

# HUBUNGAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. KERETA API (PERSERO) DAERAH OPERASI IX JEMBER

## SKRIPSI



diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

Asih Murwati  
Harish  
Peny  
Terima : Tgl. 14 NOV 2002  
No. Induk : SKS.  
Klass  
352.005.1  
NIN  
h

**SHINTA JULIAWATI NINGRUM**

NIM. 970910201114

Pembimbing :

- I. Dra. Asih Murwati
- II. Drs. Anwar, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2002**

**PENGESAHAN**

Telah diterima dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Pada

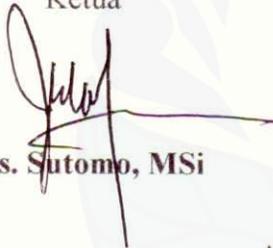
Hari : Senin

Tanggal : 08 Juli 2002

Jam : 10.00 WIB

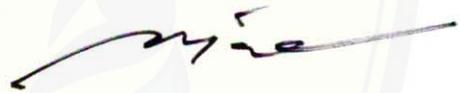
Panitia Penguji

Ketua



**Drs. Sutomo, MSi**

Sekretaris



**Drs. Anwar, MSi.**

Anggota Penguji

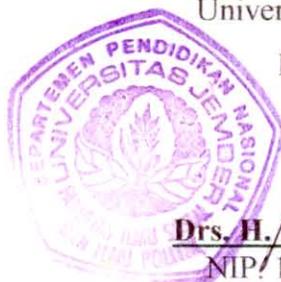
1. Drs. Sutomo, Msi
2. Drs. Anwar, MSi.
3. Drs. H. Hendro Muljono



Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Jember

Dekan



**Drs. H. Moch. Toerki**

NIP. 130 524 832

**MOTTO:**

- Janganlah menuruti imajinasi dan perasaan, janganlah menghamba pada diri sendiri

(Vincent Van Gogh)

- Janganlah menilai orang yang gagal mencoba, tetapi nilailah orang yang berani mencoba dan gagal

(J. F Kennedy)

*Kupersembahkan Skripsi ini untuk :*

- Ayahanda Soedjono beserta Ibunda Endang Legowati, yang senantiasa mengalirkan do'a-do'anya bagi ananda, kasih sayang dan pengorbananmu semoga tak sia-sia,
- Adik-adikku, Dian Agustyawati Dingtyas dan Dana Yuniawati Dingdyah, yang senantiasa memberi kasih dan keceriaan dalam hari-hariku, Semoga kita akan selalu saling mengasahi dan berhasil dalam meraih cita-cita,
- Mas Gogot Cahyo Baskoro, S.Sos yang terkasih, tempat berbagi segala perasaan, terima kasih atas semua support dan perhatian.

## KATA PENGANTAR

Tak ada kata lain, selain ucapan syukur “*Alhamdulillah*” yang mendalam yang penulis ucapkan kepada Gusti Allah SWT, karena hanya berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti.

Sedangkan maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Turki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univ. Jember,
2. Bapak. Drs. Mud'har Syarifuddin, Msi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember,
3. Bapa Drs. Boediono, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara FISIP Univ. Jember,
4. Bapak Drs.Sutomo, M.Si, selaku dosen wali,
5. Ibu Dra. Asih Moerwati selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepadaku,
6. Bapak Drs. Anwar, MSi., selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran bijaksana banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Saiful Echwan, selaku Kepala Daerah Operasi IX Jember.
8. Bapak Sutojo, selaku Kapala Humas Daerah Operasi IX Jember.
9. Keluarga Besar Halmahera Raya No. 8, Dina, Mbak Lis, Mbak Cici, Erdin, Sari, Rima, Lia, Robbika, Ucik, Muji dan Maslika yang telah memberikan hangatnya sebuah persahabatan,
10. Mas Pay, Mas Gogot dan Mas Budi selaku crew Al Fath.

11. Sahabat Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia di Bangka III/22.
12. Teman-teman Sketsa (Studi Kebijakan dan Transformasi Sosial) di Halmahera III/22, Mas Makmur dan Mbak Linda, Mas Krisna + Yuli, Mas Gogot, Yoyok, Imron, Bowo dan Lina, serta Mbak Dewi.
13. Teman-teman AN '97, utamanya Nanik, Ratna, Rini, Irwan, Riza, dan semuanya tanpa terkecuali..
14. Semua pihak dan almamater tercinta.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Jember, Juni 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan.....	12
1.3.2 Kegunaan.....	13
1.4 Kerangka Teori .....	13
1.4.1 Konsep Semangat Kerja .....	17
1.4.1.1 Disiplin .....	19
1.4.1.2 Kerjasama .....	19
1.4.1.3 Tanggung Jawab .....	20
1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	21
1.4.2.1 Bukti Langsung.....	25
1.4.2.2 Keandalan .....	25
1.4.2.3 Daya Tanggap.....	26
1.4.2.4 Jaminan .....	26
1.4.2.5 Empati .....	26
1.5 Hipotesis .....	26
1.6 Metodologi Penelitian.....	27
1.6.1 Definisi Operasional.....	28

1.6.1.1 Semangat Kerja Pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	28
1.6.1.1.1 Disiplin ( $X_1$ ).....	28
1.6.1.1.2 Kerjasama ( $X_2$ ).....	29
1.6.1.1.3 Tanggung Jawab ( $X_3$ ).....	30
1.6.1.2 Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	30
1.6.1.2.1 Bukti Langsung ( $Y_1$ ).....	30
1.6.1.2.2 Keandalan ( $Y_2$ ).....	31
1.6.1.2.3 Daya Tanggap ( $Y_3$ ).....	31
1.6.1.2.4 Jaminan ( $Y_4$ ).....	32
1.6.1.2.5 Empati ( $Y_5$ ).....	32
1.6.2 Penentuan Populasi.....	33
1.6.3 Metode Penentuan Sampel.....	33
1.6.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
1.6.4.1 Teknik wawancara.....	35
1.6.4.2 Teknik Dokumentasi.....	35
1.6.4.3 Teknik Kuesioner.....	35
1.7 Metode Analisis Data.....	35
<b>BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
2.1 Pengantar.....	38
2.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	38
2.2.1 Jaman Penjajahan Hindia Belanda.....	39
2.2.2 Jaman Penjajahan Jepang.....	39
2.2.3 Masa Proklamasi.....	40
2.2.4 Masa Sesudah Proklamasi.....	40
2.2.5 Masa Tahun 1999 – Sekarang.....	42
2.3 Struktur Organisasi.....	42
2.4 Lokasi dan Luas PT.Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	48
2.5 Personalia.....	49

2.5.1 Perincian Pegawai berdasarkan Status .....	49
2.5.2 Perincian Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
2.5.3 Perincian Pegawai berdasarkan Golongan.....	50
2.5.4 Perincian Pegawai berdasarkan Seksi.....	51
2.6 Fasilitas Perusahaan .....	52
2.6.1 Fasilitas Kesehatan .....	52
2.6.2 Tunjangan Keagamaan .....	53
2.6.3 Tunjangan Efisiensi .....	53
2.6.4 Asuransi Kecelakaan .....	53
2.6.5 Cuti Hamil .....	54
2.7 Jadwal Kerja dan Apel Pagi serta Sanksi -sanksi Pelanggaran .....	54
2.7.1 Jadwal Kerja .....	54
2.7.2 Apel Pagi .....	54
2.7.3 Sanksi-sanksi terhadap Pelanggaran.....	54
2.8 Kegiatan Pelayanan Jasa pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	55
2.8.1 Pelayanan Jasa Angkutan Barang.....	55
2.8.2 Pelayanan Jasa Angkutan untuk Penumpang .....	55
2.8.3 Pelayanan Jasa Angkutan Bagasi.....	56
<b>BAB III PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>57</b>
3.1 Pengantar .....	57
3.2 Variabel Pengaruh (X) yaitu Semangat Kerja Pegawai Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember .....	58
3.2.1 Nilai Responden dari Indikator Disiplin ( $X_1$ ).....	58
3.2.2 Nilai Responden dari Indikator Kerjasama ( $X_2$ ).....	60
3.2.3 Nilai Responden dari Indikator Tanggung Jawab ( $X_3$ ).....	62
3.3 Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember .....	66
3.3.1 Nilai Responden dari Indikator Bukti Langsung ( $Y_1$ ).....	67
3.3.2 Nilai Responden dari Indikator Keandalan ( $Y_2$ ).....	69

3.3.3 Nilai Responden dari Indikator Daya tanggap ( $Y_3$ ).....	71
3.3.4 Nilai Responden dari Indikator Jaminan ( $Y_4$ ).....	73
3.3.5 Nilai Responden dari Indikator Empati ( $Y_5$ ).....	75
BAB IV ANALISIS DAN INTREPRETASI DATA .....	80
4.1 Pengantar.....	80
4.2 Penentuan Nilai Rank .....	80
4.2.1 Variabel Semangat Kerja Pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	81
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	83
4.3 Perhitungan Hubungan .....	84
4.4 Interpretasi Data.....	89
BAB V PENUTUP .....	93
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Daftar Questioner	
2. Tabel B	
3. Tabel P	
4. Surat Ijin Research dari Lembaga Penelitian Universitas Jember	
5. Surat Ijin Research dari PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember	

DAFTAR TABEL

	Halaman
I : Data Penumpang Bus dan Kereta Api yang berangkat dan datang di Terminal dan Stasiun Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2002 .	3
II : Absensi pegawai PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember .....	11
III : Kekuatan Pegawai per Status .....	49
IV : Perincian Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikannya .....	50
V : Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan .....	51
VI : Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi .....	51
VII : Fasilitas Kesehatan Pegawai di PT Kereta Api (Persero) Daop IX Jember .....	52
VIII : Jumlah Asuransi yang diberikan kepada Pegawai.....	53
IX : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Disiplin.....	59
X : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Disiplin.....	60
XI : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Kerjasama.....	61
XII : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Kerjasama.....	62
XIII : Data Berdasarkan Skor Terhadap Tanggung Jawab .....	63
XIV : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Tanggung Jawab.....	64
XV : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Semangat Kerja .....	65
XVI : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Semangat Kerja .....	66
XVII : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Bukti Langsung .....	68
XVIII : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Bukti Langsung .....	69
XIX : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Keandalan.....	70
XX : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Keandalan.....	71
XXI : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Daya Tanggap .....	72
XXII : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Daya Tanggap.....	73
XXIII : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Jaminan .....	74
XXIV : Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Jaminan.....	75
XXV : Data Berdasarkan Skor Terhadap Indikator Empati .....	76

XXVI	: Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Empati .....	77
XXVII	: Data Berdasarkan Skor Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	78
XXVIII	: Frekuensi Kategori Jawaban Terhadap Kualitas Pelayanan .....	79
XXIX	: Data Total Skor Responden terhadap variabel X dan variabel Y ....	82
XXX	: Klasifikasi Kategori Jawaban Hubungan Semangat Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	83
XXXI	: Tabel Kerja Untuk Mencari Hubungan antara Variabel X dan Y....	85
XXXII	: Prosentase Jawaban Responden tentang Semangat Kerja Pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember .....	90
XXXIII	: Prosentase Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.....	91



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi memberikan kenyataan baru yang ditandai oleh pasar tanpa batas negara, revolusi teknologi komunikasi, revolusi teknologi informasi dan adanya diskriminasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap produk dan jasa pelayanan. Ditambah lagi, adanya kemajuan tingkat pendidikan masyarakat, mengakibatkan tumbuhnya kesadaran dalam masyarakat dalam berbangsa dan bernegara yang berimplikasi pada peningkatan kedudukan pelayanan yang berkualitas menjadi sebuah keharusan yang harus diterima oleh masyarakat (konsumen).

Sebagai sebuah konsekwensi logis hal ini pada akhirnya membuat konsumen lebih mementingkan kualitas (nilai) terbaik dalam membeli produk dan jasa pelayanan yang dibutuhkannya. Oleh karena itu introspeksi yang obyektif, keterusterangan mengenai kekurangan dan kesiapan untuk melakukan perubahan dan perbaikan, merupakan kebutuhan mendasar yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis. Setiap organisasi yang menghasilkan output berupa jasa harus menyadari perlunya secara terus menerus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebagai daya dukung keunggulan bersaing dengan organisasi/badan usaha yang lain.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jasa menurut (Kotler: 1994) didefinisikan sebagai

“Setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan sesuatu.”

Karena sifatnya yang tidak menghasilkan kepemilikan inilah yang membuat peranan pelayanan menjadi sangat menentukan dalam kegiatan jasa di masyarakat, terlebih lagi dengan adanya kompetisi dengan organisasi usaha lain dalam usaha merebut pasar atau langganan. Dengan adanya kompetisi itu akan

berdampak positif terhadap organisasi atau perusahaan, seperti adanya persaingan dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, metode, teknik yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan/memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi yang bersangkutan.

Persaingan tersebut tidak hanya dalam segi mutu dan jumlah, tetapi juga dalam hal layanan yang justru persaingannya semakin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang semakin menonjol dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat konsumen/konsumen. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wycof (1988), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service*, dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dan lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan juga dipersepsikan buruk. Dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Demikian juga halnya dengan PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu organisasi BUMN yang bergerak dalam bidang jasa angkutan penumpang dan barang, dimana termasuk dalam perusahaan perseroan yang mempunyai motif mencari laba atau keuntungan sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang sebagian modalnya berupa saham. PT. Kereta Api (Persero) yang bergerak di bidang jasa transportasi merupakan salah satu komponen yang harus dapat berperan aktif dalam era persaingan dewasa ini, sehingga dapat menjadi pemain utama bukan hanya sekedar pemain cadangan atau penonton.

Hal ini disebabkan karena dalam persaingan penyediaan jasa transportasi (baik angkutan penumpang maupun barang), khususnya sarana transportasi darat, sarana transportasi kereta api ini bersifat substitutif (pengganti) dalam posisinya dengan sarana transportasi darat lain seperti bus misalnya.

Selama ini secara umum, masyarakat pengguna jasa dalam memilih menggunakan jasa kereta api cenderung menempatkan kereta api hanya sebagai sebuah alternatif dari sarana transportasi lain yang tersedia, meskipun juga ada sebagian kecil masyarakat yang secara *fanatik* menjadi *pelanggan* dari sarana transportasi ini. Salah satu penyebab, misalnya adalah adanya keterbatasan jadwal keberangkatan kereta api, dibandingkan dengan sarana transportasi lain, sehingga masyarakat pengguna jasa transportasi tidak bisa secara leluasa memilih jadwal sesuai dengan kepentingan mereka. Berlainan dengan bus misalnya, penumpang bisa lebih leluasa memilih waktu keberangkatan, mengingat interval jadwal keberangkatan bus relatif tidak terlalu lama.

Mengenai data perbandingan jumlah penumpang pengguna jasa bus dan kereta api di wilayah Kabupaten Jember bisa dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel I**  
**Data Perbandingan Jumlah Penumpang Bus dan Kereta Api**  
**Wilayah Kabupaten Jember Menurut Bulan Tahun 2001**

No.	Bulan	Bus		Kereta Api	
		Berangkat	Datang	Berangkat	Datang
1.	Januari	348.611	255.529	90.686	86.151
2.	Pebruari	250.866	189.176	55.868	53.075
3.	Maret	311.537	221.389	76.644	72.812
4.	April	298.771	211.829	58.229	55.318
5.	Mei	272.971	197.996	58.770	55.832
6.	Juni	271.457	199.889	63.988	60.789
7.	Juli	277.877	202.770	79.953	75.955
8.	Agustus	292.625	227.645	62.538	59.411
9.	September	282.289	214.911	71.766	68.178
10.	Oktober	323.749	243.528	75.136	71.379
11.	Nopember	334.196	262.120	63.780	60.591
12.	Desember	443.366	348.037	99.457	94.484
<b>J U M L A H</b>		<b>3.708.315</b>	<b>2.774.818</b>	<b>856.815</b>	<b>813.975</b>

Sumber: Data Sekunder Katalog BPS tahun 2001

Berdasarkan data di atas, kita bisa mengetahui bahwa selama tahun 2001, jumlah penumpang yang berangkat dari Jember dengan memanfaatkan jasa bus sejumlah 3.708.315 orang, sedangkan untuk pengguna jasa kereta api adalah sejumlah 856.815 orang. Kemudian untuk jumlah penumpang yang datang ke Jember dengan memanfaatkan bus adalah sejumlah 2.708.315 orang, sedangkan untuk yang memanfaatkan jasa kereta api berjumlah 813.975 orang. Dari data ini kita bisa melihat bahwa masyarakat pengguna jasa kereta api relatif lebih sedikit daripada yang memanfaatkan jasa bus.

Meskipun begitu sebenarnya ada keuntungan tersendiri bagi pihak PT. Kereta Api (Persero) dalam persaingan dengan penyedia jasa angkutan darat lainnya, dimana selama ini sudah melekat *image* di masyarakat bahwa kereta api adalah sarana transportasi rakyat yang murah. Ini terbukti dengan selalu lebih rendahnya tarif kereta api selama ini dibandingkan dengan tarif jasa angkutan lainnya. Bisa jadi hal inilah yang kemudian menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa transportasi untuk memilih jasa kereta api meskipun dengan jadwal yang terbatas.

Akan tetapi, dalam perjalanannya melalui Surat No. 152/KOM IV/DPR-RI/200 terhitung sejak tanggal 1 September 2000 tarif kereta api terpaksa harus mengalami peningkatan yang pada akhirnya membuat hampir-hampir tidak ada perbedaan signifikan antara tarif kereta api dan jasa angkutan lainnya.

Faktor-faktor yang menjadi alasan peningkatan tarif kereta api ini, berdasarkan Siaran Pers PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX adalah sebagai berikut:

1. Dampak perubahan kurs nilai tukar rupiah dari Rp. 2.300 per dolar AS sebelum krisis sampai menjadi Rp. 8.000,00 sampai Rp. 9.000,00 bahkan pernah melejit pada posisi Rp. 15.000,00. Hal ini mengakibatkan peningkatan biaya pemeliharaan dan penyusutan sarana, prasarana jalan rel dan bangunan serta prasarana sinyal dan telekomunikasi.
2. Kenaikan harga BBM jenis solar (HSD) 125% per 1 April 1998, yang kemudian disusul pula dengan kenaikan BBM per 1 Oktober 2000.
3. Kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) yang menjadi pendukung operasional kereta api.

4. DPR melalui surat persetujuannya, juga mengharapkan agar kesejahteraan karyawan Terdakwa. Kereta Api (Persero) ditingkatkan, yang mengakibatkan peningkatan biaya pegawai.

Akibat tidak adanya perbedaan yang nyata antara tarif kereta api dan angkutan lain (bus) inilah yang kemudian membuat persaingan keduanya untuk menarik minat masyarakat pengguna jasa transportasi semakin meningkat. Pada akhirnya hanya pelayanan yang berkualitas saja yang akan mampu memenangkan persaingan dalam memperebutkan konsumen pengguna jasa transportasi ini. Pemberian pelayanan berkualitas berarti bahwa pihak penyedia jasa harus menempatkan konsumen sebagai titik fokus pelayanan dan sekaligus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen.

Tiga elemen yang berpengaruh dalam manajemen pelayanan menurut Allbrecht and Zemke (dalam Zulian Yamit: 2001:23) adalah sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan  
Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan kualitas sebaik mungkin dengan standar yang ditetapkan sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan  
Ini berarti bahwa semua orang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada konsumen secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.
3. Sistem pelayanan  
Sistem pelayanan terkait dengan prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Selaras dengan pandangan di atas, PT. Kereta Api (Persero) juga mempunyai visi yaitu pandangan, wawasan dan impian yang jauh kedepan. Visi tersebut adalah:

- Seluruh lapisan masyarakat adalah konsumen
- Berkembang terdepan dalam keselamatan dan keandalan
- Pelopor dalam membangun yang berwawasan lingkungan
- Memiliki karyawan yang bangga dan sejahtera
- Keuangan perusahaan yang sehat.

Visi PT. Kereta Api (Persero) tersebut selanjutnya dikenal dengan TOP 21, yang merupakan petunjuk arah, petunjuk koordinasi dan komitmen yang solid dan pendorong motivasi untuk mengambil langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang. TOP 21 merupakan penjabaran dari T: Tehnologi (*Technology*), O: Operasi (*Operation*), P: Pelayanan Prima (*Prime Service*).

Dari uraian mengenai visi PT. Kereta Api (Persero) tersebut, kita bisa melihat bahwa PT. Kereta Api (Persero) telah menunjukkan kemauan untuk mengatasi masalah konsumen dengan cara perbaikan terus menerus atas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada setiap lini produk yang menjangkau masyarakat.

Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang dihadapi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), karena sesuai dengan tujuan visi PT. KAI diatas, diharapkan PT Kereta Api Indonesia sebagai salah satu penyedia jasa angkutan umum diharapkan mampu memberikan bentuk pelayanan yang berkualitas, murah, tertib cepat dan aman.

Berbagai keluhan yang seringkali muncul di masyarakat pengguna jasa seperti sering terlambatnya jadwal keberangkatan atau kedatangan kereta api, kecelakaan kereta api, banyaknya calo tiket, gerbong yang kotor, matinya AC dan lain-lain menjadi sebuah bukti bahwa selama ini pelaksanaan jasa pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) belum maksimal. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji masalah kualitas pelayanan yang ada pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

Dari berbagai opini dan artikel baik di koran maupun yang berisi tentang berbagai keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan angkutan kereta api, menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember belum bisa optimal.

Salah satu contoh ketidakpuasan pengguna jasa kereta api, bisa dilihat pada Harian Kompas, pada tanggal 19-11-2001 yang menyatakan bahwa puluhan calon penumpang di Stasiun Jember terlantar akibat seluruh kereta yang akan

mereka tumpangi terlambat sekitar 68 menit akibat tanah longsor yang menutupi rel kereta api.

Keluhan lain dari penumpang terhadap jasa pelayanan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember misalnya bisa dilihat pada Harian Jawa Pos, pada tanggal 4 Desember 2001 yang memuat artikel bahwa puluhan penumpang kereta api merasa kecewa atas kecelakaan Kereta Api Blambangan jurusan Banyuwangi yang mereka tumpangi, dimana tanpa sebab jelas satu gerbong dan satu lokomotif yang mengangkut puluhan orang itu mendadak anjlok. Yang membuat lebih kecewa lagi adalah karena ternyata pada lokasi yang sama sudah sering terjadi kecelakaan serupa, tanpa adanya antisipasi yang jelas dari pihak PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

Contoh lain mengenai belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, juga terdapat pada Harian Surya, tanggal 26 Desember 2001, yang memuat berita bahwa kekhawatiran bencana pada lintasan kereta api saat terjadi arus mudik maupun balik lebaran menjadi kenyataan. Pada H+9 Lebaran, sebuah gerbong belakang KA Rengganis jurusan Malang Banyuwangi terguling di lintasan Sumberlesung, Ledokombo Jember. Kendati tidak menimbulkan korban jiwa, tapi setidaknya hal ini menjadi sebuah potret bahwa ternyata kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Ditambah lagi dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api yang tidak pasti atau dengan kata lain sering terlambatnya kereta api merupakan masalah klasik yang senantiasa mendapatkan sorotan masyarakat pengguna jasa transportasi ini. Berdasarkan hasil interview penulis bisa melihat bahwa sebab-sebab umum sering terlambatnya jadwal kereta api baik kedatangan maupun pemberangkatan adalah sebagai berikut:

- Gangguan lokomotif, misalnya adanya kerusakan, mogok dan lain-lain.
- Gangguan kereta api.
- Menunggu persilangan kereta api.
- Meningkatnya jumlah penumpang dibandingkan dengan jumlah gerbong yang tersedia.

Berbagai sorotan publik mengenai belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember merupakan sebuah tantangan tersendiri yang harus dihadapi untuk dicarikan solusi demi terciptanya kualitas pelayanan yang memadai bagi masyarakat pengguna jasa angkutan kereta api.

Karena itu semua karyawan, selaku pelaksana dan sekaligus penanggung jawab pelayanan, harus memiliki kemampuan dan kesanggupan dalam rangka memuaskan kebutuhan konsumen pengguna jasa. Kebutuhan dan keinginan masyarakat pada PT. Kereta Api (Persero) diantaranya adalah tuntutan pelayanan yang lebih baik. Tuntutan pelayanan tersebut antara lain untuk mendapatkan kemudahan angkutan lain dari dan ke stasiun (*accessibility*), mudah mendapatkan tiket, tarif yang wajar, berangkat dan datang tepat waktu, selama dalam perjalanan mudah untuk memperoleh informasi, tempat duduk yang nyaman (*ergonomic, reclining seat*), tidak membosankan, jarak tempuh pendek dan nyaman selama dalam perjalanan.

Memperhatikan tuntutan tersebut, PT. Kereta Api (Persero) yang memiliki kurang lebih 1634 karyawan yang terdiri dari latar belakang dan disiplin ilmu yang beranekaragam yang ditempatkan pada bidang-bidang yang berbeda, manajemen PT. Kereta Api (Persero) harus memiliki kemauan dan kesanggupan untuk memberdayakan karyawan.

Permasalahan mengenai sumber daya manusia, menjadi sebuah hal yang serius karena sumber daya manusia mempunyai arti dan peranan penting dalam mewujudkan tujuan organisasi. Sejalan dengan pendapat Dydiet Hardjito (1995:95) mengatakan bahwa:

“Dalam mencapai tujuan organisasi, ada delapan komponen yang sangat berpengaruh terhadap keefektifan organisasi, yaitu *pertama* koordinasi, *kedua* struktur, *ketiga* SDM, *keempat* pembagian tugas, *kelima* hukum atau peraturan, *keenam* pemasaran, *tujuh* informasi dan *kedelapan* dana.”

Dari sini bisa disimpulkan bahwa SDM merupakan salah satu faktor utama yang sangat menentukan efektifitas pencapaian tujuan dalam organisasi. Hal ini sangat dimengerti karena SDM merupakan pelaku utama pengoperasian organisasi, sehingga ketidak efektifan pelaksanaan tujuan organisasi dapat disoroti

dari SDMnya. Peran serta pegawai bisa ditunjukkan dengan rasa tanggung jawab terhadap beban tugas dan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya, disiplin, kualitas dan kuantitas, kerjasama antar rekan kerja dan sebagainya. Karena itu diperlukan sebuah bentuk perlakuan khusus terhadap tenaga kerja dengan tidak hanya memandang tenaga kerja sebagai alat belaka, tetapi juga harus dipandang sebagai manusia yang memiliki kebutuhan baik materi maupun non materi yang harus dihargai.

Pembinaan terhadap pekerja harus dilaksanakan dalam kerangka keseluruhan usaha untuk memberikan jaminan yang memadai dalam pengupahan, keselamatan jiwa dan lainnya sehingga akan tercipta sebuah iklim kerja yang kondusif. Pemenuhan kesejahteraan pegawai akan berimplikasi terhadap perasaan puas, bahagia dan berkonsentrasi dalam meningkatkan semangat kerja pegawai yang pada akhirnya akan berdampak positif pada pencapaian tujuan perusahaan.

Adanya semangat kerja merupakan hal mutlak diperlukan bagi pegawai agar dapat melaksanakan tugas dengan baik dan lancar. Berkenaan dengan ini Widjaja (1986:72) mengemukakan bahwa, "Dengan moril atau semangat kerja yang tinggi dikalangan pegawai, maka pelaksanaan tugas-tugas yang diembannya akan dapat berjalan dengan lancar."

Semangat kerja menurut Alexander Leighton, yang dikutip oleh Mukijat (1989:185) adalah sebagai berikut:

"Semangat atau moral kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerjasama dengan giat dan konsekwen dalam mengejar tujuan bersama. Bekerjasama dengan menekankan dengan tegas hakekat saling hubungan dari suatu kelompok dengan suatu keinginan yang nyata untuk bekerjasama dengan giat dan konsekwen menunjukkan caranya untuk sampai pada suatu tujuan melalui disiplin dan tanggung jawab bersama."

Semangat kerja berhubungan dengan kemampuan sekelompok orang untuk bekerjasama dengan giat dan konsekwen dalam mengejar dalam mengejar tujuan bersama dengan disertai oleh rasa tanggung jawab. Semangat kerja yang tinggi yang dimiliki pegawai akan berpengaruh terhadap keefektifan pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya jika pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan

tidak memiliki semangat kerja maka hasil yang dicapai utamanya dalam pelaksanaan pencapaian tujuan suatu organisasi akan terganggu keberhasilannya. Ada tidaknya semangat kerja menentukan pula akan berhasil tidaknya organisasi di dalam mencapai tujuannya. Hal ini selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Nitisemito (1988:160) sebagai berikut:

Apabila suatu perusahaan (organisasi) mampu meningkatkan semangat kerja, maka mereka akan memperoleh banyak keuntungan. Dengan meningkatkan semangat kerja maka pekerjaan akan lebih cepat dapat diselesaikan, kerusakan akan dapat dikurangi, absensi akan dapat diperkecil, kemungkinan perpindahan karyawan-karyawan atau pegawai dapat diperkecil seminimal mungkin dan sebagainya. Hal ini semua berarti diharapkan bukan hanya produktivitas kerja dapat ditingkatkan, akan tetapi ongkos per unit dapat diperkecil.

Permasalahan mengenai sumber daya manusia ini juga dihadapi oleh perusahaan, PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, yang juga memiliki dan menggunakan banyak tenaga kerja manusia.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari sumber di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember mengenai disiplin dan ketaatan dalam kewajiban di kantor PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, belum menunjukkan semangat kerja yang tinggi, yaitu masih adanya pegawai yang terlambat dalam pelaksanaan absensi, sehingga masih adanya pegawai yang kadang-kadang tidak mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku. Salah satu contoh yang bisa menjadi gambaran masih rendahnya semangat kerja pegawai, misalnya bisa dilihat pada absensi pegawai wilayah Kabupaten Jember berikut ini:

**Tabel II**  
**Jumlah Absensi Pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember**  
**Wilayah Kabupaten Jember Periode Januari 2001 – Desember 2001**

No	Bulan	Absensi Harian		Rata-rata Jan-Des
		Jumlah	Prosentase	
1.	Januari	24	3,9 %	3,96 %
2.	Pebruari	36	5,8 %	
3.	Maret	31	5 %	
4.	April	19	2,4 %	
5.	Mei	18	2,9 %	
6.	Juni	29	4,7 %	
7.	Juli	32	5,2 %	
8.	Agustus	33	5,3 %	
9.	September	21	3,4 %	
10.	Oktober	17	2,7 %	
11.	Nopember	18	2,9 %	
12.	Desember	21	3,4 %	

Sumber: Bagian Kepegawaian Kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember 2000, data diolah oleh penulis.

Dari tabel tersebut diatas kita bisa mengetahui bahwa absensi harian pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX untuk wilayah Kabupaten Jember cukup tinggi antara Bulan Januari-Desember yaitu 3,96%. Ini berarti bahwa kurangnya tingkat disiplin pegawai dalam mentaati peraturan yang berlaku sehingga dalam melaksanakan tugas sering terjadi keterlambatan. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh A. Mangun Mardjana (1986:85), bahwa “Jika rata-rata tingkat absensi lebih dai 3% maka termasuk kategori tinggi.”

Tingginya jumlah tingkat rata-rata absensi yang menunjukkan banyaknya pegawai yang melanggar peraturan atau ketentuan yang berlaku pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, menjadi sebuah permasalahan yang menarik jika dikorelasikan dengan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Hal inilah kemudian yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk menganalisis Hubungan semangat kerja dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dalam skripsi ini.

## 1.2 Perumusan Masalah

Suatu penelitian dapat dikatakan ilmiah apabila penelitian tersebut sesuai dengan prosedur, yang salah satunya adalah dengan adanya perumusan masalah secara tegas. Karena itulah suatu penelitian pada dasarnya harus diawali dengan suatu masalah dimana masalah sebagai objek penelitian memerlukan adanya sebuah pemecahan. Menurut Sugiyono (1994:36-38) menjelaskan bahwa: “Dalam penelitian terdapat tiga bentuk permasalahan penelitian, yaitu permasalahan deskriptif, permasalahan asosiatif dan permasalahan komparatif”.

Dalam penelitian ini bentuk permasalahan yang diketengahkan adalah permasalahan asosiatif, yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi semangat kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember?
2. Seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember?
3. Bagaimana hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan

### 1.3.1 Tujuan

Setiap penelitian ilmiah pada umumnya bertujuan untuk mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, memperluas dan menguji lebih dalam lagi apa yang sudah ada, serta menguji kebenaran suatu pengetahuan jika apa yang sudah ada tersebut masih diragukan kebenarannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan penelitian yang diambil adalah:

1. Mengetahui seberapa tinggi semangat kerja pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
2. Mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
3. Menganalisa hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

### 1.3.2 Kegunaan

Sebagaimana lazimnya penelitian, penelitian yang baik adalah yang membawa manfaat bagi kesejahteraan manusia. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Secara Akademis

Dapat memberikan sumbangan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan pada pengembangan ilmu administrasi negara pada khususnya

#### 2. Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membawa manfaat kepada semua pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai bahan referensi dan kepustakaan.

### 1.4 Kerangka Teori

Pada prinsipnya, konsepsi dasar atau kerangka berpikir dalam penelitian ilmiah merupakan suatu alat yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau pegangan secara umum didalam menjelaskan dan menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Untuk memecahkan masalah penelitian, maka diperlukan teori-teori karena teori merupakan alat terpenting dan merupakan landasan berpikir ilmiah.

Menurut Usman Tampubolon (1980:14), mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Teori adalah konsep, definisi dan persepsi yang saling berhubungan dan saling menyatukan suatu pandangan yang sistematis tentang gejala-gejala dengan memerinci hubungan antara variabel dengan tujuan menjelaskan dan meramalkan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa teori adalah serangkaian konsep atau definisi yang saling berhubungan tentang gejala yang diteliti.

Pengertian konsep menurut M. Marton (1991:16), adalah sebagai berikut: “Konsep merupakan definisi dari apa yang diamati, konsep menentukan variabel-variabel dimana kita ingin menentukan hubungan yang empiris”. Dari pengertian

tersebut, maka penggunaan konsep sangat penting artinya bagi seorang peneliti dalam melakukan penelitian. Karena konsep sendiri merupakan ide-ide, penggambaran hal-hal atau benda-benda ataupun gejala-gejala sosial yang dinyatakan dalam istilah atau kata. Jadi konsep adalah suatu abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas generalisasi dari suatu keadaan masyarakat tertentu.

Konsepsi dasar adalah suatu pandangan yang teoritis dari definisi singkat yang mendasari pemikiran kita guna mencapai jalan keluarnya atau suatu pemecahan dari suatu persoalan yang perlu diselidiki. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menggabungkan peristiwa. Makna dasar yang terkandung dalam kutipan ini adalah terdapatnya konsep-konsep yang menjadi acuan dalam memahami fenomena yang diamati.

Berkaitan dengan judul penelitian yang penulis ajukan yaitu, Hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, maka disini sebelumnya penulis mencoba memaparkan hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan. Dengan adanya semangat kerja pegawai yang tinggi maka diharapkan akan muncul rasa kepemilikan dan moral yang tinggi dari para pegawai dalam bekerja sehingga pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan lebih mempunyai rasa tanggung jawab, disiplin yang tinggi dan mampu menjalin kerjasama yang baik dengan rekan kerjanya, sehingga pemberian kualitas pelayanan yang prima sebagai tujuan dari PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu bentuk organisasi dapat diwujudkan. Fandi Tjiptono, (1997:86) mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas diperlukan adanya keterlibatan tenaga kerja yang intensif yang tinggi dalam penyampaian jasa, karena itu diperlukan dukungan dari fungsi manajemen terhadap mereka berupa, pelatihan, ketrampilan dan keadilan dalam distribusi balas jasa dan lingkungan kerja yang kondusif, yang itu semua akan meningkatkan semangat kerja”.

Pendapat lain senada mengenai adanya hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan ini adalah Buddy Ibrahim (1997:34) mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan adanya iklim untuk menggairahkan aktivitas dan inovasi dari para karyawan dalam perusahaan. Sehingga para staf dan karyawan mempunyai akses dan kemudahan untuk bergerak leluasa dalam perusahaan, saling belajar dari pekerjaan masing-masing, sehingga mempunyai komitmen bersama atas setiap jasa yang dihasilkannya.”

Mengenai adanya hubungan semangat kerja dengan kualitas pelayanan, secara lebih jelas Zulian Yamit (2001:37) mengatakan bahwa:

“Sistem yang efektif untuk meningkatkan pelayanan mencakup lima macam bentuk kualitas pelayanan, yaitu (a) Kualitas pelayanan itu sendiri, (b) Kualitas setiap kegiatan (c) Kualitas biaya, (d) Kualitas ketepatan waktu dan (d) Kualitas keselamatan, moral dan semnegata kerja setiap individu dalam organisasi”.

Dari berbagai pendapat tersebut terlihat bahwa semangat kerja adalah salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas. Proses pelayanan akan menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas tinggi, hanya mungkin dapat dicapai jika terdapat keterpaduan, kerjasama yang baik antara kelompok karyawan serta tanggung jawab bersama untuk menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik.

PT. Kereta Api (Persero) merupakan sebuah lembaga BUMN yang memiliki kewenangan dalam melaksanakan tugas yang diberikan pemerintah dalam bidang transportasi. Sebagai lazimnya sebuah organisasi PT. Kereta Api (Persero) juga memiliki sebuah tujuan yang hendak dicapai bersama.

Sedangkan pengertian organisasi menurut Siagian (1992:7) “Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja secara formal terikat, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat ikatan orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan”. Dari pengertian diatas kita bisa melihat bahwa organisasi mempunyai peran penting dalam usaha bersama, karena fungsi organisasi mengatur ikatan antar hubungan semua kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarah pada tujuan yang ditentukan. Lebih lanjut, Dydiet Hardjito, (1997:6) mengatakan bahwa: “Organisasi mempunyai dua pengertian yaitu pengertian organisasi sebagai wadah dan pengertian organisasi sebagai proses”.

Dalam pengertian organisasi sebagai wadah ini berarti bahwa organisasi merupakan sebuah wadah yang bersifat statis, karena merupakan bagan organisasi yang mewadahi seluruh anggotanya dengan status posisinya. Jadi merupakan piranti manajemen atau *Tools of Management*. Dalam pengertian organisasi sebagai proses berarti bahwa organisasi dipandang sebagai proses dinamis dimana organisasi selalu bergerak menuju tercapainya tujuan organisasi. Organisasi sebagai proses dinamis karena harus melakukan pembagian tugas kepada para anggotanya dan juga harus memberikan tanggung jawab, wewenang dan mengadakan hubungan baik baik ke dalam maupun ke luar dalam rangka mencapai keberhasilan tujuan organisasi.

Dan untuk mencapai tujuan, organisasi tidak bisa terlepas dari peranan manajemen. Peran penting manajemen adalah sebagai mengorganisasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga mampu menekan ancaman sampai seminimal mungkin dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dalam hal ini Siamora (1997:3) menyatakan bahwa; “Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan-bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Dari definisi tersebut terlihat bahwa yang berperan aktif dalam suatu manajemen adalah berbagai sumber daya termasuk sumber daya manusia yang mempunyai peran penting dalam menunjang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan (1990:10) yang berpendapat tentang sumber daya manusia yaitu:

“ Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak akan ada manfaatnya bagi organisasi jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan”.

Ini berarti bahwa dalam sebuah organisasi diperlukan adanya sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik, mengingat peran penting sumber daya manusia tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Simamora

Dalam pengertian organisasi sebagai wadah ini berarti bahwa organisasi merupakan sebuah wadah yang bersifat statis, karena merupakan bagan organisasi yang mewadahi seluruh anggotanya dengan status posisinya. Jadi merupakan piranti manajemen atau *Tools of Management*. Dalam pengertian organisasi sebagai proses berarti bahwa organisasi dipandang sebagai proses dinamis dimana organisasi selalu bergerak menuju tercapainya tujuan organisasi. Organisasi sebagai proses dinamis karena harus melakukan pembagian tugas kepada para anggotanya dan juga harus memberikan tanggung jawab, wewenang dan mengadakan hubungan baik baik ke dalam maupun ke luar dalam rangka mencapai keberhasilan tujuan organisasi.

Dan untuk mencapai tujuan, organisasi tidak bisa terlepas dari peranan manajemen. Peran penting manajemen adalah sebagai mengorganisasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga mampu menekan ancaman sampai seminimal mungkin dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dalam hal ini Siamora (1997:3) menyatakan bahwa; “Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan-bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Dari definisi tersebut terlihat bahwa yang berperan aktif dalam suatu manajemen adalah berbagai sumber daya termasuk sumber daya manusia yang mempunyai peran penting dalam menunjang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan (1990:10) yang berpendapat tentang sumber daya manusia yaitu:

“ Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak akan ada manfaatnya bagi organisasi jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan”.

Ini berarti bahwa dalam sebuah organisasi diperlukan adanya sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik, mengingat peran penting sumber daya manusia tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Simamora

Dalam pengertian organisasi sebagai wadah ini berarti bahwa organisasi merupakan sebuah wadah yang bersifat statis, karena merupakan bagan organisasi yang mewadahi seluruh anggotanya dengan status posisinya. Jadi merupakan piranti manajemen atau *Tools of Management*. Dalam pengertian organisasi sebagai proses berarti bahwa organisasi dipandang sebagai proses dinamis dimana organisasi selalu bergerak menuju tercapainya tujuan organisasi. Organisasi sebagai proses dinamis karena harus melakukan pembagian tugas kepada para anggotanya dan juga harus memberikan tanggung jawab, wewenang dan mengadakan hubungan baik baik ke dalam maupun ke luar dalam rangka mencapai keberhasilan tujuan organisasi.

Dan untuk mencapai tujuan, organisasi tidak bisa terlepas dari peranan manajemen. Peran penting manajemen adalah sebagai mengorganisasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga mampu menekan ancaman sampai seminimal mungkin dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Dalam hal ini Siamora (1997:3) menyatakan bahwa; “Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan-bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Dari definisi tersebut terlihat bahwa yang berperan aktif dalam suatu manajemen adalah berbagai sumber daya termasuk sumber daya manusia yang mempunyai peran penting dalam menunjang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan (1990:10) yang berpendapat tentang sumber daya manusia yaitu:

“ Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak akan ada manfaatnya bagi organisasi jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan”.

Ini berarti bahwa dalam sebuah organisasi diperlukan adanya sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik, mengingat peran penting sumber daya manusia tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Simamora

(1997:3) adalah sebagai berikut: “ Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pendayagunaan, pengembangan, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja”.

Dengan adanya manajemen sumber daya manusia maka sebuah organisasi diharapkan mampu mengelola tenaga kerja atau pegawai dalam organisasi untuk berperan serta dalam pencapaian tujuan organisasi.

Peran serta pegawai/karyawan dapat ditunjukkan dengan adanya rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang dipercayakan kepadanya, disiplin, kualitas dan kuantitas kerjasama antar teman. Untuk itu diperlukan adanya semangat kerja yang diharapkan akan menimbulkan pengaruh positif pada organisasi.

Apabila pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tidak memiliki semangat kerja, maka hasil yang dicapai terutama dalam pelaksanaan pencapaian tujuan suatu organisasi akan terganggu keberhasilannya.

Demikian juga halnya dengan PT. Kereta Api (Persero) sebagai sebuah organisasi, semangat kerja karyawan juga mempunyai pengaruh besar dalam pelaksanaan tujuan organisasi dalam menyelenggarakan tugas pelayanan umum di bidang transportasi khususnya jasa angkutan penumpang dan barang. Karena itu sangatlah penting untuk memperhatikan usaha-usaha guna meningkatkan semangat kerja pegawai untuk dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada para pengguna jasa transportasi.

Kemudian berkenaan dengan pemecahan masalah yang ada, maka konsep yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Konsep semangat kerja
2. Konsep kualitas pelayanan

#### **1.4.1 Konsep Semangat Kerja Pegawai**

Dalam rangka pencapaian tujuan organisasi adalah melalui salah satu upaya peningkatan kualitas kerja pegawai. Kualitas kerja pegawai sangat ditentukan oleh kondisi psikologis yang menyangkut minat, gairah untuk melakukan pekerjaan lebih giat, yakni dengan menjaga kondisi semangat kerjanya.

Sehubungan dengan ini Alex Nitisenitro (1986:160) mengatakan bahwa semangat kerja dalam melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Lebih lanjut Alex Leighten (1991:85) mengatakan:

“Semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerjasama dengan giat dan konsekwen dalam mengejar tujuan bersama. Kerjasama menekankan dengan tegas hakekat saling hubungan dari suatu kelompok dengan suatu keinginan yang nyata untuk bekerjasama dengan giat dan konsekwen menunjukkan caranya untuk sampai pada tujuan melalui disiplin bersama. Tujuan bersama menjelaskan bahwa tujuannya adalah satu yang mereka semua menginginkannya.”

Selanjutnya semangat kerja dapat dinyatakan sebagai sikap dan perilaku dari pegawai baik secara individual maupun kelompok yang merupakan manifestasi dari kondisi mental atau moral baik positif maupun negatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Mukijat (1989:130), Yaitu:

“Apabila mereka merasa baik, bahagia, optimis, kebanyakan orang-orang tersebut mempunyai moril yang tinggi, tapi apabila membantah, menyakitkan hati, kelihatan aneh, merasa dalam kesulitan dan tidak tenang atau tenteram, maka keadaan mereka dapat digambarkan sebagai mengandung moril rendah yang dihubungkan dengan ketidaktenangan atau kegelisahan.”

Berdasarkan pada uraian di muka, maka semangat kerja berhubungan dengan sikap masing-masing pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila semangat kerja tinggi maka pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan dengan lebih baik.

Pegawai yang mempunyai semangat kerja yang tinggi memungkinkan untuk memberi sumbangan yang besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang mempunyai semangat kerja rendah tidak bisa diharapkan sumbangannya yang maksimal bahkan dapat merugikan organisasi. Alfred R. Lateiner (1989:38) berpendapat bahwa : “Semangat kerja tidak dapat dilepaskan dari saat-saat yang bersangkutan dengan disiplin, kerjasama dan tanggung jawab.

Berdasarkan pendapat diatas, maka penulis menurunkan indikator dari semangat kerja sebagai berikut:

1. Disiplin
2. Kerjasama
3. Tanggung jawab

#### 1.4.1.1 Disiplin

Disiplin merupakan suatu ketaatan pegawai terhadap peraturan dan ketaatan itu dilakukan dengan penuh kesadaran, seperti yang dikemukakan oleh Prajudi Atmo Sudirjo (1987:77) berikut:

“Disiplin yakni ketaatan kepada apa yang menjadi ketentuan dalam organisasi (tertulis maupun janji belaka) tanpa memakai paksaan, melainkan kesadaran belaka bahwa tanpa ketaatan semua itu maka segala yang menjadi tujuan organisasi tidak akan tercapai.”

Kemudian Alfred R. Lateiner (1989:72), mengemukakan pendapatnya bahwa:

“Umumnya disiplin yang sejati adalah suatu keadaan dimana bawahan dalam melaksanakan tugas, baik itu tugas dari atasan langsung maupun tidak ada kesanggupan untuk mengerjakannya dan apabila mereka mempunyai semangat yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Disiplin yang tinggi terdapat apabila karyawan datang ke tempat kerja dengan teratur dan tepat waktu, berpakaian seragam yang rapi dan baik, mempergunakan bahan-bahan atau perlengkapan kerja dengan hati-hati dan apabila menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh kantor atau organisasi, serta apabila menyelesaikan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab yang tinggi dengan baik.”

#### 1.4.1.2 Kerjasama

Didalam menentukan keberhasilan pegawai baik secara individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugas yang telah dibebankan kepadanya sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya sangat diperlukan adanya kerjasama, seperti yang dikemukakan oleh H. Nainggolan (1991:105) bahwa; “Kerjasama adalah kemampuan seseorang untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain

untuk menyelesaikan sebuah tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.”

Untuk mencapai suatu kesuksesan maka diperlukan adanya kekompakan kerja, seperti yang diungkapkan oleh Alex. S. Nitisenitro (1986:121), yaitu: “Untuk suksesnya suatu pekerjaan, seringkali diperlukan kekompakan kerja dalam kelompok.” Adapun Alfred R. Lateiner (1989:37) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kerjasama diartikan bekerja luar biasa atau mewajibkan diri sendiri untuk berbuat lebih daripada yang menjadi kewajiban diri sendiri sebab diri sendiri tahu bahwa hal itu akan menolong orang lain atau memberikan keuntungan bagi kepentingan bersama.”

Oleh karena itu kerjasama diartikan kekompakan kerja dalam organisasi, maka dalam kerjasama tersebut terdapat sikap tolong menolong terhadap orang yang mengalami kesulitan dan menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga orang yang mengetahui hal itu merupakan suatu kewajibannya untuk mengingatkan masalah itu. Dengan demikian akan memberikan keuntungan bersama dan suatu pekerjaan akan mudah terselesaikan.

#### **1.4.1.3 Tanggung Jawab**

Tanggung jawab diperlukan tidak hanya dalam pelaksanaan tugas di organisasi tetapi dari hasil tugas tersebut juga harus dipertanggungjawabkan. Kaitannya dengan hal ini, Sondang P. Siagian (1989:100) mengemukakan: “Tanggung jawab adalah kewajiban melakukan sesuatu.”

Nainggolan (1992:100) mengemukakan pengertian tanggung jawab sebagai berikut:

“Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilaksanakannya.”

Tanggung jawab merupakan kemauan dan kesanggupan diri untuk dapat melakukan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya

serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya, menunjukkan pegawai tersebut bekerja dengan penuh semangat.

## 1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna pelayanan, pemberi pelayanan serta sistem/fasilitas pendukung pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (dalam Tjiptono 1997:6) yang menyatakan bahwa:

“Setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh semua pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”

Kualitas menurut Goeth dan Davis (1994:51) adalah, “Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2000:88) adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran, Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yang merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Faktor kesadaran yang dimiliki oleh aparat yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan umum merupakan faktor yang paling besar pengaruhnya dalam perwujudan kualitas pelayanan.
2. Faktor Aturan, yaitu merupakan perangkat penting yang berfungsi untuk mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat dan sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yaitu berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum dari aparat yang bersangkutan.
5. Faktor kemampuan dan ketrampilan petugas pelaksana pelayanan.

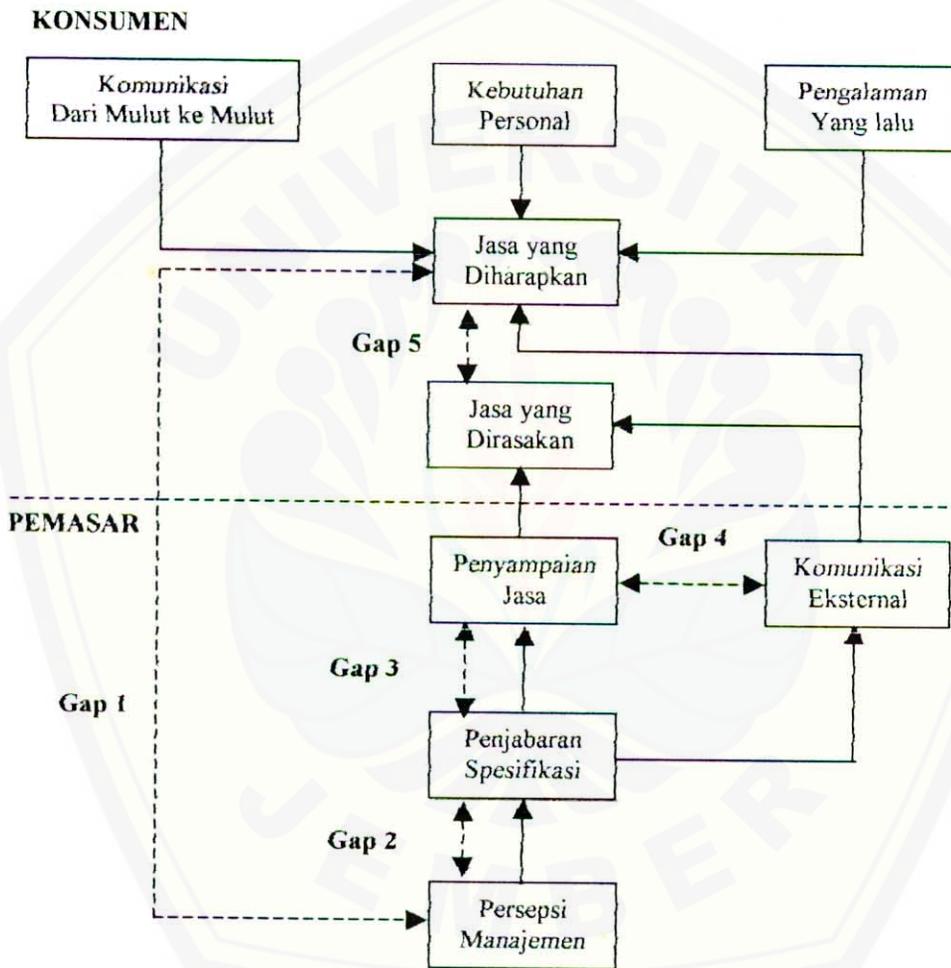
Lebih lanjut, berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam bidang jasa Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2001:70) mengidentifikasi adanya sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*), dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*)
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. *Competence*, yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam perusahaan, agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, adalah kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dll.
5. *Coursty*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki oleh contact personel.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta dapat mendengarkan saran dan keluhan konsumen.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas ini mencakup nama baik perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personil, dan interaksi dengan perusahaan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini menyangkut keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowning the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan lain-lain.

Apabila digambarkan, kita bisa melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT KAI (Persero) DAOP IX Jember sesuai dengan model kualitas jasa berikut ini, yang merupakan keterkaitan antara keinginan atau harapan konsumen

berkaitan dengan penyampaian jasa pelayanan. Dengan adanya kesesuaian antara harapan dan keinginan konsumen sebagai pengguna layanan dengan penyampaian pelayanan maka terwujudlah kualitas pelayanan.

**Model Kualitas Pelayanan (Gap model)**



Gambar 1: Gap model kualitas pelayanan Pasuraman (dalam Tjiptono 2000:82)

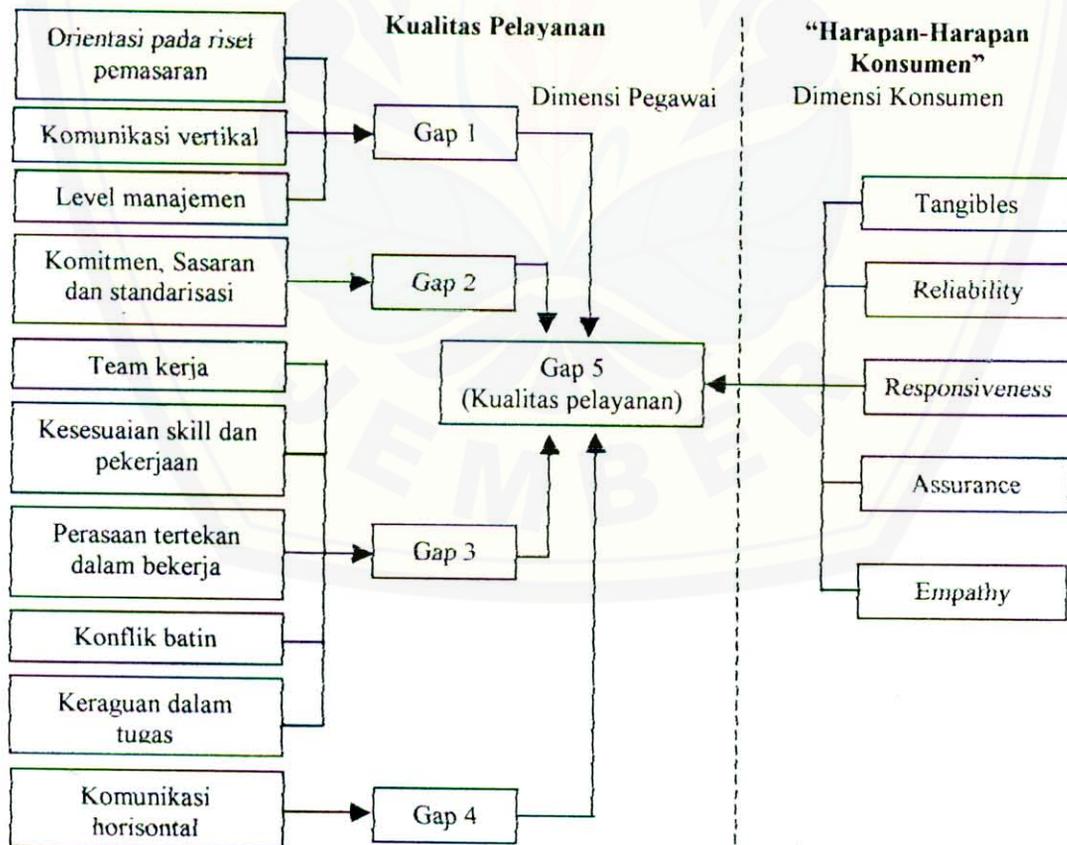
Menurut model ini, terdapat 5 gap yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian pelayanan. Kelima gap tersebut adalah:

1. Gap antara konsumen dan persepsi manajemen
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Dari model tersebut, kemudian disempurnakan lagi dengan lebih jelas oleh Trio Akademi Amerika Serikat, yaitu A. Parasuraman, Leonard L. Benny dan Valerie A. Zeithaml (dikenal dengan kependekan PBZ) yang menggambarkan faktor-faktor dari dalam dan luar organisasi yang mempengaruhi setiap gap/kesenjangan. Gap model ini disebabkan oleh perbedaan antara persepsi pegawai dengan persepsi konsumen. Model gap yang baru ini dapat membantu analisis tentang apa penyebab terjadinya gap dan bagaimana menguranginya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari gambar berikut:

**Kesenjangan Antara Harapan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan**



Gambar 2 : Kesenjangan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan oleh Valerie-Parasuraman (dalam Tjiptono:1997:84).

Dari gambar diatas, dapat diketahui hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak kepada harapan konsumen. Berdasarkan gap model yang telah disempurnakan tersebut penulis menitikberatkan masalah pada Gap 1 yaitu adanya kesenjangan persepsi manajemen dengan jasa yang diharapkan konsumen di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Adanya kesenjangan di gap 1 ini disebabkan karena tidak ada atau kurangnya upaya untuk menanyakan kepada konsumen atas apa yang diharapkannya dan kurang siapnya pegawai dalam memberikan perhatian kepada konsumen akibat adanya semangat kerja yang rendah di kalangan pegawai. Rendahnya semangat kerja ini akan mempengaruhi efektifitas kerja dan akan berimplikasi pada rendahnya kualitas pelayanan.

Sedangkan dalam pengukuran kualitas pelayanan penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2000:70), yang sekaligus sebagai indikator kualitas pelayanan menurut persepsi pegawai maupun konsumen yaitu:

1. *Tangibles*/bukti langsung
2. *Reliability*/keandalan
3. *Responsiveness*/daya tanggap
4. *Assurance*/jaminan
5. *Empathy*/empati

#### **1.4.2.1 *Tangibles*/Bukti Langsung**

*Tangibles*/bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Ini bisa dilihat secara langsung pada kantor/instansi pemberi pelayanan seperti fasilitas fisik perkantoran, peralatan komunikasi dan pegawai.

#### **1.4.2.2 *Reliability*/Keandalan**

*Reliability*/keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan aparat/pegawai tidak menunda-nunda waktu dan tanpa

penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur serta memenuhi apa yang menjadi keinginan konsumen.

#### 1.4.2.3 *Responsiveness/Daya Tanggap*

*Responsiveness*/daya tanggap adalah keinginan para staff atau pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Ini berkaitan dengan penanganan yang diberikan terhadap keluhan dari konsumen. Penanganan yang diberikan kepada konsumen seharusnya dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang ada.

#### 1.4.2.4 *Assurance/Jaminan*

*Assurance*/jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Ini berarti bahwa seorang pegawai/karyawan harus mampu meyakinkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan pegawai juga harus memiliki sikap sopan dan penuh keramahan dalam menghadapi konsumen. Sikap ramah dan sopan akan membuat konsumen puas karena merasa dihargai.

#### 1.4.2.5 *Empathy/Empati*

*Empathy*/empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Sikap ini bisa ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dari para pegawai, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dari para konsumen.

### 1.5 Hipotesis

Dalam penelitian ilmiah, hipotesis merupakan rangkaian kerja yang harus dipenuhi oleh peneliti dalam melihat sasaran penelitian yang menjadi obyeknya. Moelyarto (1984:81) menyatakan bahwa: “Hipotesis adalah dugaan sementara yang merupakan pernyataan singkat tentang dua variabel atau lebih”.

Menurut jenisnya hipotesis dibagi menjadi dua yaitu hipotesis nol dan hipotesis kerja, seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (1993:64) bahwa:

Bahwa ada dua jenis hipotesis yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Hipotesis kerja atau disebut hipotesis alternatif, disingkat dengan  $H_a$ . Hipotesis kerja menyatakan adanya hubungan antara variabel  $x$  dan  $y$ .
2. Hipotesis nol disingkat  $H_0$  atau hipotesis nihil menyatakan tidak adanya hubungan atau perbedaan antara variabel  $x$  dan  $y$ .

Dari penjelasan yang penulis sajikan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- $H_0$  : Tidak ada hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.
- $H_1$  : Ada hubungan antara semangat kerja dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

### 1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan operasional yang dilakukan di dalam suatu penelitian untuk menciptakan tujuan penelitian, yaitu memperoleh hasil yang benar, obyektif dan ilmiah. Adapun pengertian dari metodologi riset menurut Sutrisno Hadi (1986:4) adalah sebagai berikut :

“Metodologi riset sebagaimana kita kenal sekarang memberikan garis-garis yang sangat cermat dan mengajukan syarat-syarat yang sangat keras. Maksudnya untuk menjaga agar pengetahuan yang dicapai dari suatu riset dapat mempunyai harga ilmiah yang setinggi-tingginya”.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka penggunaan metode penelitian yang tepat dapat menghasilkan hasil penelitian yang nilai ilmiahnya tinggi, sehingga kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Definisi Operasional
2. Penentuan populasi
3. Penentuan sampel
4. Metode pengumpulan data
5. Metode analisa data

### 1.6.1 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penggambaran adanya hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dalam sebuah karya ilmiah. Definisi operasional juga menggambarkan bagaimana suatu variabel dalam penelitian akan diukur. Sebagai acuan Koentjoroningrat (1981:21) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Salah satu unsur yang sangat membantu komunikasi antar peneliti adalah definisi operasional yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dapat diukur. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian akan mengetahui pengukuran suatu variabel sehingga dia akan mengetahui baik buruknya suatu pengukuran tersebut.”

Pendapat lain, Usman Tampubolon (1991:15) menjelaskan bahwa definisi operasional yaitu: “Definisi yang merinci kegiatan penelitian dalam mengukur variabel. Definisi operasional menentukan gejala atau indikator dari suatu variabel dan bagaimana kita mengukur gejala tersebut.” Jadi definisi operasional berfungsi untuk mempertegas atau merinci masing-masing variabel yang nantinya digunakan untuk menguji hipotesis yang akan ditetapkan.

Dalam penulisan ini yang perlu diperhatikan adalah:

1. Operasionalisasi variabel pengaruh (X), yaitu semangat kerja
2. Operasionalisasi variabel terpengaruh (Y), yaitu kualitas pelayanan

#### 1.6.1.1 Semangat Kerja Pegawai Pada PT Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember (X)

Semangat kerja meliputi beberapa indikator, yaitu:

1. Disiplin ( $X_1$ )
2. Kerjasama ( $X_2$ )
3. Tanggung jawab ( $X_3$ )

##### 1.6.1.1.1 Disiplin ( $X_1$ )

Menurut Alfred R. Lateiner (1989:72), mengemukakan tentang disiplin, yaitu:

“Disiplin yang sejati adalah suatu keadaan dimana bawahan dalam melaksanakan tugas, baik itu tugas dari atasan langsung maupun tidak ada kesanggupan untuk mengerjakannya dan apabila mereka mempunyai semangat yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Disiplin yang tinggi terdapat apabila karyawan datang ke tempat kerja dengan teratur dan tepat waktu, berpakaian seragam yang rapi dan baik, mempergunakan bahan-bahan atau perlengkapan kerja dengan hati-hati dan apabila menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh kantor atau organisasi, serta apabila menyelesaikan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab yang tinggi dengan baik.”

Berdasarkan pendapat diatas, indikator disiplin dapat diukur dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Bapak/Ibu/Sdr selalu mentaati jam kerja yang berlaku?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Sdr selalu mematuhi semua peraturan dan tata tertib instansi / kantor yang berlaku ?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Sdr dalam melaksanakan pekerjaan selalu mematuhi dan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan ?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah

#### 1.6.1.1.2 Kerjasama (X<sub>2</sub>)

Kerjasama merupakan unsur yang penting dalam suatu organisasi karena perlengkapan kerjasama ini menunjukkan hubungan baik saling menolong antar pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Alfred R. Lateiner (1989:37) yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kerjasama diartikan bekerja luar biasa atau mewajibkan diri sendiri untuk berbuat lebih daripada yang menjadi kewajiban diri sendiri sebab diri sendiri tahu bahwa hal itu akan menolong orang lain atau memberikan keuntungan bagi kepentingan bersama.”

Berdasarkan pendapat tersebut indikator kerjasama dapat diukur dengan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Bapak/Ibu/Sdr selalu bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan ?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Sdr selalu memberikan bantuan kepada rekan kerja atau orang lain yang mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pekerjaan ?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah

3. Apakah Bapak/Ibu/Sdr dalam melaksanakan tugas selalu mengutamakan kepentingan bersama ?
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

#### 1.6.1.1.3 Tanggung jawab ( $X_3$ )

Nainggolan (1992:100) mengemukakan pengertian tanggung jawab sebagai berikut:

“Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilaksanakannya.”

Berdasarkan pendapat diatas indikator tanggung jawab dapat diukur melalui instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Bapak/Ibu/Sdr sanggup menyelesaikan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya ?
  - a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Sdr sanggup memikul resiko atas segala keputusan yang telah diambil?
  - a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Sdr sanggup menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepada Bapak/Ibu/Saudara dengan tepat waktu ?
  - a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

#### 1.6.1.2 Kualitas Pelayanan Pada PT Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember (Y)

Dari berbagai uraian di atas, disini penulis menyajikan indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti langsung/ *Tangibles* ( $Y_1$ )
2. Keandalan/ *Reliability* ( $Y_2$ )
3. Daya tanggap/ *Responsiveness* ( $Y_3$ )
4. Jaminan/ *Assurance* ( $Y_4$ )
5. Empati/*Empathy* ( $Y_5$ )

##### 1.6.1.2.1 Bukti langsung/ *Tangibles* ( $Y_1$ )

Bukti langsung/*Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Ini bisa dilihat secara langsung pada kantor/instansi

pemberi pelayanan seperti fasilitas fisik perkantoran, peralatan komunikasi dan pegawai.

Fasilitas kantor merupakan fasilitas yang digunakan sebagai sarana didalam memberikan pelayanan. Ukuran dari fasilitas fisik ini bisa dilihat dari instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Apakah di tempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja senantiasa tersedia jumlah loket yang memadai bagi konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Apakah di tempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja senantiasa tersedia fasilitas tempat duduk yang memadai bagi konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Apakah di tempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja senantiasa tersedia fasilitas telepon untuk pengaduan konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

#### 1.6.1.2.2 Keandalan/ *Reliability* ( $Y_2$ )

Reliability/keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan aparat/pegawai tidak menunda-nunda waktu dan tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur serta memenuhi apa yang menjadi keinginan konsumen. Keandalan ini bisa dilihat dari instrumen penelitian berikut ini:

1. Apakah dalam penjualan tiket Bapak/Ibu/Saudara selalu menggunakan prosedur yang cepat dan tepat?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara selalu berusaha melayani pemesanan tiket dengan tidak berbelit-belit?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara sudah menunjukkan sikap simpatik dalam menjelaskan setiap permasalahan kepada konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

#### 1.6.1.2.3 Daya tanggap/ *Responsiveness* ( $Y_3$ )

*Responsiveness*/daya tanggap adalah keinginan para staff atau pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Ini berkaitan dengan penanganan yang diberikan terhadap keluhan dari konsumen. Penanganan yang diberikan kepada konsumen seharusnya dilakukan secara cepat

dan tepat sesuai dengan masalah yang ada. Untuk pengukuran daya tanggap ini bisa dilihat dari instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara dengan cepat menyelesaikan setiap keluhan konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mempunyai kemauan untuk membantu semua konsumen yang mengalami kesulitan?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara senantiasa menyampaikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

#### 1.6.1.2.4 Jaminan/ Assurance (Y<sub>4</sub>)

*Assurance*/jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Ini berarti bahwa seorang pegawai/karyawan harus mampu meyakinkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan pegawai juga harus memiliki sikap sopan dan penuh keramahan dalam menghadapi konsumen. Sikap ramah dan sopan akan membuat konsumen puas karena merasa dihargai. Pengukuran indikator ini bisa dilihat melalui instrumen penelitian berikut:

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan konsumen?  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen?

#### 1.6.1.2.5 Empati/Empathy (Y<sub>5</sub>)

*Empathy*/empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Sikap ini bisa ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dari para pegawai, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dari para konsumen. Sedangkan pengukuran indikator ini, penulis menggunakan instrumen penelitian berikut ini:

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara memiliki perhatian terhadap masalah yang dihadapi konsumen?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara dalam memberikan pelayanan tidak memandang status sosial?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi atau melakukan komunikasi?
  - a. selalu
  - b. kadang-kadang
  - c. tidak pernah

Selanjutnya untuk memudahkan pengukuran variabel-variabel yang terbagi dalam beberapa indikator diatas, maka dalam memberikan nilai atau skor dari masing-masing gejala atau item-item yang tersaji, penulis menggunakan pengukuran, yaitu:

1. Skor 3 untuk jawaban a (selalu)
2. Skor 2 untuk jawaban b (kadang-kadang)
3. Skor 1 untuk jawaban c (tidak pernah)

### 1.6.2 Penentuan Populasi

Sebelum mengadakan penelitian terlebih dahulu peneliti harus menentukan populasi yang akan diteliti. Menurut Singarimbun dan Effendi : “Bahwa populasi atau universe adalah sejumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga” (1989:152)

Sedangkan populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember Wilayah Kabupaten Jember yang berjumlah 612 orang.

### 1.6.3 Metode Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Mendasarkan pada Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1987:108) bahwa: “Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili atau dapat merupakan contoh populasi yang dikenai penelitian”.

Oleh karena itu penulis hanya mengambil sebagian dan representatif dari populasi sebagai sampel dalam penelitian. Tidak ada ukuran yang pasti berapa persen jumlah yang harus diambil dari suatu populasi. Hal ini sesuai dengan

pendapat dari Sutrisno Hadi (1986:159) bahwa: “Sebenarnya tidak ada suatu ketetapan yang mutlak, berapa persen suatu sampel harus diambil dalam suatu populasi, ketidak tetapan yang mutlak ini tidak perlu menimbulkan keraguan pada seorang peneliti”.

Ditegaskan oleh Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1987:149-150) yang menjelaskan metode pengambilan sampel yang ideal mempunyai sifat-sifat sebagai berikut:

1. Dapat menghasilkan gambaran yang dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti.
2. Dapat menentukan presisi dari hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku dari tafsiran yang diperoleh.
3. Sederhana, sehingga mudah dilaksanakan.
4. Dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya serendah-rendahnya”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik non probability sampling yaitu sampling kuota dari pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Sampel yang diambil berjumlah 35 orang sebagai kuota berdasarkan tujuh bagian yang ada di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, yang meliputi bagian administrasi, bagian kesejahteraan, bagian jalan dan jembatan, bagian tanah dan bangunan, bagian sintelis, bagian sarana, dan bagian operasi, dimana masing-masing diambil kuota 5 orang sebagai sampel.

#### **1.6.4 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Teknik Wawancara
2. Teknik Dokumentasi
3. Teknik Kuesioner

#### 1.6.4.1 Teknik Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi secara langsung antara koresponden dan responden dalam usaha mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan. Sesuai dengan penjelasan dari Irawati Singarimbun bahwa :

“Wawancara adalah salah satu bagian terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Wawancara merupakan proses interaksi dan komunikasi”. (1989:132)

#### 1.6.4.2 Teknik Dokumentasi

Dalam teknik ini, dokumen dijadikan sebagai sumber informasi dan juga digunakan untuk memperoleh gejala-gejala yang akan diteliti. Hal ini dijelaskan oleh Koentjoroningrat sebagai berikut : “Pada umumnya data yang tercantum dalam pelbagai jenis dokumen itu merupakan satu-satunya alat untuk mempelajari permasalahan tertentu, antara lain karena tidak dapat diobservasi”(1981:66)

#### 1.6.4.3 Teknik Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan daftar-daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan keterangan atau jawaban yang diperlukan peneliti. Daftar pertanyaan tersebut bersifat tertutup yaitu telah disediakan alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan, sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah tersedia.

Menurut Koentjoroningrat berkenaan dengan teknik ini adalah : “Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan suatu rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau satu bidang. Dengan memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden atau orang-orang yang menjawab”.(1981:87)

#### 1.6.5 Metode Analisis Data

Tahap analisa data merupakan langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Peneliti harus menentukan metode analisa mana yang akan

dipergunakan. Ada dua macam analisa yang sering digunakan seperti dikemukakan oleh **Wignojosoebroto S.** sebagai berikut :

”Sesungguhnya analisis itu dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Perbedaan ini sangat tergantung pada sifat data yang dikumpulkan oleh peneliti. Apabila data yang dikumpulkan hanya sedikit, yang bersifat monografis atau kasus-kasus (sehingga tidak dapat disusun ke dalam struktur klasifikasi), maka analisisnya pasti kualitatif. Lain halnya jika data yang dikumpulkan itu besar dan mudah diklasifikasikan kedalam kategori-kategori (dan oleh karenanya berstruktur), maka kedalam hal demikian, analisa kuantitatiflah yang jelas harus dikerjakan”.(1985:328)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis kuantitatif, yang mempunyai ciri menggunakan data-data dengan angka. Pada tahap ini, data mulai dikerjakan dan dimanfaatkan, sehingga hasil yang diperoleh memungkinkan peneliti untuk membuktikan hipotesis yang diajukan; apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Dari hasil analisis ini selanjutnya ditarik suatu kesimpulan penelitiannya.

Dalam hal ini penulis menggunakan uji statistik Rank Spearman yang dikenal dengan teknik Korelasi Rank Spearman dengan rumus sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{i=1}^N di^2}{N^3 - N}$$

Dimana :

- $r_s$  = koefisien korelasi
- $N$  = jumlah responden
- $di$  = perbedaan selisih antar jenjang

Formulasi tersebut dapat dipergunakan apabila didalam rank kembarnya tidak begitu banyak. Tetapi apabila rank kembarnya banyak maka formulasi yang dipergunakan sebagai berikut:

dimana:

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di}{2 \sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T x$$

$$\Sigma y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \Sigma Ty$$

Untuk mengetahui Tx dan Ty dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$\Sigma Tx = \frac{t^3 - t}{12}$$

$$\Sigma Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

Untuk menguji  $r_s$  digunakan  $t_{\text{test}}$  sebagai berikut:

$$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$$

Keterangan :

- $r_s$  = Rho (korelasi Rank Spearman)
- X dan Y = variasi antar variabel
- di = diferensiasi integral (perbedaan derajat integral)
- Tx dan Ty = frekuensi kembar dari variabel X dan Y
- t = nilai kembar dari rank X dan Y

Selain membuktikan hipotesis, dalam penelitian ini penulis juga akan menganalisis data yang diperoleh dengan analisis deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui tingkat sejauh mana hipotesis diterima atau ditolak.

Adapun rumus yang diberikan adalah sebagai berikut:

$$\text{Prosentase jawaban responden} = \frac{\text{skor nyata responden}}{\text{skor maksimal responden}} \times 100\%$$

Sehingga untuk memudahkan analisis, penulis membuat tinggi atau rendah skor jawaban responden terhadap masing-masing indikator pada penelitian sesuai dengan kriteria yang dikemukakan oleh Waluyo (1980:50), dengan kriteria sebagai berikut:

- Skor 0 – 20 % dikategorikan sangat rendah
- Skor 21 – 40 % dikategorikan rendah
- Skor 41 – 60 % dikategorikan sedang
- Skor 61 – 80 % dikategorikan tinggi
- Skor 81 – 100% dikategorikan sangat tinggi

## BAB II

### DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

#### 2.1 Pengantar

Pada dasarnya deskripsi daerah penelitian merupakan suatu gambaran daerah/lokasi di mana penelitian ini dilaksanakan. Penggambaran lokasi daerah penelitian dengan mengambil data sekunder sangat diperlukan utamanya untuk memperjelas dan memahami relevansi dari hasil pengumpulan data primer yang diperoleh dari lapangan.

Dengan adanya pemaparan deskripsi lokasi penelitian diharapkan bisa membantu peneliti dalam mengetahui dan sekaligus memahami situasi, kondisi kerja, program kerja, berbagai permasalahan yang dihadapi berikut dengan alternatif pemecahannya, dan bahkan juga tantangan dan sekaligus pembenahan akan kualitas pelayanan yang diberikan. Akhirnya semua itu diharapkan akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait dan mendukung dalam penelitian ini.

Hal ini karena deskripsi lokasi penelitian merupakan sebuah gambaran tentang lokasi atau daerah, di mana penelitian ini dilaksanakan. Sedangkan lokasi penelitian yang digunakan peneliti di sini adalah PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember. Berbagai informasi dan data mengenai deskripsi lokasi penelitian yang merupakan gambaran umum tentang organisasi tempat lokasi penelitian ini bisa diperoleh dari berbagai cara, seperti melalui wawancara dan data-data sekunder lewat dokumen-dokumen yang dimiliki oleh instansi terkait.

Selain itu, dalam deskripsi lokasi penelitian ini dimaksudkan untuk membantu dalam menjelaskan mengenai kedudukan, tugas pokok dan fungsi, susunan organisasi tata kerja organisasi dan data-data pendukung lainnya.

#### 2.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah perkeretaapian di Indonesia muncul lebih kurang tahun 1867. Pada jaman Belanda perkembangan kereta api sampai sekarang secara kronologi dapat diutamakan sebagai berikut:

### 2.2.1 Jaman Pemerintahan Hindia Belanda

Pada masa penjajahan Belanda jalan Kereta Api di Indonesia dibangun oleh *Nederlands Indische Sooweg Maatscha* PPIJ (NIS), yang dimulai tahun 1864 yaitu mulai dari Semarang sampai dengan Desa Tanggung, sepanjang 25 km dengan lebar rel 1435 mm. Jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada tanggal 10 Agustus 1867.

Selain itu pembangunan jalan kereta api dilakukan juga pada beberapa daerah seperti Pulau Jawa, Sumatra Selatan, Sumatra Barat, dan Aceh, pelaksanaan pembangunan oleh *Staat Spoorwegen* (SS). Untuk daerah Sumatra Utara dibangun oleh *Deli Sporwegen Maatschappi* (DSM). Perusahaan swasta yang mendapat konsensi selain perusahaan tersebut di atas yaitu:

- a. SCS (Semarang Cirebon Stomtram Maatschappi)
- b. SJS (Semarang Juana SI Stomtram Maatschappi)
- c. SDS (Senyerudal Stomtram Maatschappi)
- d. Mad SM (Madura Stomtram Maatschappi)
- e. OJS (Oost Java Stomtram Maatschappi)
- f. MSM (Malang Stomtram Maatschappi)
- g. KSM (Kediri Stomtram Maatschappi)
- h. MD.SM (Mojokerto Stomtram Maatschappi)
- i. PS.SM (Pasuruan Stomtram Maatschappi)
- j. Probolinggo Stomtram Maatschappi)
- k. NIT Nederland Inadische Traweg Maatschappi)
- l. BT (Batavia Electriche Traweg Maatschaappi)

### 2.2.2 Jaman Penjajahan Jepang

Pada jaman penjajahan Jepang perkeretaapian di wilayah Indonesia dibagi menjadi dua daerah kekuasaan yaitu:

1. Daerah Sumatra di bawah pimpinan Angkatan Laut atau Kalgun.
2. Daerah Jawa, Madura di bawah pimpinan Angkatan Darat atau Rikuyu.

Pada masa ini diadakan perubahan perkeretaapian bersejarah oleh Jepang, karena hasil perubahan tersebut dipakai hingga sekarang. Adapun yang dilakukan

adalah dengan merubah litas rel rangkap menjadi lintas rel tunggal. Lintas dengan lebar rel 1435 mm menjadi lebar rel 1067 mm. Perubahan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan rel, alat-alat penempatnya dan lain-lain.

### 2.2.3 Masa Proklamasi

Setelah negara RI memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945, pemerintahan RI mengambil alih pimpinan perkeretaapian di pusat dan di daerah-daerah dari penguasaan Jepang. Pengambilalihan tersebut dilaksanakan di kantor pusat Bandung pada tanggal 28 September 1945. Sejak saat itu perkeretaapian di Indonesia dikuasai dan diusahakan oleh Dewan Pimpinan Pusat Kereta Api (DKARI), dan tanggal, 28 September 1945 dijadikan hari Kereta Api.

Kereta api pada masa proklamasi berfungsi sebagai alat angkutan yang memiliki peranan penting, baik angkutan penumpang maupun angkutan barang, karena pada waktu itu angkutan yang lain sedang mengalami kesulitan bahan bakar. Di samping itu kereta api juga dapat dimanfaatkan untuk mengangkut peralatan keperluan perang dari suatu daerah ke daerah yang lain.

### 2.2.4 Masa Sesudah Proklamasi

Setelah proklamasi, sejarah mencatat di Indonesia mengalami tiga masa perkembangan yaitu:

- a. Masa perang kemerdekaan.
- b. Pembubaran DKA menjadi PNKA.
- c. Sesudah tahun 1970.

Secara terperinci perkembangan di atas diuraikan di bawah ini.

#### a. Masa Perang Kemerdekaan

Tahun 1945-1950 bagi negara Indonesia dikenal dengan masa perang kemerdekaan. Kereta Api sebagai salah satu unsur sarana pemerintah mengalami gejolak-gejolak yang menimpa negara. Kereta api pada masa ini dilatarbelakangi oleh beberapa peristiwa pada masa itu yaitu adanya perundingan diplomatik,

pertempuran-pertempuran, pemerintah dan rakyat Indonesia untuk mempertahankan kemerdekaannya.

Pada tahun 1949 diadakan perundingan penyerahan kembali kereta api dari DKARI kepada SS atau VS milik Belanda. Pada waktu itu juga diadakan perundingan mengenai status perusahaan-perusahaan swasta, sesuai dengan IV pasal 33 ayat 2 UUD 1945 bahwa kereta api harus dikuasai oleh negara, akhirnya perusahaan swasta menyetujui, maka dikeluarkan suatu pengumuman dari Menteri Perhubungan Tenaga dan Pekerja Umum nomor 2 tanggal 6 Januari 1960, bahwa DKARI dan SS atau VS digabung menjadi suatu jawatan dengan nama Djawatan Kereta Api. Mulai tanggal 6 Januari 1960 semua pegawai DKARI dan SS atau VS menjadi pegawai DKA berikut beserta kekayaan, hak dan kewajiban.

b. Peleburan DKA Menjadi MKA

Terhitung sejak tanggal 13 Desember 1957, berdasarkan UU nomor 56 tahun 1957 semua perusahaan kereta api milik swasta menjadi milik pemerintah RI. Pengoperasian kereta api selama dipegang oleh DKA menghadapi masalah-masalah yang demikian berat, berupa kemunduran kondisi jalan, persediaan alat-alat penambat rel yang makin kurang angkutan yang harus ditampung kereta api semakin besar dan lain-lain. Dalam rangka penertiban itu pemerintah mengeluarkan UU nomor 19 tahun 1960. Berdasarkan UU ini dengan peraturan pemerintah nomor 22 tahun 1963 maka tanggal 25 Mei 1962 DKA dilebur dan pelaksanaannya baru dimulai tanggal 1 Januari 1965.

c. Sesudah Tahun 1970.

Dengan maksud untuk menyetatkan perusahaan maka Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) diakhiri, dengan ditetapkannya UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, dan peraturan pemerintah No. 6 Tahun 1971, di mana PNKA diubah menjadi PJKA perusahaan jawatan dengan nama "Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA)". Namun peraturan dalam rangka penetapannya baru dapat dituangkan dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. KM. 75/U PHB-75 tanggal 17 Maret 1975 perihal Kedudukan

Tugas Pokok, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA).

Kemudian dalam perkembangannya, untuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka), maka dipersiapkan struktur organisasi yang sesuai dengan bentuk baru perusahaan dari PJKA menjadi PERUMKA. Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 42 Tahun 1989, maka sejak tanggal 1 Juli 1989 mulai berlaku struktur organisasi yang baru di mana perusahaan ini terbagi atas beberapa KAWILU (Kepala Wilayah Usaha) yang terbagi lagi menjadi beberapa daerah operasi.

### 2.2.5 Masa Tahun 1999 Sampai Sekarang

Pada tahun 1990, pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan pemerintah nomor 57 tahun 1990. Tanggal 30 Oktober 1990, di mana perusahaan jawatan Kereta Api diubah menjadi PERUMKA. Dalam masa perubahan itu PERUMKA semakin membaik dan berkembang pesat, sehingga berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 39 Tahun 1999, Tanggal, 17 Mei 1999 PERUMKA berubah statusnya menjadi Persero dengan nama PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

Dengan perubahan status tersebut peran pemerintah dalam pengelolaan perusahaan akan berkurang. Bantuan sebagai mana pernah diberikan kepada PERUMKA tidak lagi dilakukan. Dengan berubahnya PERUMKA menjadi Persero beberapa hal yang perlu di tingkatkan antara lain, perusahaan harus bisa mandiri, mampu menghidupi diri sendiri, lebih berorientasi kepada laba agar dapat berkembang, untuk itu pelayanan harus lebih baik, produksi harus lebih efisien dan perusahaan harus lebih luwes dalam menjalin hubungan dengan swasta melalui pola kerja sama yang saling menguntungkan.

### 2.3 Struktur Organisasi

Ditinjau dari tingkat pusat, struktur organisasi pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember berbentuk organisasi garis dan staff. Secara garis besar struktur organisasi PT. Kereta Api di tingkat pusat tersebut dimulai

dari direktur utama berkedudukan di Bandung. Direktur Utama membawahi langsung kepada wilayah usaha yang berkedudukan di Semarang, Kepala Wilayah Usaha membawahi langsung beberapa kepala DAOP. Masing-masing Kepala Daerah Operasi di dalam melaksanakan operasinya mengkomando langsung Unit Pelaksanaan Teknis (UPT), sedangkan dalam melaksanakan tugasnya Unit Pelaksanaan Teknis dikepalai oleh Kepala Stasiun (KS). Jember merupakan salah satu kepala daerah operasi yaitu KEPALA DAERAH OPERASI IX JEMBER. Struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember dimulai dari KADAOP, yang dapat dilihat dalam bagan sebagai berikut :

Uraian tugas struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sebagai berikut :

1. Kepala Administrasi DAOP IX Jember, mengepalai seluruh dinas Administrasi DAOP IX Jember juga sebagai penanggung jawab baik intern maupun ekstern dan merupakan sumber pemegang kekuasaan untuk mempunyai beberapa tugas sebagai berikut :
  - a. Mengadakan rencana umum di dalam organisasi, menyusun rencana kerja, produksi, pemasaran dan keuangan.
  - b. Mendelegasikan sebagian dari wewenang tanggung jawab kepada kepala bagian sesuai dengan bidangnya.
  - c. Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan.

KADAOP IX dalam melaksanakan tugas administrasi dibantu oleh kepala seksi urusan administrasi (Kasubag). Sedangkan dalam bidang pelaksanaan kegiatannya kepala DAOP dibantu oleh beberapa seksi yang berada dalam dinas masing-masing. Berikut ini adalah uraian dari beberapa kepala Sub seksi yang membantu pelaksanaan tugas Kepala Daerah Operasi IX Jember.

2. Kepala Sub Bagian Adminitrasi (Kasubag).Kasubag ini menangani segala urusan yang berhubungan dengan administrasi DAOP IX Jember, di mana dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

- a Kepala urusan personalia (Kaur pers) yang bertugas mengawasi segala urusan yang berhubungan dengan administrasi kepegawaian seperti jumlah tenaga kerja, kenaikan pangkat, kenaikan gaji, dan penarikan tenaga kerja baru.
  - b Kepala urusan keuangan yang bertugas mengurus segala sesuatu yang berhubungan masalah keuangan, antara lain penerimaan dan pengeluaran keuangan perusahaan.
3. Kepala Hubungan Masyarakat Daerah
- Jabatan kepala Humas Daerah berdasarkan keputusan Direksi Perumka No. KEP. U/oT. 103 /IX/KA-97 tanggal 22 Desember 1997 mempunyai kedudukan tugas dan fungsi sebagai berikut:
- (a) Satuan organisasi HUMASDA merupakan unit organisasi dalam lingkungan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember yang berada di bawah tanggung jawab kepala daerah operasi.
  - (b) Satuan organisasi Humas daerah yang mempunyai tugas memberikan informasi, perubahan atau perkembangan perkeretaapian dan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan DAOP IX Jember.
  - (c) Fungsi HUMASDA meliputi:
    1. Menginformasikan perkembangan pembangunan perkeretaapian dan jasa perkeretaapian terhadap pengguna jasa secara akurat dan tepat waktu dengan memperhatikan kepentingan pengembangan citra perusahaan.
    2. Menginformasikan perubahan pengembangan perkeretaapian kedalam lingkungan perusahaan.
    3. Mendokumentasikan setiap kegiatan penting di daerah masing-masing.
    4. Melakukan penyuluhan kegiatan perusahaan dan penerbitan.
    5. Melaksanakan dokumentasi kehumasan sesuai dengan wilayah kerja masing-masing.
    6. Melakukan penyuluhan eksternal dan hubungan antar media masa (Pers).

7. Melaksanakan tata usaha dan peragaan atau pameran di luar perusahaan

(d) HUMASDA mempunyai wilayah kerja yang meliputi seluruh wilayah DAOP IX Jember.

#### 4. Kepala Seksi Traksi

Kepala Seksi Traksi (Kasitrak) bertugas mengepalasi semua dinas yang berhubungan dengan bidang traksi, dalam melaksanakan tugas di lintas dibantu oleh beberapa Sub seksi antara lain:

- a. Sub seksi lokomotif bertugas dan bertanggung jawab terhadap masalah berhubungan dengan lokomotif
- b. Sub seksi kereta bertanggung jawab atas kelancaran KRD
- c. (Kereta Rel Diesel) dan KRB (Kereta Rel Barang)
- d. Sub seksi operasi sarana dan bertanggung jawab terhadap masalah, pengaturan operasi lokomotif dan kereta. Dalam menjalankan tugas di lintas.
  1. Kepala Dipo lokomotif Klakah 2
  2. Kepala Dipo lokomotif Jember 3
  3. Kepala Dipo lokomotif Banyuwangi 4
  4. Kepala Elektronik Jember
  5. Kepala kereta api Jember
  6. Kepala Sub Dipo Kereta Api Probolinggo
  7. Kepala Sub Dipo Jember
  8. Kepala Sub urusan karcis Banyuwangi
  9. Pengawas urusan kereta Leces
  10. Pengawas urusan kereta Klakah
  11. Pengawas urusan kereta Tanggul
  12. Pengawas urusan kereta Kalisat
  13. Pengawas urusan kereta Kalibaru
  14. Pengawas urusan kereta Situbondo

## 5. Kepala Seksi Operasi dan Niaga

Bertugas mengepalai semua dinas operasi atau lalu lintas dan yang berhubungan dengan bidang niaga atau pemasaran. Dalam melaksanakan tugasnya kepala seksi jalan rel, jembatan dan bangunan dibantu oleh beberapa sub seksi yaitu:

- a. Sub seksi program, bertugas memprogramkan segala aktifitas yang berhubungan dengan dinas jalan dan bangunan.
- b. Sub seksi jembatan.
- c. Sub seksi konstruksi, bertugas mengawasi konstruksi jalan, jembatan dan bangunan.

## 6. Kepala Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik.

Kepala seksi sinyal, telekomunikasi dan listrik dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

- a. Sub seksi program, bertugas dan bertanggung jawab dalam memprogramkan segala kegiatan yang berhubungan dengan dinasnya.
- b. Sub seksi telekomunikasi dan listrik, bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya mengenai masalah telekomunikasi.
- c. Sub seksi sinyal, bertugas dan bertanggung jawab khususnya mengenai masalah persinyalan. Dalam sinyal telekomunikasi dan listrik dalam lintas PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dibagi menjadi beberapa seksi yaitu:
  1. Seksi sentral III Klakah dengan distriknya: Distrik sinyal IIIA Klakah.
  2. Seksi sentral II Jember dengan distriknya: Distrik sinyal IIA Jember dan Distrik sinyal IIB Kalibaru
  3. Seksi telekomunikasi III Klakah dengan distriknya: Distrik telekomunikasi Klakah.
  4. Seksi telekomunikasi II Jember dengan distriknya: Distrik telekomunikasi II Jember dan distrik telekomunikasi IIB Kalibaru
  5. Tata usaha telekomunikasi III Jember.

## 5. Kepala Seksi Operasi dan Niaga

Bertugas mengepalai semua dinas operasi atau lalu lintas dan yang berhubungan dengan bidang niaga atau pemasaran. Dalam melaksanakan tugasnya kepala seksi jalan rel, jembatan dan bangunan dibantu oleh beberapa sub seksi yaitu:

- a. Sub seksi program, bertugas memprogramkan segala aktifitas yang berhubungan dengan dinas jalan dan bangunan.
- b. Sub seksi jembatan.
- c. Sub seksi konstruksi, bertugas mengawasi konstruksi jalan, jembatan dan bangunan.

## 6. Kepala Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik.

Kepala seksi sinyal, telekomunikasi dan listrik dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

- a. Sub seksi program, bertugas dan bertanggung jawab dalam memprogramkan segala kegiatan yang berhubungan dengan dinasnya.
- b. Sub seksi telekomunikasi dan listrik, bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya mengenai masalah telekomunikasi.
- c. Sub seksi sinyal, bertugas dan bertanggung jawab khususnya mengenai masalah persinyalan. Dalam sinyal telekomunikasi dan listrik dalam lintas PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dibagi menjadi beberapa seksi yaitu:
  1. Seksi sentral III Klakah dengan distriknya: Distrik sinyal IIIA Klakah.
  2. Seksi sentral II Jember dengan distriknya: Distrik sinyal IIA Jember dan Distrik sinyal IIB Kalibaru
  3. Seksi telekomunikasi III Klakah dengan distriknya: Distrik telekomunikasi Klakah.
  4. Seksi telekomunikasi II Jember dengan distriknya: Distrik telekomunikasi II Jember dan distrik telekomunikasi IIB Kalibaru
5. Tata usaha telekomunikasi III Jember.

7. Pengawas Teknis (WASTEK JJB).

Pengawas teknis bertugas sebagai pengawas terhadap semua kegiatan kepala seksi pada dinasnya masing-masing pengawas teknis tidak berhak memerintah langsung kepada para kasi tersebut, tetapi hanya sekedar membantu jalannya pelaksanaan operasi. Pengawas teknis terdiri dari:

- a. Wastek jalan rel, jembatan dan bangunan (WASTEK JAB) bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan bidang jalan, jembatan dan bangunan.
- b. Wastek sinyal, telekomunikasi dan listrik, bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berhubungan dengan sinyal telekomunikasi dan listrik.
- c. Wastek traksi, bertugas dan bertanggung jawab tentang pengawas bidang traksi.
- d. Wastek operasi, bertugas dan bertanggung jawab tentang pengawasan pelaksanaan operasi.

8. Unit Pelaksanaan Teknis (UPT).

Unit pelaksanaan teknis bertugas dan bertanggung jawab atas segala kegiatan operasi yang telah diperintah oleh KA DAOP pada masing-masing unit pelaksanaan teknis. Dalam melaksanakan tugasnya di lintas dibantu oleh kepala stasiun (KS). Kepala stasiun yang berada di DAOP IX Jember digolongkan menjadi beberapa kelas antara lain:

- a. Stasiun kelas I meliputi: Stasiun Probolinggo, Jember, Banyuwangi.
- b. Stasiun kelas II meliputi: Stasiun Klakah, Kalisat, Pasuruan.
- c. Stasiun kelas III meliputi: Stasiun Jatiroto, Tanggul, Rambipuji, Kalibaru, Rogojampi, Klabat, Karang Asem, Argopura, Bondowoso, Situbondo, dan Bayeman.
- d. Stasiun kelas IV meliputi: Stasiun Leces, Glenmore, Kalisat, Grati, Rejoso.

- e. Stasiun kelas V meliputi: Kraksan, Ranuyoso, Randu Agung, Bangsalsari, Mangli, Arjasa, Kotok, Temuguruh, Singojuruh, Sukowono, Tamanan, Wonosari dan Prajekan.

#### **2.4 Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember**

Penempatan perusahaan pada lokasi tertentu didasarkan pada pertimbangan yang cermat terhadap semua faktor yang mempengaruhi dan mempunyai peranan penting terhadap berhasil tidaknya operasi perusahaan. Lokasi ini dibedakan menjadi dua pengertian yaitu:

1. Tempat kediaman perusahaan adalah tempat di mana perusahaan melakukan tempat aktifitas.
2. Tempat kedudukan perusahaan adalah tempat di mana perusahaan yang bersangkutan berada.

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember berkedudukan di daerah kota Administratif Jember, tempatnya di Kecamatan Patrang Kelurahan Jember Lor, Jalan Dahlia Nomor 2 Kota Administratif Jember yang berada di lintas utara yang menghubungkan kota Surabaya dengan kota Banyuwangi, menurut geografis terletak pada 113 derajat BT dan 8 derajat LS serta pada ketinggian kurang lebih 83 meter dari permukaan laut.

##### **2.4.1 Luas Wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember**

Luas wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember meliputi kota Banyuwangi sampai sinyal masuk stasiun Bangil dan utara sampai Panarukan yang terbagi menjadi dua lintas yaitu:

- a. Lintas Raya yang meliputi sinyal pertama masuk stasiun Bangil sampai Jember sampai Banyuwangi ditambah lagi lintasan baru antara stasiun Kabat sampai stasiun Banyuwangi baru.
- b. Lintas cabang yang masih beroperasi stasiun Kalisat sampai Panarukan sampai Situbondo, sedangkan Klakah sampai Pasuruan tidak beroperasi lagi.

## 2.5 Personalia

Masalah personalia berkaitan dengan pegawai yang berada dalam organisasi mempunyai peranan penting dalam menentukan langkah organisasi. Tanpa adanya pegawai maka semua unsur yang berada dalam organisasi tidak akan bisa berjalan dengan baik. Karena itu menjadi sebuah hal yang penting untuk mengetahui keadaan aparatur pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Adapun perincian pegawai yang ada, sebagai berikut:

### 2.5.1 Perincian Pegawai Berdasarkan Status

Jumlah tenaga kerja pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember dibagi menjadi dua golongan yaitu tenaga kerja organik dan tenaga kerja non organik. Tenaga kerja organik adalah tenaga kerja yang diatur berdasarkan peraturan pemerintah, dan mendapatkan NIP (Nomor Induk Pegawai), sedangkan tenaga kerja non organik diartikan sebagai pekerja harian lepas (PHL) yaitu tenaga kerja yang statusnya pegawai negeri sipil dan tidak diatur menurut peraturan pemerintah. Tenaga kerja yang bekerja dalam perusahaan ini ada dua macam pula yaitu Tenaga kerja yang aktif dan tenaga kerja yang bebas tugas (BT). Bebas tugas berarti pegawai yang akan pensiun tetap masih menjadi tanggungan perusahaan.

Tenaga kerja non organik yang statusnya bukan pegawai negeri sipil tidak diatur dalam peraturan pemerintah, adapun jumlah tenaga kerja organik dan non organik dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel III**  
**Kekuatan Pegawai Per Status**

No.	Kekuatan Pegawai Per Status	Jumlah
1	Calon Pegawai	5 Orang
2	Perum Murni	135 Orang
3	Perum Ex PNS	467 Orang
4	PNS	1 Orang
5	BT	4 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>612 Orang</b>

Sumber : Data sekunder bagian Personalia PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

Keterangan:

- Calon pegawai yaitu pegawai yang belum diangkat oleh perusahaan, sebelum lulus tes yang diadakan perusahaan, gaji yang diperoleh sebesar 80% dari gaji pokok.
- Perum murni adalah pegawai yang bukan PNS, pegawai yang diangkat ketika status perusahaan sudah berubah menjadi PERUM.
- Perum ex PNS yaitu pegawai yang dulu PNS, setelah perusahaan berubah status menjadi PERUM maka status pegawai juga berubah.
- PNS yaitu ketika perubahan status perusahaan berubah, pegawai mendekati masa pensiun.
- BT yaitu pegawai yang sudah pensiun tetapi masih memperoleh hak-haknya sebagai pegawai selama 1 tahun.

### 2.5.2 Perincian Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember mayoritas berpendidikan SD sejumlah 297 Orang, sedangkan lainnya terdiri dari SLTP sejumlah 146 orang, SLTA sejumlah 145 orang, Diploma III sejumlah 6 orang, S1 sejumlah 8 orang, dan S2 sejumlah 2 orang. Hal ini menunjukkan terdapatnya berbagai potensi pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV**  
**Perincian Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikannya**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tak Berijazah	7 Orang
2	SD	297 Orang
3	SLTP	146 Orang
4	SLTA	145 Orang
5	Diploma III	6 Orang
6	S1	9 Orang
7	S2	2 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>612 Orang</b>

Sumber : Data sekunder bagian Personalia PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

### 2.5.3 Perincian Pegawai berdasarkan Golongan

Berdasarkan Golongan Pegawai PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember terdiri dari Golongan I sejumlah 72 orang, golongan II sejumlah 481

orang, golongan III sejumlah 59 orang, sedangkan perinciannya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V**  
**Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan**

No.	Golongan	Jumlah
1	I	72 Orang
2	II	481 Orang
3	III	59 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>612 Orang</b>

Sumber : Data sekunder bagian Personalia PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

#### 2.5.4 Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi

Berdasarkan Seksi yang ada, pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember terbagi dalam 7 seksi: Seksi Administrasi sejumlah 102 orang, Seksi Kesejahteraan sejumlah 40 orang, Seksi Jembatan dan Jalan sejumlah 42 orang, Seksi UPT Tanah dan Bangunan sejumlah 50 orang, Seksi Sintelis sejumlah 80 orang, Seksi Sarana sejumlah 70 orang dan Seksi Operasi sejumlah 219 orang. Sedangkan perinciannya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel VI**  
**Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi**

No.	Bagian	Jumlah
1.	Administrasi	102 Orang
2.	Kesejahteraan	40 Orang
3.	Jembatan dan Jalan	42 Orang
4.	UPT Tanah Bangunan	50 Orang
5.	Sintelis	80 Orang
6.	Sarana	79 Orang
7.	Operasi	219 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>612 Orang</b>

Sumber : Data sekunder bagian Personalia PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

## 2.6 Fasilitas Perusahaan

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh pegawai untuk memberikan pelayanan kesejahteraan kepada pegawainya

### 2.6.1 Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan ini bisa berupa balai pengobatan yang lengkap dengan dokter dan perawatnya. Hal ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel VII**  
**Fasilitas Kesehatan Pegawai PT. Kereta Api (Persero)**  
**Daerah Operasi IX Jember**

<b>Fasilitas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
1. Balai Higiene Perusahaan Kesehatan (Hiperkes) dan Keselamatan Kerja	1	Mempunyai 6 balai pengobatan meliputi: a. Probolinggo b. Klakah c. Jember d. Bondowoso e. Kalibaru f. Banyuwangi
2. Dokter	2	1. Dokter Organik 2. Dokter Fulltime
3. Perawat	2	1. Perawat Umum 2. Perawat Gigi
4. Rumah Sakit Rujukan	1	Rumah Sakit dr. Soebandi
5. Apotek Rujukan	1	Apotek Bima
6. Laboratorium Klinik	1	Laboratorium Pramita

Sumber : Data sekunder bagian Personalia PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

Sedangkan Pelayanan Kesehatan yang diberikan perusahaan berupa:

1. Rawat Jalan
2. Rawat Inap, pemeriksaan dan tindakan medis serta penginapan.
3. Perawatan Bersalin, anak kesatu sampai kedua termasuk penginapan rumah bersalin dan rumah sakit.
4. Penunjang Diagnostik, pemeriksaan laboratorium dan radiologi untuk menegakkan diagnose dokter.

### 2.6.2 Tunjangan Keagamaan

Perusahaan juga memberikan Tunjangan Keagamaan atau yang biasa disebut dengan Tunjangan Hari Raya kepada pegawainya setiap Idulfitri. Sedangkan besarnya tunjangan adalah sebesar gaji pegawai sebulan.

### 2.6.3 Tunjangan Efisiensi

Tunjangan efisiensi ini merupakan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan apabila perusahaan tersebut mendapatkan laba dari kegiatan ekonominya. Biasanya tunjangan ini diberikan setiap tahun seperti halnya tunjangan keagamaan. Dan pembagian besarnya tunjangan efisiensi ini tergantung dari gaji sebulan pegawai.

### 2.6.4 Asuransi Kecelakaan

PT. Kereta Api ini juga memberikan asuransi kecelakaan kepada pegawainya yang bekerjasama dengan PT. Jasa Raharja. Sedangkan besarnya asuransi yang diterima tergantung dari perjanjian antara kedua belah pihak. Sedangkan besarnya nominal asuransi yang diberikan bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel VIII**  
**Jumlah Asuransi yang Diberikan Kepada Pegawai**

No.	Jabatan	Uraian	Jumlah
1.	Masinis	Meninggal	Rp. 35.000.000,00
		Cacat tetap	Rp. 35.000.000,00
		Perawatan	Rp. 7.000.000,00
2.	Manajer dan pegawai	Meninggal	Rp. 20.000.000,00
		Cacat tetap	Rp. 20.000.000,00
		Perawatan	Rp. 4.000.000,00
3.	Petugas Restorasi	Meninggal	Rp. 15.000.000,00
		Cacat tetap	Rp. 15.000.000,00
		Perawatan	Rp. 3.000.000,00

Sumber : Data sekunder bagian Personalia PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

### 2.6.5 Cuti Hamil

Cuti hamil ini diberikan kepada pegawai wanita dan lama dari cuti hamil ini adalah tiga bulan. Sedangkan waktu pengambilan cutinya tergantung dari pegawainya sendiri.

## 2.7 JADWAL KERJA DAN APEL PAGI SERTA SANKSI-SANKSI

### 2.7.1 Jadwal Kerja

Masuk	:	07.15
Istirahat	:	12.00 - 13.00
Pulang	:	16.00

### 2.7.2 Apel Pagi ( Coffee Morning )

Selasa	:	07.00-08.00
--------	---	-------------

### 2.7.3 Sanksi-sanksi terhadap pelanggaran

Sanksi-sanksi ini diberikan kepada pegawai yang melanggar disiplin kerja seperti terlambat masuk kerja ataupun sering tidak masuk kerja. Adapun sanksi-sanksi ini ada berbagai macam antara lain:

#### a. Teguran Lisan

Teguran ini diberikan apabila pegawai melakukan pelanggaran ringan seperti terlambat kerja ataupun sering tidak masuk kerja. Apabila teguran untuk pertama kali diindahkan maka akan dimaafkan. Teguran secara lisan ini berlaku sampai seorang pegawai melakukan pelanggaran tiga kali. Apabila pegawai sering melakukan lebih dari tiga kali maka akan dikenakan teguran secara tertulis.

#### b. Teguran Tulisan

Teguran ini diberikan apabila pegawai melakukan pelanggaran sedang melalui pemberitahuan lewat surat. Pelanggaran sedang ini seperti: sering terlambat memberikan laporan- laporan.

## c. Teguran Administrasi

Teguran ini diberikan apabila melakukan pelanggaran berat. Pelanggaran berat ini seperti : keteledoran dalam melaksanakan tugas yang berakibat fatal. Adapun bentuk-bentuk teguran administrasi adalah:

1. Penundaan kenaikan gaji berkala
2. Penundaan kenaikan pangkat
3. Penurunan pangkat
4. Pemecatan

## **2.8 Kegiatan Pelayanan Jasa PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember**

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa. Jasa yang diberikan berupa:

### **2.8.1 Pelayanan Jasa Angkutan Barang.**

Pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember atas jasa angkutan barang antara lain :

- a. Pengangkutan barang tambang yang terdiri dari; batu bara, pasir, dan pasir kwarsa.
- b. Pengangkutan industri yang terdiri dari; BBM, semen, pupuk dan baja koll.
- c. Pengangkutan perkebunan yang terdiri dari; ampas tebu dan latex.
- d. Pengangkutan.

### **2.8.2 Pelayanan Jasa Angkutan untuk Penumpang**

Pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember atas jasa angkutan penumpang terdiri dari pelayanan penjualan tiket kereta api yang berangkat dari stasiun Jember dan penjualan tiket kereta api persambungan. Untuk kereta api yang berangkat dari stasiun Jember pelayanannya meliputi penjualan tiket kereta api:

- a. Mutiara Timur malam tujuan Surabaya, terdiri dari kelas Eksekutif dan Bisnis.

- b. Campuran tujuan Panarukan dan Kalibaru, terdiri kelas Ekonomi.
- c. Rengganis tujuan Malang dan Banyuwangi, terdiri kelas Ekonomi.
- d. Sritanjung tujuan Yogyakarta dan Banyuwangi, terdiri dari kelas Ekonomi.
- e. Mutiara Timur siang tujuan Surabaya dan Banyuwangi, terdiri kelas Eksekutif dan Bisnis.
- f. Blambangan tujuan Probolinggo, terdiri kelas Ekonomi.
- g. Pandan Wangi terdiri kelas ekonomi, sedangkan untuk kereta api sambungan pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember meliputi penjualan tiket kereta api;
  - 1. Pasundan tujuan Bandung, terdiri dari kelas ekonomi.
  - 2. Sancaka tujuan Yogyakarta, terdiri dari kelas bisnis.
  - 3. Gaya Baru Malam tujuan Jakarta, terdiri dari kelas ekonomi
  - 4. Jaya Baya tujuan Jakarta, terdiri dari kelas bisnis.
  - 5. Mutiara Selatan tujuan Bandung terdiri kelas bisnis.
  - 6. Bima tujuan Jakarta, terdiri kelas eksekutif.
  - 7. Turangga tujuan Bandung terdiri kelas eksekutif.
  - 8. Argo Bromo Anggrek tujuan Jakarta, terdiri kelas bisnis dan eksekutif.
  - 9. Sembrani tujuan Jakarta, terdiri kelas eksekutif.
  - 10. Kerta Jaya tujuan Jakarta, terdiri kelas ekonomi.
  - 11. Parcel tujuan Jakarta, terdiri kelas eksekutif.
  - 12. Argo Bromo tujuan Jakarta, terdiri kelas eksekutif.

### 2.8.3 Pelayanan Jasa Angkutan Bagasi

Barang-barang bawaan penumpang di luar keperluan dalam perjalanan atau kepergian akan dikenakan karcis bagasi adalah:

- a. Barang bawaan dengan pembungkus yaitu dos, besek, keranjang besar dengan berat 20 kg.
- b. Hewan piaraan (burung dalam sangkar) dan lain-lain dihitung beratnya 20 kg.
- c. Barang RMT (Ringan Makan Tempat).

## BAB III PENYAJIAN DATA

### 3.1 Pengantar

Sebagai langkah awal yang harus ditempuh dalam melakukan analisis, peneliti harus dapat menyajikan data-data hasil penelitian secara jelas, sehingga mempermudah dalam mencari hubungan diantara variabel yang akan diteliti.

Oleh karena itu, data-data yang diperoleh dari hasil penelitian harus terperinci. Data-data tersebut sebagai data primer yang diperoleh dari jawaban responden yang berupa nilai atau skor koma. Untuk mempermudah menganalisis data, sebagai upaya untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, maka data tersebut disajikan secara sederhana dan jelas.

Adapun penelitian yang penulis lakukan ini, terdiri dari dua variabel yang diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Pengaruh (X) yaitu semangat kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:
  - Disiplin
  - Kerjasama
  - Tanggung jawab
2. Variabel Terpengaruh (Y) yaitu kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:
  - Bukti langsung
  - Keandalan
  - Daya tanggap
  - Jaminan
  - Empati

### **3.2 Variabel Pengaruh (X), yaitu semangat kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.**

Semangat kerja merupakan variabel pengaruh terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember. Mengenai variabel pengaruh (X) dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator:

1. Disiplin
2. Kerjasama
3. Tanggung jawab

Agar lebih jelas gambaran tentang masing-masing indikator tersebut, maka berikut diuraikan satu persatu beserta data yang diperoleh penulis di lapangan berdasarkan skor yang ada.

#### **3.2.1 Nilai Responden dari Indikator Disiplin (X1)**

Disiplin dapat diuraikan sebagai sejauh mana kesadaran seorang pegawai untuk secara konsisten dan konsekwen mematuhi segala peraturan yang ada, baik peraturan tertulis maupun tidak tertulis.

Untuk menggali data tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin, penulis menggunakan item-item sebagai berikut:

1. Pegawai mentaati jam kerja yang berlaku.
2. Pegawai mematuhi semua peraturan dan tata tertib instansi yang berlaku.
3. Pegawai melaksanakan semua pekerjaan dengan baik dan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator disiplin, akan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel IX  
Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Disiplin

No.	Indikator Disiplin			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	2	2	6
2.	3	2	2	7
3.	2	2	2	6
4.	2	2	2	6
5.	2	2	2	6
6.	2	2	2	6
7.	2	3	2	7
8.	2	2	2	6
9.	2	2	3	7
10.	3	3	3	9
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	3	3	3	9
14.	3	3	3	9
15.	2	3	3	8
16.	2	2	2	6
17.	2	2	3	7
18.	2	2	2	6
19.	2	2	3	7
20.	3	2	3	8
21.	3	3	2	8
22.	2	2	2	6
23.	3	3	3	9
24.	2	2	2	6
25.	2	2	3	7
26.	2	2	2	6
27.	2	3	3	8
28.	2	2	2	6
29.	3	2	2	7
30.	3	3	3	9
31.	3	3	3	9
32.	2	3	2	7
33.	3	2	3	8
34.	2	2	2	6
35.	2	3	2	7

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator disiplin memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi disiplin berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori disiplin, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel X**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Disiplin**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Tinggi	22	62,8%
Sedang	13	37,2%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100 %

Memperhatikan tabel diatas, maka diketahui bahwa dari 35 responden, sekitar 22 responden atau 62,8% menyatakan disiplin kerja pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi dan sekitar 13 responden atau 37,2% menyatakan disiplin kerja pegawai pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.2.2 Nilai Responden dari Indikator Kerjasama (X2)

Pada dasarnya kerjasama merupakan pelibatan diri seorang pegawai pada proses kerja tim untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama merupakan unsur yang penting dalam suatu organisasi karena perlengkapan kerjasama ini menunjukkan hubungan baik, saling tolong menolong antar pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Adapun item-item dari indikator kerjasama adalah:

1. Pegawai dapat bekerjasama dengan rekan lain dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Pegawai dalam memberikan bantuan kepada rekan kerja atau orang lain yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Pegawai dalam melaksanakan tugas selalu mengutamakan kepentingan bersama.

Adapun data-data yang diperoleh dari jawaban responden, penulis sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel XI**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Kerjasama**

No.	Indikator Kerjasama			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	2	2	6
2.	2	2	2	6
3.	2	3	2	7
4.	2	2	2	6
5.	3	2	3	8
6.	2	2	2	6
7.	2	2	3	7
8.	2	3	2	7
9.	3	2	2	7
10.	3	3	2	8
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	3	3	3	9
14.	3	3	3	9
15.	2	2	2	6
16.	2	2	2	6
17.	2	2	2	6
18.	2	3	2	7
19.	3	3	2	8
20.	2	2	3	7
21.	3	2	2	7
22.	2	2	2	6
23.	2	2	2	6
24.	3	3	2	8
25.	3	3	3	9
26.	2	2	3	7
27.	2	2	2	6
28.	2	2	2	6
29.	3	2	2	7
30.	2	3	3	8
31.	3	3	3	9
32.	2	3	3	8
33.	3	2	2	7
34.	3	3	3	9
35.	3	2	3	8

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator kerjasama memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi- Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori kerjasama, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XII**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Kerjasama**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	24	68,6%
Sedang	11	31,4%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 24 responden atau 68,6% menyatakan kerjasama pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 11 responden atau 31,4% menyatakan kerjasama pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.2.3 Nilai Responden dari Indikator Tanggung Jawab (X3)

Tanggung jawab merupakan kesanggupan seseorang, dalam hal ini pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya, tepat waktu dan berani mengambil resiko atas keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukannya.

Tanggung jawab dapat diketahui melalui item-item di bawah ini:

1. Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya.
  2. Siap memikul resiko atas segala keputusan yang telah diambil.
  3. Senantiasa menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan tepat.
- Untuk mengetahui jawaban responden dari item tersebut akan penulis sajikan dalam tabel berikut:

**Tabel XIII**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Tanggung Jawab**

No.	Indikator Tanggung Jawab			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	3	2	7
2.	2	2	3	7
3.	2	2	2	6
4.	2	2	2	6
5.	2	2	2	6
6.	3	2	2	7
7.	2	2	2	6
8.	3	2	2	7
9.	2	2	3	7
10.	3	3	2	8
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	3	3	3	9
14.	3	3	3	9
15.	2	2	3	7
16.	2	2	2	6
17.	2	2	2	6
18.	2	2	2	6
19.	3	2	2	7
20.	2	3	2	7
21.	3	3	2	8
22.	2	3	3	8
23.	3	2	3	8
24.	2	2	2	6
25.	2	2	2	6
26.	3	3	2	8
27.	3	3	3	9
28.	2	2	2	6
29.	2	2	3	7
30.	3	3	3	9
31.	3	3	3	9
32.	3	3	3	9
33.	2	2	2	6
34.	2	2	2	6
35.	3	3	3	9

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator tanggung jawab memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi- Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori tanggung jawab, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XIV**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Tanggung Jawab**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	23	65,7%
Sedang	12	34,3%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 23 responden atau 65,7 menyatakan tanggung jawab pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 12 responden atau 34,3% menyatakan tanggung jawab pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

Selanjutnya data-data untuk masing-masing indikator tersebut di atas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data dari variabel Semangat Kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember, seperti tabel berikut ini:

Tabel XV  
Data Berdasarkan Skor terhadap Variabel Semangat Kerja

No.	Semangat Kerja			Total Skor
	Disiplin	Kerjasama	Tanggung jawab	
1.	6	6	7	19
2.	7	6	7	20
3.	6	7	6	19
4.	6	6	6	18
5.	6	8	6	20
6.	6	6	7	19
7.	7	7	6	20
8.	6	7	7	20
9.	7	7	7	21
10.	9	8	8	25
11.	9	9	9	27
12.	9	9	9	27
13.	9	9	9	27
14.	9	9	9	27
15.	8	6	7	21
16.	6	6	6	18
17.	7	6	6	19
18.	6	7	6	19
19.	7	8	7	22
20.	8	7	7	22
21.	8	7	8	23
22.	6	6	8	20
23.	9	6	8	23
24.	6	8	6	20
25.	7	9	6	22
26.	6	7	8	21
27.	8	6	9	23
28.	6	6	6	18
29.	7	7	7	21
30.	9	8	9	26
31.	9	9	9	27
32.	7	8	9	24
33.	8	7	6	21
34.	6	9	6	21
35.	7	8	9	23

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Dari data di atas dapat diketahui bahwa semangat kerja pegawai atau variabel X memiliki 9 item sehingga skor tertinggi adalah 27 dan skor terendah

adalah 9. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi fasilitas kesehatan berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{27 - 9}{3} = 6$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 9 - 14 tergolong rendah
- Total Skor 15 - 20 tergolong sedang
- Total Skor 21 - 27 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi variabel semangat kerja, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XVI**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Semangat Kerja**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Tinggi	21	60%
Sedang	14	40%
Rendah	-	0%
Jumlah	35	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 21 responden atau 60% menyatakan bahwa semangat kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, sedangkan 14 responden atau 40% menyatakan semangat kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.3 Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Kualitas Pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

Kualitas pelayanan sebagai variabel terpengaruh (Y) dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator :

- Bukti langsung/ *Tangibles* ( $Y_1$ )
- Keandalan/ *Reliability* ( $Y_2$ )
- Daya tanggap/ *Responsiveness* ( $Y_3$ )

4. Jaminan/ *Assurance* (Y<sub>4</sub>)

5. Empati/*Empathy* (Y<sub>5</sub>)

Agar lebih jelas gambaran tentang masing-masing indikator tersebut, maka berikut akan diuraikan satu per satu beserta data yang diperoleh penulis di lapangan berdasarkan skor yang ada.

### 3.3.1 Nilai Responden dari indikator Bukti Langsung/*Tangibles* (Y1)

Bukti langsung/*Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Ini bisa dilihat secara langsung pada kantor/instansi pemberi pelayanan seperti fasilitas fisik perkantoran, peralatan komunikasi dan pegawai.

Adapun item-item dari indikator disiplin adalah:

1. Senantiasa tersedia jumlah loket yang memadai bagi konsumen
2. Tersedianya fasilitas tempat duduk yang memadai bagi konsumen.
3. Tersedianya fasilitas telepon yang memadai untuk pengaduan konsumen.

Untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator bukti langsung, akan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel XVII**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Bukti Langsung**

No.	Indikator Bukti Langsung			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	2	2	6
2.	2	2	2	6
3.	2	3	2	7
4.	3	3	3	9
5.	2	2	3	7
6.	3	2	2	7
7.	2	3	2	7
8.	2	2	3	7
9.	3	2	3	8
10.	2	3	2	7
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	2	3	2	6
14.	3	2	2	7
15.	2	2	3	7
16.	2	2	2	6
17.	2	2	2	6
18.	3	2	2	7
19.	3	3	3	9
20.	2	2	2	6
21.	2	2	2	6
22.	2	3	3	8
23.	3	3	3	9
24.	3	2	2	7
25.	3	2	2	7
26.	2	2	3	7
27.	3	3	2	8
28.	2	2	2	6
29.	2	3	3	8
30.	3	3	2	8
31.	2	2	3	7
32.	2	2	2	6
33.	2	3	3	8
34.	3	2	3	8
35.	2	2	2	6

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator bukti langsung memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori bukti langsung, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XVIII**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Bukti Langsung**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	25	71,4%
Sedang	10	28,6%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 25 responden atau 71,4% menyatakan bukti langsung pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 10 responden atau 28,6% menyatakan bukti langsung pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.3.2 Nilai Responden dari Indikator Keandalan/*Reliability* (Y2)

*Reliability*/keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan aparat/pegawai tidak menunda-nunda waktu dan tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur serta memenuhi apa yang menjadi keinginan konsumen. Keandalan ini bisa dilihat dari instrumen penelitian berikut ini:

Adapun item-item dari indikator keandalan adalah:

1. Selalu menggunakan prosedur yang cepat dan tepat dalam penjualan tiket.
2. Dalam melayani pemesanan tiket senantiasa dilaksanakan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit.
3. Sikap simpatik dalam menjelaskan setiap permasalahan pada konsumen.

Untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator keandalan akan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel XIX**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Keandalan**

No.	Indikator Keandalan			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	3	2	7
2.	2	2	3	7
3.	2	2	2	6
4.	2	2	2	6
5.	3	2	2	7
6.	2	2	2	6
7.	3	2	2	7
8.	2	3	2	7
9.	2	3	3	8
10.	3	2	3	8
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	2	2	2	6
14.	2	2	3	7
15.	2	2	2	6
16.	2	3	3	8
17.	2	2	2	6
18.	3	2	2	7
19.	3	3	3	9
20.	2	2	2	6
21.	2	3	2	7
22.	2	2	3	7
23.	2	2	2	6
24.	3	2	2	7
25.	2	2	2	6
26.	3	3	2	8
27.	3	2	3	7
28.	2	3	2	7
29.	3	3	2	8
30.	3	3	3	9
31.	3	3	3	9
32.	2	3	3	8
33.	3	3	2	8
34.	3	3	3	9
35.	2	2	2	6

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator keandalan memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori keandalan, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XX**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Keandalan**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Tinggi	25	71,4%
Sedang	10	28,6%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 25 responden atau 71,4% menyatakan keandalan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 10 responden atau 28,6% menyatakan keandalan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.3.3 Nilai Responden dari indikator Daya Tanggap/ *Responsiveness* (Y3)

*Responsiveness*/daya tanggap adalah keinginan para staf atau pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Ini berkaitan dengan penanganan yang diberikan terhadap keluhan dari konsumen. Penanganan yang diberikan kepada konsumen seharusnya dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang ada.

Adapun item-item dari indikator daya tanggap adalah:

Indikator keandalan memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi- Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- a. Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- b. Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- c. Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori keandalan, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XX**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Keandalan**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Tinggi	25	71,4%
Sedang	10	28,6%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 25 responden atau 71,4% menyatakan keandalan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 10 responden atau 28,6% menyatakan keandalan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.3.3 Nilai Responden dari indikator Daya Tanggap/ *Responsiveness* (Y3)

*Responsiveness*/daya tanggap adalah keinginan para staf atau pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap. Ini berkaitan dengan penanganan yang diberikan terhadap keluhan dari konsumen. Penanganan yang diberikan kepada konsumen seharusnya dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang ada.

Adapun item-item dari indikator daya tanggap adalah:

1. Kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan setiap konsumen dengan cepat.
2. Kemauan pegawai untuk membantu semua konsumen yang mengalami kesulitan.
3. Senantiasa menyampaikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas.

Untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator daya tanggap, akan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel XXI**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Daya Tanggap**

No.	Indikator Daya Tanggap			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	2	2	6
2.	3	2	3	8
3.	2	2	2	6
4.	2	3	2	7
5.	2	2	2	6
6.	3	2	2	7
7.	2	2	3	7
8.	2	2	2	6
9.	2	3	2	7
10.	3	2	3	8
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	2	2	2	6
14.	3	2	2	7
15.	2	2	2	6
16.	2	2	3	7
17.	2	2	2	6
18.	3	3	2	8
19.	2	2	2	6
20.	3	2	2	7
21.	2	2	2	6
22.	3	3	3	9
23.	2	2	2	6
24.	2	3	3	8
25.	2	2	3	7
26.	2	2	2	6
27.	2	2	2	6
28.	2	3	2	7
29.	2	2	2	6
30.	3	3	3	9
31.	3	3	3	9
32.	2	3	3	8
33.	2	2	2	6
34.	2	2	3	7
35.	3	3	3	9

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator daya tanggap memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- a. Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- b. Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- c. Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi kategori daya tanggap, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XXII**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Daya Tanggap**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	21	60%
Sedang	14	40%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 21 responden atau 60% menyatakan daya tanggap pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 14 responden atau 40% menyatakan daya tanggap pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.3.4 Nilai Responden dari Indikator Jaminan/ Assurance (Y4)

*Assurance*/jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Ini berarti bahwa seorang pegawai/karyawan harus mampu meyakinkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan pegawai juga harus memiliki sikap sopan dan penuh keramahan dalam menghadapi konsumen. Sikap ramah dan sopan akan membuat konsumen puas karena merasa dihargai.

Adapun item-item dari indikator jaminan adalah:

1. Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
2. Kemampuan pegawai dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan konsumen.
3. Kesanggupan pegawai dalam memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen.

Adapun untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator jaminan akan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel XXIII**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Jaminan**

No.	Indikator Jaminan			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	2	2	6
2.	2	3	3	8
3.	3	2	3	7
4.	2	2	2	6
5.	2	2	2	6
6.	2	3	2	7
7.	2	2	3	7
8.	3	2	2	7
9.	2	2	2	6
10.	3	2	3	8
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	2	2	2	6
14.	2	3	2	7
15.	2	2	2	6
16.	2	2	2	6
17.	2	3	3	8
18.	3	3	2	8
19.	3	3	3	9
20.	2	2	3	7
21.	3	2	3	8
22.	2	2	2	6
23.	2	2	2	6
24.	2	3	2	7
25.	2	2	3	7
26.	2	2	2	6
27.	2	2	2	6
28.	2	2	2	6
29.	2	2	2	6
30.	3	3	3	9
31.	3	3	3	9
32.	2	3	3	8
33.	2	2	2	6
34.	3	3	3	9
35.	3	3	2	8

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator jaminan memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- a. Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- b. Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- c. Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Sedangkan distribusi frekuensi kategori jaminan, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XXIV**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Jaminan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	21	60%
Sedang	14	40%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 21 responden atau 60% menyatakan jaminan yang diberikan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 14 responden atau 40% menyatakan jaminan pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

### 3.3.5 Nilai Responden dari Indikator Empati/Empathy (Y5)

*Empathy*/empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Sikap ini bisa ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dari para pegawai, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dari para konsumen.

Adapun item-item dari indikator empati adalah:

1. Perhatian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.

2. Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tidak memandang status sosial.
3. Kemudahan yang diberikan pegawai bagi konsumen untuk menghubungi atau melakukan komunikasi.

Adapun untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator empati akan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel XXV**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Indikator Empati**

No.	Indikator Empati			Total Skor
	Item 1	Item 2	Item 3	
1.	2	3	2	7
2.	2	2	2	6
3.	2	2	2	6
4.	3	3	3	9
5.	2	2	2	6
6.	2	2	3	7
7.	3	2	2	7
8.	2	3	3	8
9.	2	2	2	6
10.	3	2	2	7
11.	3	3	3	9
12.	3	3	3	9
13.	3	2	2	7
14.	2	2	2	6
15.	2	2	2	6
16.	2	2	2	6
17.	2	3	3	8
18.	3	3	3	9
19.	3	3	3	9
20.	2	2	2	6
21.	2	2	3	7
22.	2	2	2	6
23.	3	3	3	9
24.	2	2	2	6
25.	2	2	2	6
26.	2	2	2	6
27.	2	2	3	7
28.	3	2	3	8
29.	2	3	2	7
30.	3	3	3	9
31.	3	3	3	8
32.	3	3	3	8
33.	2	3	3	9
34.	2	2	3	7
35.	3	2	2	7

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Indikator empati memiliki 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Adapun pembagian kelas interval untuk mengetahui frekuensi kerjasama berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi- Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan intervalnya adalah sebagai berikut :

- Total Skor 3 – 4 tergolong rendah
- Total Skor 5 – 6 tergolong sedang
- Total Skor 7 – 9 tergolong tinggi

Sedangkan distribusi frekuensi kategori empati, akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XXVI**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Empati**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	23	65,7%
Sedang	12	34,3%
Rendah	--	0%
Jumlah	35	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa 23 responden atau 65,7% menyatakan empati pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, dan 12 responden atau 34,3% menyatakan empati pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

Kemudian data-data untuk masing-masing indikator tersebut di atas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data dari variabel kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember, seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel XXVII**  
**Data Berdasarkan Skor terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Kualitas Pelayanan					Total Skor
	Bukti Langsung	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1.	6	7	6	6	7	32
2.	6	7	8	8	6	35
3.	7	6	6	7	6	32
4.	9	6	7	6	9	37
5.	7	7	6	6	6	32
6.	7	6	7	7	7	34
7.	7	7	7	7	7	35
8.	7	7	6	7	8	35
9.	8	8	7	6	6	35
10.	7	8	8	8	7	38
11.	9	9	9	9	9	45
12.	9	9	9	9	9	45
13.	6	6	6	6	7	31
14.	7	7	7	7	6	34
15.	7	6	6	6	6	31
16.	6	8	7	6	6	33
17.	6	6	6	8	8	34
18.	7	7	8	8	9	39
19.	9	9	6	9	9	42
20.	6	6	7	7	6	32
21.	6	7	6	8	7	34
22.	8	7	9	6	6	36
23.	9	6	6	6	9	35
24.	7	7	8	7	6	35
25.	7	6	7	7	6	33
26.	7	8	6	6	6	33
27.	8	7	6	6	7	34
28.	6	7	7	6	8	34
29.	8	8	6	6	7	35
30.	8	9	9	9	9	44
31.	7	9	9	9	9	43
32.	6	8	8	8	9	39
33.	8	8	6	6	8	36
34.	8	9	7	9	7	40
35.	6	6	9	8	7	36

Sumber : Data primer diolah tahun 2002

Variabel kualitas pelayanan memiliki 15 item, sehingga skor tertinggi adalah 45 dan skor terendah adalah 15. Adapun pembagian kelas interval untuk

mengetahui frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan pada ketentuan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi- Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{45 - 15}{3} = 10$$

Sehingga dari hasil tersebut diperoleh pengelompokan interval sebagai berikut :

- Total Skor 15 – 24 tergolong rendah
- Total Skor 25 – 34 tergolong sedang
- Total Skor 35 – 45 tergolong tinggi

Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan , akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel XXVIII**  
**Frekuensi Kategori Jawaban terhadap Kualitas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Tinggi	20	57,1%
Sedang	15	42,9%
Rendah	-	0%
Jumlah	35	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 20 responden atau 57,1% menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah tinggi, sedangkan 15 responden atau 42,9% menyatakan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sedang.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian yang telah penulis kemukakan sebelumnya serta berdasarkan pada hasil analisis dan interpretasi data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa tingkat semangat kerja rata-rata pegawai adalah sebesar 80,84%, dan angka tersebut tergolong tinggi. Tingginya tingkat semangat kerja rata-rata pegawai dapat dilihat dari disiplin 80,31%, kerjasama 80,95%, dan tanggung jawab 81,26%. Sehingga dapat dikatakan bahwa semangat kerja rata-rata pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember tergolong tinggi
2. Bahwa tingkat kualitas rata-rata pelayanan adalah yang diberikan oleh pegawai sebesar 79,87%, dan angka tersebut tergolong tinggi. Tingginya tingkat kualitas rata-rata pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (1) bukti langsung 80%, (2) keandalan 80,63%, (3) daya tanggap 78,73%, (4) jaminan 79,36%, dan (5) empati 80,63%. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rata-rata pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember tergolong tinggi
3. Berdasarkan pada hasil analisis rank spearman (rs) mengenai hubungan antara semangat kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember menunjukkan hubungan yang signifikan. Dan tingkat signifikansi hubungan didasarkan pada hasil uji T-test dengan T hitung = 2,103 dan t tabel sebesar 2,042, maka T-test ini > t tabel.
4. Hal ini berarti bahwa semangat kerja pegawai berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Semakin tinggi tingkat semangat kerja pegawai maka ada kecenderungan semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Demikian juga sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat semangat kerja pegawai maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin rendah.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian yang telah penulis kemukakan sebelumnya serta berdasarkan pada hasil analisis dan interpretasi data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa tingkat semangat kerja rata-rata pegawai adalah sebesar 80,84%, dan angka tersebut tergolong tinggi. Tingginya tingkat semangat kerja rata-rata pegawai dapat dilihat dari disiplin 80,31%, kerjasama 80,95%, dan tanggung jawab 81,26%. Sehingga dapat dikatakan bahwa semangat kerja rata-rata pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember tergolong tinggi
2. Bahwa tingkat kualitas rata-rata pelayanan adalah yang diberikan oleh pegawai sebesar 79,87%, dan angka tersebut tergolong tinggi. Tingginya tingkat kualitas rata-rata pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu (1) bukti langsung 80%, (2) keandalan 80,63%, (3) daya tanggap 78,73%, (4) jaminan 79,36%, dan (5) empati 80,63%. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rata-rata pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember tergolong tinggi
3. Berdasarkan pada hasil analisis rank spearman (rs) mengenai hubungan antara semangat kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember menunjukkan hubungan yang signifikan. Dan tingkat signifikansi hubungan didasarkan pada hasil uji T-test dengan T hitung = 2,103 dan t tabel sebesar 2,042, maka T-test ini > t tabel.
4. Hal ini berarti bahwa semangat kerja pegawai berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Semakin tinggi tingkat semangat kerja pegawai maka ada kecenderungan semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Demikian juga sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat semangat kerja pegawai maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin rendah.

## 5.2 Saran-saran

Dari hasil penelitian tersebut di atas, dan bertolak pada kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak pimpinan diharapkan terus meningkatkan manajemen organisasi dalam mengelola tenaga kerja atau pegawai, agar secara pro aktif berperan serta dalam pencapaian tujuan organisasi, utamanya dengan selalu menjaga semangat kerja pegawai, karena semuanya itu akan berdampak terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Pegawai hendaknya diharapkan senantiasa menjaga semangat kerja dan terus meningkatkan perannya di dalam organisasi, yang bisa ditunjukkan dengan adanya rasa tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya, selalu disiplin dan bekerjasama dengan rekan kerja, karena tingginya semangat kerja akan berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Gasperzt, Vincent. 2001. *Total Quality Management* : Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gie, The Liang. 1978. *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metode Research I*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hanafi, Mamduh M, 1997, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: AMP: YKKLI
- Hardjito, Dydiet. 1997. *Teori Organisasi dan Tehnik Pengorganisasian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ibrahim, Buddy. 1997. *TQM Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan
- Jauch, Lawrence, & William F. Glueck, 1988, *Manajemen Strategik dan Kebijakan Perusahaan*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kerlinger, Fred N, 1973, *Foudation of Behaviroal Research*, Hatt, Rinchart
- Koentjoroningrat. 1977. *Metode Penelitian Survai*, Jakarta : Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, 1991, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Kumorotomo, Wahyudi dkk. 1998. *Sistem Informasi dan Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lateiner. Alfred R. 1985. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Jakarta : Jaya Sakti.
- Loedin, A. A. 1976. *Pengetahuan Dasar dan Statistik untuk Perguruan Tinggi*. Jawa Timur : PIPR.

- Leighen, Alexander. 1985. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Sinar Baru.
- Manullang. 1983. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Manullang. 1983. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nainggolan, H. 1982. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : PT. Nalia
- Nisjar, Karhi & Winardi, 1997, *Manajemen Strategik*, Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Nitisemito, Alex. S. 1983. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nitisemitro, Alex S., 1982, *Menimbulkan Semangat dan Kegairahan Kerja Karyawan*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sarwoto. 1994. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Siegel, Sidney. 1994. *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Siswanto, Bejo. 1989. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung : Sinar Baru.
- Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Services*, Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_, 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi
- Tregoe, Benjamin B & John W. Zimmerman, 1980, *Strategi Manajemen*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Westra, Pariatra. 1985. *Hubungan Kerja Kemanusiaan (Human Relation)*. Yogyakarta : Balai Pustaka Administrasi UGM.

- Wexley, Kenneth N. dan Gary A. Yukl. 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Widjaja, A. W. 1986. *Peranan Motivasi dalam Kepemimpinan*. Jakarta : Akademi.
- \_\_\_\_\_, 1986. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Yamit, Zulian 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia
- Zainun, Bukhari. 1984. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta : Balai Aksara.



**KUESIONER**

Kepada **Yth. Bapak/Ibu Pegawai**

PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember

Di-

T e m p a t

Dengan hormat,

Salam silaturahmi kami haturkan, semoga Bapak/Ibu sekalian selalu mendapatkan rahmat, taufiq dan hidayah dari Tuhan YME, sehingga senantiasa sukses dalam menjalankan aktifitas keseharian. (Amien)

Sebelumnya perkenankan saya untuk memperkenalkan identitas diri saya :

Nama : Shinta Juliawati Ningrum  
NIM : 97-1114  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNEJ

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya sebagai syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana, yang berjudul: **Hubungan Semangat Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pada PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember**, maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu meluangkan sedikit waktu untuk mengisi daftar pernyataan yang saya lampirkan di bawah ini.

Kerelaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan terlampir mempunyai arti yang sangat besar dalam membantu saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan sebagai bahan penulisan skripsi.

Semua jawaban Bapak/Ibu akan saya jamin kerahasiaannya dan semua jawaban akan diperlakukan sama dan tidak ada jawaban yang dinilai benar ataupun salah. Data tersebut semata-mata saya pergunakan sebagai bahan penulisan skripsi dan sama sekali tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan tugas/kerja Bapak/Ibu sekalian.

Akhirnya, atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi daftar pernyataan ini saya haturkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

**(SHINTA JULIAWATI NINGRUM)**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Umur : \_\_\_\_\_
3. Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_
4. Pendidikan : \_\_\_\_\_
5. Jabatan : \_\_\_\_\_
6. Mulai Bertugas : Tahun \_\_\_\_\_

**DAFTAR PERTANYAAN**

**Petunjuk-Pengisian :**

Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai, dengan melingkari huruf yang tersedia pada jawaban yang dianggap paling sesuai.

**I. SEMANGAT KERJA**

**A. Indikator Disiplin**

1. Saya mentaati jam kerja yang berlaku di perusahaan.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Saya mematuhi semua peraturan dan tata tertib instansi / kantor yang berlaku.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Dalam melaksanakan pekerjaan saya patuh dan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**B. Indikator Kerjasama**

1. Saya bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam menyelesaikan pekerjaan.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Saya memberikan bantuan kepada rekan kerja atau orang lain yang mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pekerjaan.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Dalam melaksanakan tugas saya mengutamakan kepentingan bersama.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**C. Indikator Tanggung Jawab**

1. Saya menyelesaikan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Saya siap memikul resiko atas segala keputusan yang telah saya ambil dalam bekerja.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Saya senantiasa menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepada saya dengan tepat waktu.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**II. KUALITAS PELAYANAN**

**A. Indikator Bukti Langsung**

1. Senantiasa tersedia jumlah loket yang memadai bagi konsumen di tempat saya bekerja.  
a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Di ruang tunggu tempat saya bekerja tersedia fasilitas tempat duduk yang memadai bagi konsumen/pengguna jasa.

- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Di tempat saya bekerja senantiasa tersedia fasilitas telepon yang memadai untuk pengaduan konsumen.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**B. Indikator Keandalan**

1. Sistem dan mekanisme penjualan tiket yang ada selama ini, menggunakan prosedur yang cepat dan tepat.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Selama ini pegawai PT. KAI dalam melayani pemesanan tiket senantiasa dilaksanakan dengan prosedur sederhana dengan tidak berbelit-belit.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Sikap simpatik dalam menjelaskan setiap permasalahan kepada konsumen merupakan hal mutlak yang diperhatikan oleh seluruh pegawai.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**C. Indikator Daya Tanggap**

1. Saya berusaha dengan cepat untuk menyelesaikan setiap keluhan konsumen.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Saya senantiasa mempunyai kemauan untuk membantu semua konsumen yang mengalami kesulitan.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Informasi yang diperlukan konsumen, saya berikan dengan se jelas mungkin.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**D. Indikator Jaminan**

1. Pelayanan yang sopan dan ramah kepada konsumen adalah hal yang saya perhatikan.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Saya mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan konsumen.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. PT. KAI memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

**E. Indikator Empati**

1. Saya memiliki perhatian terhadap masalah yang dihadapi konsumen.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
2. Saya tidak membedakan status sosial ekonomi konsumen
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah
3. Selama ini ada kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi atau melakukan komunikasi dengan pihak PT. KAI.
- a. selalu                      b. kadang-kadang                      c. tidak pernah

Tabel B. Tabel Harga-harga Kritis

df	Tingkat signifikansi untuk tes satu-sisi					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.633	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

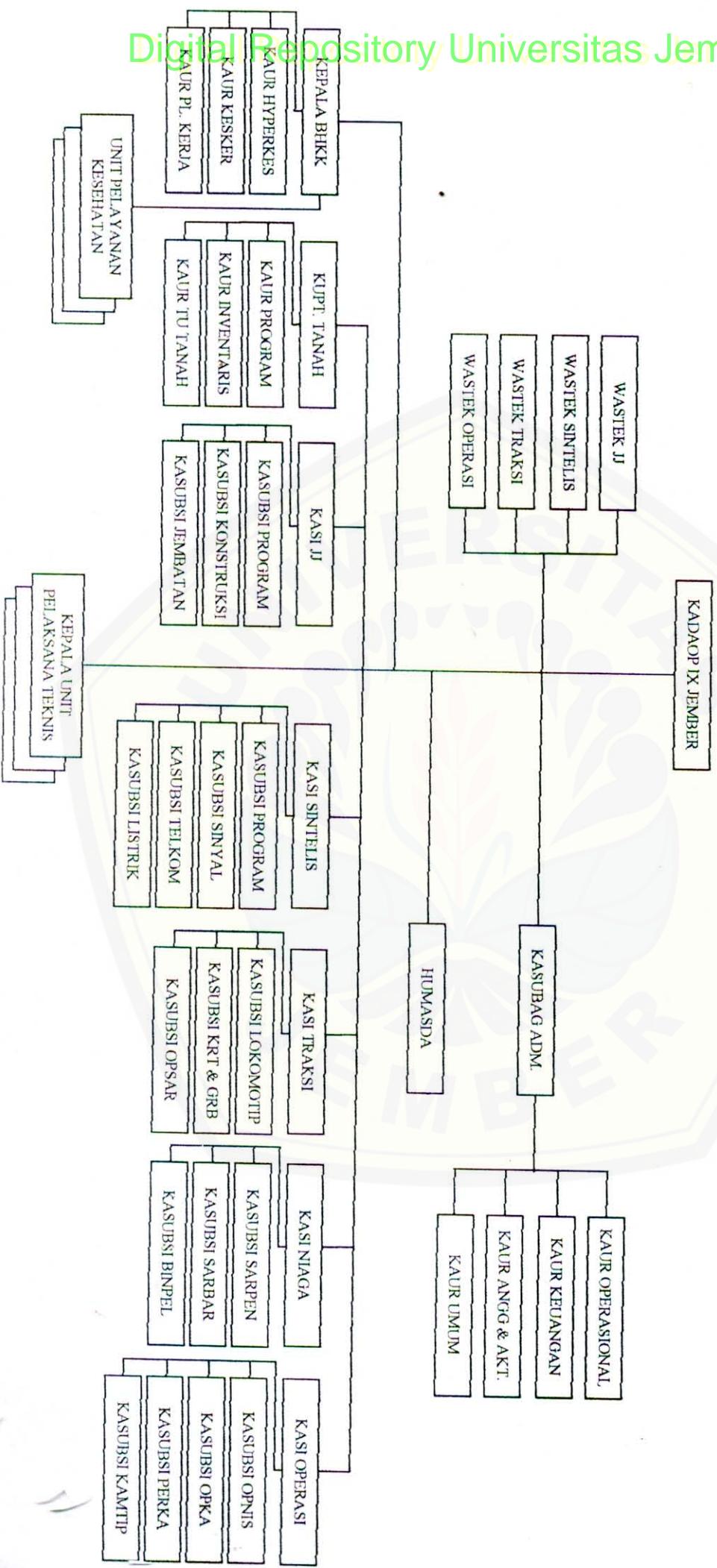
\*) Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical, research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.

Tabel P. Tabel Harga-harga Kritis  $r_s$  Koefisien Korelasi Ranking Spearman\*)

N	Tingkat Signifikansi (tes satu-sisi)	
	.05	.01
4	1.000	
5	.900	1.000
6	.829	.943
7	.714	.893
8	.643	.833
9	.600	.783
10	.564	.746
12	.506	.712
14	.456	.645
16	.425	.601
18	.399	.564
20	.377	.534
22	.359	.508
24	.343	.485
26	.329	.465
28	.317	.448
30	.306	.432

\*) Disadur dari Olds, E.G 1938. *Distributions of Sums of squares of rank differences for small numbers of individuals*. Ann. Math. Statist, 9, 133 – 148, dan dari Olds, E.G, 1949 *The 5% significance levels for sum of squares of rank differences and a correction*. Ann. Math. Statist, 20, 117 – 118, dengan izin penulis dan penerbit.

**STRUKTUR ORGANISASI PT. KERETA API (Persero)  
DAERAH OPERASI IX JEMBER**



Sumber : PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember



Nomor : 169a.1J25.3.1/PL.5/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan  
Penelitian

01 Maret 2002

Kepada : Yth. Sdr. Pemimpin  
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DAOP IX JEMBER  
di -

JEMBER.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 620/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 27 Pebruari 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama/NIM : SHINTA JULIAWATI NINGRUM / 97-1114  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Halmahera Raya No.8 Jember.  
Judul Penelitian : Hubungan Semangat Kerja Dengan Kualitas  
Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia  
(persero) Daop IX Jember.  
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua  
Sekretaris,  
  
Dik Sulistyanto  
NIP. 131 792 232

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.

**SURAT KETERANGAN**

No : 09/SDM/VI/D.IX.2002.

**KEPALA SUB SEKSI SUMBER DAYA MANUSIA  
DAERAH OPERASI IX JEMBER**

MENERANGKAN BAHWA

N a m a : SHINTA JULIAWATI NINGRUM  
Tempat/Tgl. Lahir : Bangkalan, 9 Juli 1979  
Universitas / Sekolah : Universitas Jember  
NIM : 97091020114  
Program / Jurusan : Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Halmahera Raya No. 8 Jember

TELAH SELESAI MENJALANI PENELITIAN  
DI PT. KERETA API (Persero) DAERAH OPERASI IX JEMBER  
SELAMA 2 ( DUA ) BULAN,  
TERHITUNG MULAI TANGGAL 1 Maret 2002 s/d 1 Mei 2002.

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBUAT UNTUK DAPAT DIPERGUNAKAN  
SEBAGAIMANA MESTINYA.

Jember, 1 Mei 2002.

Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia  
PT. KERETA API (Persero)  
Daerah Operasi IX Jember



*[Signature]*  
I S M A I L  
NIPP.36821

