melayani pengguna jasa kereta api menjadi sebuah bukti bahwa selama ini pelaksanaan jasa pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) belum maksimal. Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang harus dihadapi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal maka PT. Kereta Api Indonesia (persero) menetapkan suatu standar pelayanan yaitu *standart operation prosedure* (SOP) dan standar pelayanan minimum (SPM) yang digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada penumpang guna mewujudkan suatu pelayanan prima. Selain untuk meningkatkan pelayanan, tujuan penyusunan *standart operation prosedure* (SOP) dan standar pelayanan minimum (SPM) adalah untuk meningkatkan citra dari perusahaan yang bersangkutan yaitu PT. Kereta Api Indonesia (persero). PT. Kereta Api (Persero) sedang mengalami perubahan, demi kemajuan semua. Langkah PT. Kereta Api Indonesia (persero) dalam bentuk menciptakan suatu perubahan mengeluarkan beberapa kebijakan dan peraturan yang harus ditaati oleh penumpang kereta diantaranya pelarangan pedagang asongan naik kereta, pelarangan merokok didalam kereta api, pembelian tiket atau pemesanan tiket kereta api melalui media online, pemberlakuan 1 tarif pada kereta ekonomi jarak jauh, dan pembatasan jumlah penumpang.

Penulis sangat tertarik untuk mengkaji masalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Berbagai sorotan publik mengenai belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan sebuah tantangan tersendiri yang harus dihadapi untuk dicarikan solusi demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik yang dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan jasa kereta api.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Menganalisis Kepuasan yang Dirasakan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Ekonomi AC?

## Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka jenis metode yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan paradigma kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Stasiun kereta api jalan Dahlia No. 2, Jemberlor, Patrang, Jember, Jawa Timur. Stasiun ini berada dalam pengelolaan PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IX Jember. Penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan yaitu bulan desember 2012 sampai february 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang atau pengguna jasa transportasi kereta api kelas ekonomi AC Sritanjung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive dengan menggunakan accidental sampling. Peneliti menetapkan sampel penelitian sebanyak 50 responden yang dianggap cukup dan layak sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti. Pertimbangan peneliti mengambil sampel sebanyak 50 diperkuat dengan pendapat menurut Roscoe (dalam

Sugiyono, 2005:102) yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Kereta Api Indonesia kelas ekonomi di stasiun Jember yang diukur pada tiap-tiap dimensi dengan item harapan kualitas pelayanan, meliputi (Tjiptono, 2005:133) dimensi bukti langsung (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*). Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Untuk menganalisa data yang diperoleh dari kuisioner, penulis menggunakan analisa model *ServQual*.

### Hasil dan Pembahasan

Analisa model *ServQual* pengoperasiannya adalah dengan cara skor persepsi pelanggan dikurangi dengan skor harapan pelanggan sehingga nantinya akan diperoleh skor *ServQual* untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang kereta api kelas ekonomi AC pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember. Agar lebih jelas maka data persepsi dan harapan penumpang kereta api kelas ekonomi AC dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.48 Rekapitulasi perhitungan *ServQual* untuk kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (persero) kelas ekonomi AC DAOP IX Jember.

No.	Dimensi	Skor		ServQual	Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi		
1.	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	97,3	66,7	-30,6	Tidak memuaskan
2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	84	67,1	-16,9	Tidak memuaskan
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	89,2	79,4	-9,8	Tidak memuaskan
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	96,6	60,4	-36,2	Tidak memuaskan
5..	Empati ( <i>Empathy</i> )	97,4	73	-24,4	Tidak memuaskan
Skor rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan		92,9	69,3	-23,6	Tidak memuaskan

Sumber: data primer Januari 2013

Dari data yang ada pada tabel 4.48 di atas dapat penulis jabarkan bahwa hasil perhitungan dari total skor tingkat kualitas pelayanan dari tingkat harapan pelanggan dari masing-masing dimensi adalah dalam kategori sangat memuaskan dengan skor 92,9 dan tingkat persepsi pelanggan/pemohon terhadap tingkat kepuasan atau persepsi pelanggan/pemohon atas pelayanan menghasilkan total skor 69,3 yang dapat dikategorikan sebagai nilai yang memuaskan, sedangkan untuk skor yang didapat oleh

*ServQual* yaitu -23,6 yang dapat dikatakan tidak memuaskan.

Kemudian dari hasil perhitungan *ServQual* tersebut diketahui rincian skor yang dihasilkan oleh masing-masing dimensi. Dalam perhitungan *ServQual* ditemui angka yang menghasilkan angka negatif yaitu pada dimensi bukti langsung (-30,6), dimensi keandalan (-16,9), dimensi daya tanggap (-9,8), dimensi jaminan (-36,2), dan dimensi empati (-24,4). Skor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kelima dimensi dikategorikan tidak memuaskan. Hal tersebut dikarenakan pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IX Jember masih belum mampu memenuhi harapan masyarakat selaku pelanggan dalam hal pelayanan sehingga dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan masih dianggap kurang memenuhi. Oleh karena itu pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP IX Jember perlu meningkatkan pelayanannya terutama yang berkaitan dengan kelima dimensi tersebut.

Kelima dimensi di atas dioperasionalkan dalam menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (persero) Kelas Ekonomi AC DAOP IX Jember dapat dikategorikan tidak memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari skor negatif yang terdapat pada kelima dimensi, dimana skor negatif tersebut menunjukkan bahwa apa yang menjadi harapan penumpang terhadap pelayanan yang ada tidak sesuai dengan apa yang dirasakan. Hal ini perlu ditingkatkan kualitasnya agar lebih baik lagi.

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (persero) kelas ekonomi AC. Hasil dari perhitungan medel *ServQual* pada semua dimensi yang meliputi dimensi bukti langsung (*Tangibles*), dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*) dan dimensi empati (*Emphaty*) menghasilkan angka negatif yang berarti pelayanan pada semua dimensi tidak memuaskan. Nilai negatif terendah diperoleh dimensi jaminan (*Assurance*).

Pelayanan penumpang kereta api kelas ekonomi AC memperoleh hasil tidak memuaskan karena harapan responden lebih besar daripada persepsi yang dirasakan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan kereta api kelas ekonomi AC yang baik, cepat, tanggap dan akurat belum dapat terpenuhi dengan maksimal.

### Saran

Berdasarkan analisis, pembahasan dan kesimpulan yang sudah ditarik maka penulis mengajukan beberapa saran agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada kereta api kelas ekonomi AC dan memprioritaskan perhatian pada perbaikan dimensi Jaminan (*Assurance*) sebaiknya pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi karena pada dimensi ini memiliki nilai skor *ServQual* negative dan terendah, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh PT.



Kereta Api Indonesia (persero) tidak sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang. Kemudian pada keempat dimensi yang lain kualitasnya juga wajib ditingkatkan mengingat semua nilai skor ServQual yang diperoleh negative.

Saran untuk peneliti lanjutan agar dapat meneliti sisi internal perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (persero) mengingat sudah dilakukannya penelitian dari sisi eksternal perusahaan yang membahas kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

### Ucapan Terima Kasih

D.P.K mengucapkan terima kasih kepada Kepala Administrasi, manager perusahaan, serta petugas DAOP IX Jember PT. Kereta Api Indonesia (persero) yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama proses penelitian. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan bekal pendidikan dan urusan administrasi selama masa kuliah.

### Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- [2] Barata, A.A. 2004. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- [3] Gaspers, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama
- [4] Giibson, 1998. *Organisasi dan Manajemen Terjemahan Ichayaudin Zuhad*. Jakarta: Erlangga
- [5] Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Riset Jilid I dan II*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM
- [6] \_\_\_\_\_, 1995. *Metode Research I dan II*. Yogyakarta: Andi Offset
- [7] \_\_\_\_\_, 1997. *Metode Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- [8] \_\_\_\_\_, 2004. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset
- [9] Koentjaraningrat, 1991. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia
- [10] \_\_\_\_\_, 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia
- [11] Kottler dan Armstrong. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia
- [12] Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- [13] Nazir, 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [14] Robbins, S.P. 1994. *Teori Organisasi*. Jakarta: Arcan
- [15] Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- [16] Siagian, Sondang. 1992. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung

- [17] Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Halia Indonesia
- [18] Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- [19] Tjiptono, F dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [20] Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [21] Universitas Jember. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press
- [22] Zeithaml V, Parasurahman A, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: THE FREE PRESS

### Dokumen

- [23] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang *Pedoman Tata Lakasa Pelayanan Umum*
- [24] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- [25] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

### Website

- [26] <http://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi>
- [27] <http://srim.blog.stisitelkom.ac.id/2012/06/11/pengertian-transportasi/>
- [28] <http://tugasakhiramik.blogspot.com/2009/10/pengertian-transportasi.html>
- [29] <http://www.bumn.online/kereta-api.com>
- [30] <http://www.kereta-api.co.id>
- [31] <http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2012/02/11/larangan-merokok-di-seluruh-gerbong-kereta-api>