

KESENJANGAN ANTARA HARAPAN PENUMPANG DENGAN PERSEPSI PENYEDIA JASA ATAS KUALITAS LAYANAN MUTIARA TIMUR STASIUN PT. KERETA API INDONESIA DAOP IX JEMBER

THE GAP BETWEEN PASSENGERS EXPECTATION AND SERVICE PROVIDERS PERCEPTION ON THE QUALITY OF SERVICE OF MUTIARA TIMUR STATIONS PT.

KERETA API INDONESIA DAOP IX JEMBER

Lita Indira Murti, Mohammad Dimyati, N. Ari Subagio
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
Email : lita.indira92@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif *confirmatory research* bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan penumpang dengan persepsi penyedia jasa atas kualitas layanan kereta api mutiara timur di stasiun jember. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang dan penyedia jasa Kereta Api Mutiara Timur di Stasiun Jember. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel responden sebanyak 124 orang. Variabel digunakan yaitu sebanyak 5 variabel dimensi kualitas layanan. Alat analisis yang digunakan adalah uji *u* (*Mann Whitney*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapatnya kesenjangan secara signifikan antara harapan penumpang dengan persepsi penyedia jasa untuk kelima dimensi layanan jasa, yaitu dimensi bukti fisik, dimensi reliabilitas, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, dan Reliability.

Abstract

*This study uses a quantitative approach confirmatory research aims to determine the gap between customer expectations with perceptions of service providers on the quality of rail services in the eastern pearl jember station . The population in this study was a passenger and service provider Train Station Pearl of the Orient in Jember . The sampling method used was purposive sampling with a sample of respondents as many as 124 people . Variables used as many as five variable dimensions of service quality . The analysis tool used is the test *u* (*Mann Whitney*) . The results showed that the presence of significant gaps between customer expectations with perceptions of service providers to the fifth dimension of services , namely physical evidence dimension , the dimension of reliability , diemensi responsiveness, assurance dimension and the dimension of empathy .*

Keywords: Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, and Tangibles.

Pendahulua

Di era globalisasi perkembangan dunia transportasi mengalami perkembangan yang pesat seiring berjalannya waktu. Hal tersebut sebagai ancaman yang dirasakan perusahaan dalam menghadapi persaingan untuk tetap bertahan di nasional. Upaya-upaya dilakukan untuk terus bertahan diantaranya dengan upaya-upaya yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia Persero. Hal ini terbukti menurut sumber terkait bahwa perkereta apian sekarang mengalami perkembangan yang signifikan dari kurun waktu beberapa tahun terakhir ini. Terbukti pada tahun 2011 kereta api mengalami transformasi semua lini sektor perusahaan pada PT. Kereta Api Indonesia Persero. Dimulai dari perbaikan eksterior dan interior gerbong kereta api, sampai dengan layanan yang berkaitan dengan proses berlangsungnya kereta api kepada konsumen, sejak dinaungi menteri perhubungan sekarang ini. Hal ini dirasakan perusahaan mengalami perubahan yang nyata dahulu hingga sekarang dalam memasuki dunia global. Dahulu kita melihat terdapatnya pedagang yang membentuk persatuan pedagang yang berada di area stasiun.

Pada salah satu kereta api kelas ekonomi tindakan kriminalitas pada saat masih terdapatnya pedagang yang berlalu-lalang di area stasiun maraknya aksi perampokan dan pencurian barang bawaan penumpang. Sekarang dengan adanya peraturan pemerintah diperuntukkan PT. Kereta Api Indonesia Persero terkait pengusuran pedagang sebagai sterilisasi menjadikan acuan kebijakan dari perusahaan. Keputusan tersebut memandakan kesesuaian dengan

semboyan perusahaan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia Persero yaitu kenyamanan anda adalah prioritas kami. Dalam tantangan dunia global seperti adanya pesaing, pertumbuhan pasar yang lamban, meningkatnya tawar-menawar dari pembeli dan pemasok dan adanya perubahan teknologi terutama terdapat peluang eksternal dalam tantangan dunia global saat ini semua aktivitas layanan memakai media online atau internet maka perkereta apian semakin beraneka ragam sebab dahulu sistem layanan perkereta apian menggunakan media manual misalnya di bagian transaksi tiket kereta api dahulu hanya memakai sistem pelayanan manual namun sekarang tidak hanya sistem pelayanan memakai media manual saja sistem pelayanan yang ditawarkan ke penumpang melainkan penambahan dengan sistem pelayanan memakai online dalam transaksi tiket. Kemudian berdasarkan berita koran yang beredar bulan Desember sampai januari 2015 tercatat tiap liburan natal dan tahun baru kereta api kelas ekonomi sudah habis terjual melainkan 50% yang tersisa kereta api kelas bisnis dan eksekutif.

Disamping itu berkembangnya teknologi diberbagai bidang, berdampak pada kemajuan teknologi, di era globalisasi salah satunya di dunia transportasi menjadi tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh perusahaan dalam hal memberikan kepuasan maupun kenyamanan dari setiap produk yang diberikan oleh perusahaan kepada penumpang (*feedback*). Berkembangnya bidang Informasi dan Teknologi (IT) berdampak pada Sistem Informasi Manajemen (SIM) suatu perusahaan transportasi dalam melayani kebutuhan penumpangnya. Mayoritas perusahaan transportasi tersebut banyak melakukan inovasi besar-besaran serta penggunaan biaya yang besar dalam Sistem Informasi Manajemen yang digunakan sebelumnya.

Selanjutnya terdapat tiga jenis alur untuk transaksi tiket via *online* pertama cukup dengan membuka situs resmi PT. KAI (Persero) yang tersedia yaitu tiket.kereta-api.co.id untuk waktu keberangkatan H-90 sehingga dapat dipesan sesuai keberangkatan kereta api. Kedua melalui channel pembayaran ATM Bank. Ketiga pembayar melalui minimarket seperti Alfamaret, dan Indomaret. Keempat pembayaran melalui payment point seperti kantor pos, dan jaringan Flash Mobile. Selanjutnya kelima pembayaran melalui kartu kredit, visa/master, CIMB *clicks*, BCA Klik *pay*, *e-Pay BRI*, *DokuPay*, *Skye Mobile Money*.

Selain itu menurut data dari pusat penjualan tiket kereta api per mei 2013, 60% penjualan tiket kereta masih didominasi loket yang berada di stasiun kereta api. Masyarakat masih beranggapan bahwa untuk transaksi tiket kereta harus datang langsung di loket stasiun kereta api. Meskipun sekarang, untuk melakukan transaksi tiket kereta api sudah tersedia dibanyak tempat. Selanjutnya, bisa dilakukan melalui gadget dengan menelepon ke *contact center* 121 dan internet reservation. Selain itu untuk transaksi tiket melalui *online* dikenakan biaya tarif bila

dibandingkan dengan transaksi tiket melalui manual. Dengan kemajuan teknologi yang ada berdampak pada kesenjangan di berbagai bidang.

Dalam penelitian tersebut membahas kesenjangan antara harapan penumpang dengan persepsi penyedia jasa atas kualitas layanan Mutiara Timur stasiun kereta api Daop IX Jember. Selanjutnya penelitian ini membahas tentang kereta api Mutiara Timur Siang pada kelas bisnis. Dalam kurun waktu terakhir ini tercatat pada libur lebaran, natal, dan tahun baru mayoritas masyarakat menggunakan media transportasi kereta api sebagai alternatif pemilihan yang tepat. Terbukti tiket telah habis terjual dengan cepat pada kelas ekonomi, dan yang tersisa hanya 50% yaitu kelas eksekutif dan bisnis. Selanjutnya dalam penelitian ini yang dikaji memiliki indikator diantaranya dimensi kualitas layanan jasa diukur kedalam lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik, dimensi reliabilitas, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati (Tjiptono, 2011:347).

Rumusan Masalah

Apakah terdapat kesenjangan secara signifikan antara harapan penumpang dengan pihak manajemen unit kerja atas kualitas layanan kereta api Mutiara Timur stasiun kereta api Daop IX Jember?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan secara signifikan antara harapan penumpang dengan persepsi penyedia jasa atas kualitas layanan kereta api Mutiara Timur Stasiun PT. Kereta Api Indonesia Daop IX Jember.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode-metode dalam pendekatan kuantitatif yaitu satu bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena, serta bertujuan untuk mendapatkan penjelasan tentang besarnya kebermaknaan (*significance*) dalam model yang dihipotesiskan sebagai jawaban atas masalah yang telah dirumuskan melalui pendefinisian, pengukuran, dan pengujian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Selain itu sumber data menggunakan data primer dan sekunder.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 200 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 124 orang.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini pendekatan model analisis yang digunakan adalah model analisis *gap* dengan menggunakan instrumen SERVQUAL. Kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi statistik dengan menggunakan Uji *Mann-Whitney* (U-Test). Uji *Mann-Whitney* merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis komparatif dua sampel *independent* bila datanya ordinal (Sugiyono, 2008: 322).

Hasil Penelitian

Data Penelitian

Dalam penelitian ini telah diambil data penelitian meliputi sampel distribusi responden sebanyak 124 orang yang terbagi menjadi sampel distribusi responden penumpang dan sampel distribusi responden penyedia jasa dengan rincian data sebagai berikut :

Tabel 1. Distribsi Responden Penumpang

Kereta Api	Responden	Proporsi
Mutiara Timur Siang	50	50.00%
Mutiara Timur Malam	50	50.00%
Jumlah	100	100.00%

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan tabel diatas telah menunjukkan bahwa data penelitian telah diambil sampel distribusi responden penumpang sebanyak 100 orang.

Tabel 2. Distribusi Responden Penyedia Jasa

Pekerjaan	Responden	Proporsi
Bagian Keuangan	2	2.00%
Bagian SDM	2	2.00%
Bagian Hukum	2	2.00%
Bagian Dokumentasi	2	2.00%
Bagian Komersial	2	2.00%
Bagian Sintelis	2	2.00%
Bagian P. Aset	2	2.00%
Bagian PAM	2	2.00%
Bagian Kesehatan	2	2.00%
Bagian PBJ	2	2.00%
Bagian Aset	2	2.00%
Bagian Operasional	2	2.00%
Jumlah	24	24.00%

Sumber : Data diolah 2016

Dari tabel berikut telah diambil sampel penelitian

responden penyedia jasa sebanyak 24 orang, sehingga total keseluruhan jumlah sampel penelitian tersebut sebanyak 124 orang.

Hasil Analisis Data

Dalam penelitian ini telah diperoleh hasil analisis data menggunakan model analisis *gap* dengan menggunakan instrumen SERVQUAL. Kemudian dilanjutkan dengan uji *Mann-Whitney (U-Test)* dengan menggunakan aplikasi software SPSS Versi 23 maka diperoleh hasil yang diulas sebagai berikut :

Tabel 3. Rangkuman Hasil Analisis Data

Dimensi Kualitas	<i>Asymptotic Sig.</i>	$\hat{d} = 0,05$
Bukti Fisik	1.00	0.05
Reliabilitas	0.31	0.05
Daya Tanggap	0.31	0.05
Jaminan	0.31	0.05
Empati	1.00	0.05

Sumber : Data diolah 2016

Berdasarkan tabel berikut, telah diketahui bahwa terdapat lima nilai *Asymptotic Significance* untuk dimensi kualitas layanan pada bukti fisik (*asymptotic significance* = 1,000), reliabilitas (*asymptotic significance* = 0,317), daya tanggap (*asymptotic significance* = 0,317), jaminan (*asymptotic significance* = 0,317), dan empati (*asymptotic significance* = 1,000), lebih besar dari $\geq 0,05$ (*Asymptotic Significance* / Probabilitas $> 0,05$), dan lebih besar dari $\geq 0,05$ (*Asymptotic Significance* / Probabilitas $\geq 0,05$), sehingga dinyatakan signifikan.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan Berdasarkan tabel berikut, telah diketahui bahwa terdapat lima nilai *Asymptotic Significance* untuk dimensi kualitas layanan pada bukti fisik (*asymptotic significance* = 1,000), dimensi reliabilitas (*asymptotic significance* = 0,317), dimensi daya tanggap (*asymptotic significance* = 0,317), dimensi jaminan (*asymptotic significance* = 0,317), dan dimensi empati (*asymptotic significance* = 1,000), lebih besar dari $\geq 0,05$ (*Asymptotic Significance* / Probabilitas $\geq 0,05$), dan lebih besar dari $\geq 0,05$ (*Asymptotic Significance* / Probabilitas $\geq 0,05$), sehingga dinyatakan signifikan. Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak, dan hipotesis penelitian (H_1) diterima. bahwa antara harapan pelanggan dengan persepsi penyedia jasa atas kualitas layanan Mutiara Timur di Stasiun Jember untuk dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap dan jaminan terdapat kesenjangan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan penilaian yang signifikan atas kualitas layanan Mutiara Timur di Stasiun Jember menurut pelanggan dan menurut penyedia jasa. Hal ini terbukti untuk kelima dimensi secara rata-rata untuk

kedua dimensi ini harapan pelanggan lebih tinggi daripada persepsi penyedia jasa. Kenyataan berdasarkan temuan penelitian Mutiara Timur di stasiun Jember, kesenjangan ini timbul sebagai akibat kurangnya interaksi antara pihak manajemen Mutiara Timur dengan pelanggannya dan belum adanya penelitian yang berorientasi pada kualitas layanan Mutiara Timur di Stasiun Jember, sehingga dalam mendesain kualitas layanan pihak manajemen Mutiara Timur lebih banyak mengacu pada persepsi manajemen. Padahal seharusnya dalam mendesain kualitas layanan manajemen Mutiara Timur harus banyak mengacu pada harapan pelanggan, sebagaimana telah dikatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2006 : 2).

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa terdapat lima nilai *Asymptotic Significance* untuk dimensi kualitas layanan pada bukti fisik (*asymptotic significance* = 1,000), reliabilitas (*asymptotic significance* = 0,317), daya tanggap (*asymptotic significance* = 0,317), jaminan (*asymptotic significance* = 0,317), dan empati (*asymptotic significance* = 1,000), lebih besar dari $\geq 0,05$ (*Asymptotic Significance* / Probabilitas $> 0,05$), dan lebih besar dari $\geq 0,05$ (*Asymptotic Significance* / Probabilitas $\geq 0,05$), sehingga dinyatakan signifikan. Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak, dan hipotesis penelitian (H_1) diterima.

Keterbatasan

Dalam membagikan sampel pada penyedia jasa stasiun kereta api Daop IX Jember sangat sulit sekali dimintai untuk mengisinya. Sebaiknya dalam hal tersebut lebih fleksibel dalam hal memberikan waktu luang sehingga dalam penelitian selanjutnya lebih baik lagi.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak stasiun kereta api Daop IX Jember sebagai pihak yang telah membantu terselenggaranya penelitian ini dan juga kepada pihak karyawan dan staf yang telah membantu tersedianya data sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi IV). Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dimiyati, Mohammad. 2001. Analisis Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan

- Dengan Persepsi Manajemen Mengenai Harapan Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :
Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Atas Kualitas Andi.
Pelayanan Jasa Pendidikan Tinggi di Fakultas
Ekonomi Universitas Jember. Tesis Program Pasca
Sarjana Universitas Airlangga. Surabaya.
- Widyastari, Herlinda. 2005. *Analisis Kesenjangan Antara Harapan Nasabah Dengan Persepsi Penyedia Jasa Atas Kualitas Layanan Bank Danamon Simpan Pinjam (DSP) Di Jember*. Skripsi. FE, Universitas Jember
- Emory, William C., and Donald C. Cooper. 1999. *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi V). Jakarta : Airlangga.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama Bekerja Sama dengan Vincent Foundation Jakarta.
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing*. The Mc-Graw Hill Companies, Inc. New York.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2006. *Principles of Marketing 7e*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I dan II. Jakarta : Prenhalindo.
- Natzir, M. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Valeria A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing Vol. 49 (Fall), PP 41-50*.
- Pawitra, T. 1993. Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing Konsep, Pengukuran dan Implikasi Strategik. *Jurnal Manajemen Prasetya Mulya Vol. 1 No. 1, 1-9*.
- Rully dan Poppy. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung : Refika Aditama.
- Santoso, Singgih. 2016. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS Versi 23*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Empat. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai, Edisi Revisi*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.