

# PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN JASA KERETA API LOKAL LINTAS SOLO - YOGYAKARTA

Alfian Oky Pranata

[alfianpranata@gmail.com](mailto:alfianpranata@gmail.com)

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

## ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia Daop 6 Yogyakarta merupakan penyedia layanan kereta api untuk koridor Solo – Yogyakarta. Layanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan membuat PT. KAI Daop 6 Yogyakarta dapat bersaing dengan layanan transportasi yang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi kereta api khususnya rute Solo-Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan serta mendapatkan ide-ide perbaikan dan peningkatan layanan sehingga diharapkan PT. KAI Daop 6 memiliki daya saing yang tinggi. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner model *SERVPERF* sederhana kepada 76 responden penumpang KA Prameks dan Sriwedari selama dua hari penelitian. Data primer tersebut kemudian dianalisis untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa secara umum rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap kesepuluh atribut yang diukur sudah memuaskan. Enam dari sepuluh atribut (60%) memiliki prosentase jawaban tertinggi untuk tingkat kepuasan pada skala skor baik, sedangkan empat lainnya (40%) memiliki prosentase jawaban tertinggi pada skala skor cukup. Karena memiliki potensi peningkatan layanan yang besar, keempat atribut tersebut kemudian diambil untuk dijadikan referensi pemunculan ide perbaikan dan peningkatan layanan. Keempat atribut tersebut adalah informasi yang tersedia di stasiun, kinerja petugas loket, kondisi perjalanan kereta, dan fasilitas kereta. Hasil dari penelitian ini kemudian memunculkan beberapa ide perbaikan dan peningkatan layanan antara lain : perbaikan informasi jadwal kedatangan dan tarif kereta, informasi loket, ketersediaan tempat duduk, dan informasi loket, peningkatan kinerja petugas loket, dan perbaikan beberapa fasilitas kereta.

**Kata kunci:** kereta api, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, *SERVPERF*

## I. Pendahuluan

Suatu penyedia layanan transportasi harus siap bersaing dan *responsive* dalam menyediakan sebuah bentuk pelayanan konsumen untuk menanggapi kebutuhan manusia akan transportasi, seiring dengan meningkatnya aktivitas dan mobilitas manusia. Penyedia layanan transportasi sebagai bentuk layanan publik ini diharapkan dapat membantu menyiapkan kebutuhan konsumen akan kebutuhan transportasinya sekaligus mengurangi beberapa permasalahan transportasi yang sering muncul. Pelayanan transportasi yang baik akan memunculkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, karena dengan pemberian aktivitas jasa secara berkualitas kepada konsumen membuat konsumen merasa kebutuhannya akan produk jasa tersebut terpenuhi, sehingga muncul perasaan puas.

Permasalahan transportasi ini terjadi di mana saja terutama di wilayah dengan angka

perpindahan orang yang tinggi, termasuk daerah Solo – Yogyakarta. PT. Kereta Api Indonesia (KAI DAOP 6) Yogyakarta merupakan penyedia layanan transportasi kereta api yang menyediakan tiga jenis kereta untuk melayani koridor Solo – Yogyakarta pp yaitu Kereta Api (KA) Prambanan Ekspres, KA Sriwedari, dan KA Madiun Jaya. Layanan ini terakumulasi dalam 25 trip setiap harinya mulai pukul 5.30 WIB hingga pukul 22.00 WIB. Total kapasitas layanan ini dapat mengangkut 5000 hingga 7000 penumpang per hari. Permasalahan yang dihadapi KAI Daop 6 Yogyakarta semakin rumit karena jumlah calon konsumen dan kebutuhan mobilitas yang terus meningkat dari tahun ke tahun, sedangkan beberapa sarana perkereta-apian yang digunakan sudah berusia tua dan jumlah Kereta Rel Diesel (KRD) pun tidak sebanding. Sebagai contoh rangkaian kereta Prambanan Ekspres (Prameks) yang sudah berusia lebih dari 20 tahun, merupakan

bekas KRL dengan tipe Holec yang dimodifikasi sendiri menjadi KRD. Rangkaian KA Prameks ini hanya sekitar 4-5 gerbong untuk sekali trip. Beberapa kereta lain masih berusia muda, namun merupakan produk lokal buatan INKA dengan reliabilitas yang belum bisa bersaing dengan produk luar.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan serta mendapatkan ide-ide perbaikan maupun peningkatan layanan dari hasil survei yang dilakukan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 2000).

Kepuasan pelanggan didefinisikan secara sederhana oleh Nasution (2001) yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi oleh pelanggan. Parasuraman (1990) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu. Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, dkk. (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan secara langsung (*direct*) kepada konsumen, atau melalui pos, telepon, *email*, *websites*, dan lain-lain. Survei kepuasan pelanggan juga bisa diterapkan pada bidang transportasi kereta api khususnya pada koridor Solo – Yogyakarta ini. PT. KAI Daop 6 Yogyakarta diharapkan mendapatkan informasi mengenai tingkat pelayanan mereka di mata konsumen dan mengetahui apa saja aspek-aspek yang dirasa sudah cukup baik dan yang perlu dilakukan perbaikan layanan. Dengan survei kepuasan pelanggan ini diharapkan muncul sebuah ide peningkatan layanan atau strategi baru bagi PT. KAI Daop 6 untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen.

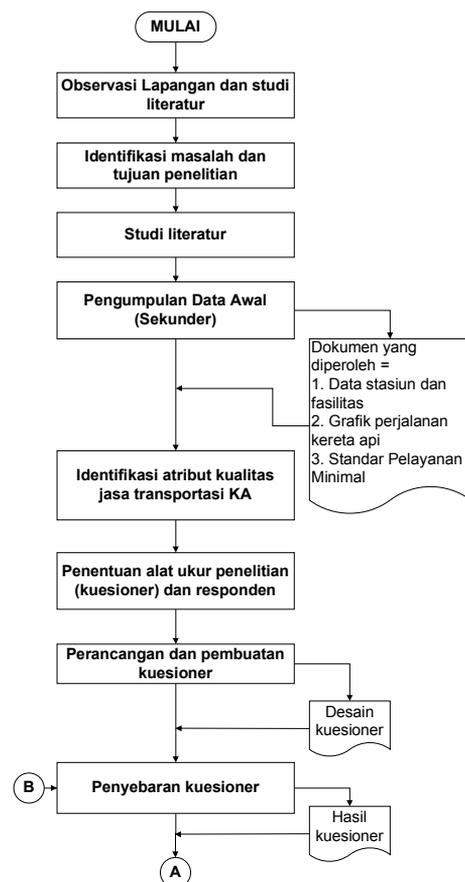
**II. Metodologi**

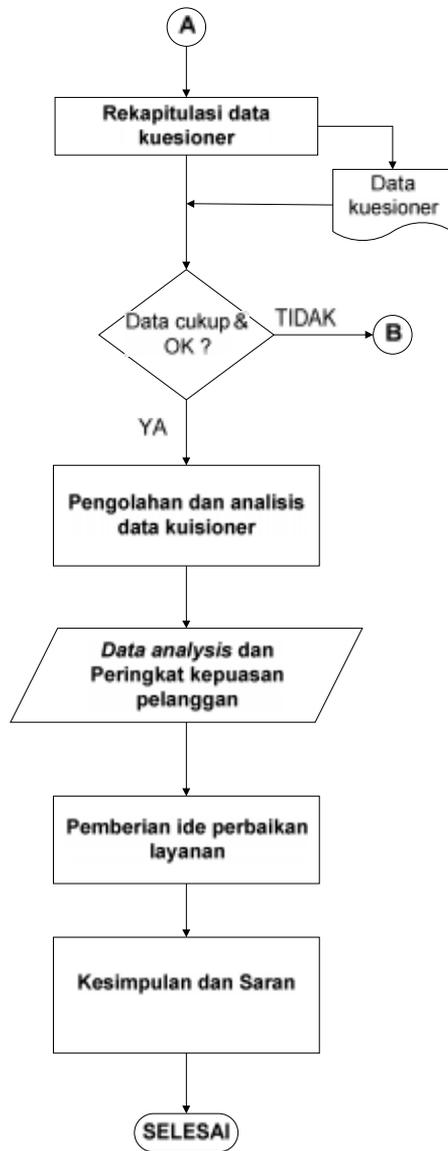
Metodologi penelitian yang digunakan dapat dilihat pada diagram alir seperti yang

ditunjukkan pada Gambar 1. Kuesioner disebar kepada 76 responden penumpang KA di dua kereta yaitu KA Prameks dan KA Sriwedari. Kuesioner terdiri dari tiga bagian, yaitu Bagian I untuk data karakteristik demografi responden, Bagian II untuk pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dan Bagian III untuk saran dan harapan pelanggan terhadap layanan jasa kereta api. Pada Bagian II terdapat 10 atribut pernyataan yang akan dievaluasi oleh responden. Atribut pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Sepuluh atribut kepuasan pelanggan pada kuesioner

No	Atribut Kepuasan Pelanggan
1	Pelayanan dari petugas stasiun
2	Informasi yang tersedia di stasiun KA
3	Fasilitas yang tersedia di stasiun KA
4	Kinerja petugas loket
5	Suasana di stasiun (ketertiban, kebersihan)
6	Kinerja petugas perjalanan
7	Kondisi perjalanan
8	Fasilitas yang tersedia di kereta
9	Keamanan di kereta
10	Kebersihan kereta





Gambar 1. Metodologi Penelitian

**III. Hasil dan Pembahasan**

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan melalui bagian dari kuesioner yang disebar kepada 76 orang responden yang merupakan pelanggan kereta api lintas Solo-Yogyakarta. Pada bagian pengukuran kepuasan pelanggan ini dibagi menjadi sepuluh buah pernyataan yang harus dievaluasi oleh penumpang. Sepuluh pernyataan ini dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu kualitas pelayanan di stasiun dan kualitas pelayanan di perjalanan atau di atas kereta. Secara umum hasil rekapitulasi jawaban dari para responden dapat dilihat pada Tabel 2.

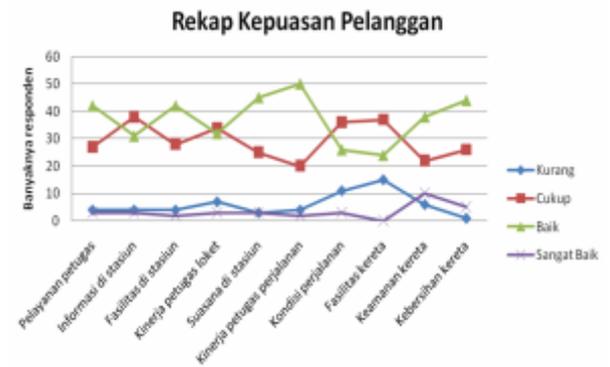
**a. Evaluasi Penentuan Prioritas Atribut Berdasarkan Data Kuesioner**

Dengan melihat hasil jawaban responden untuk masing-masing atribut, maka kemudian dapat dibentuk sebuah grafik untuk penyajian

sebaran data secara menyeluruh untuk kesepuluh atribut. Hasil sebaran ini dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 2. Rekapitulasi jawaban responden

Atribut	Banyaknya responden yang menjawab (orang)				Total
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
Pelayanan petugas	4	27	42	3	76
Informasi di stasiun	4	38	31	3	76
Fasilitas di stasiun	4	28	42	2	76
Kinerja petugas loket	7	34	32	3	76
Suasana di stasiun	3	25	45	3	76
Kinerja petugas perjalanan	4	20	50	2	76
Kondisi perjalan	11	36	26	3	76
Fasilitas kereta	15	37	24	0	76
Keamanan kereta	6	22	38	10	76
Kebersihan kereta	1	26	44	5	76



Gambar 2. Grafik rekapitulasi pengukuran kepuasan pelanggan

Secara umum hasil dari pengukuran kepuasan ini menunjukkan hasil yang baik. Rata-rata per aspek menunjukkan hasil penilaian pada kategori baik dan cukup. Sedangkan berdasarkan Tabel 2 dapat dibuat pula nilai pembobotan skor untuk mencari rata-rata skor. Dari hasil banyaknya frekuensi jawaban responden untuk masing-masing skor, dapat diperoleh nilai skor pembobotan dengan mengalikan banyaknya frekuensi pada skor tersebut dengan bobot nilai. Bobot nilai ditetapkan sebagai berikut :

- a. Skor “Kurang” memiliki bobot 1
- b. Skor “Cukup” memiliki bobot 2
- c. Skor “Baik” memiliki bobot 3
- d. Skor “Sangat Baik” memiliki bobot 4

Hasil dari perkalian tersebut akan menunjukkan skor pembobotan untuk masing-masing atribut. Setelah skor pembobotan diketahui, selanjutnya dapat diketahui skor rata-rata untuk masing-masing skor. Rata-rata dapat diperoleh dengan membagi total skor pembobotan dengan banyaknya jawaban (responden). Hasil dari perhitungan ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Skor pembobotan dan rata-rata tiap atribut kepuasan

Atribut	Ku rang	Cu kup	Baik	Sangat Baik	Total	Rata-rata
Pelayanan petugas	4	54	126	12	196	2,58
Informasi di stasiun	4	76	93	12	185	2,43
Fasilitas di stasiun	4	56	126	8	194	2,55
Kinerja petugas loket	7	68	96	12	183	2,41
Suasana di stasiun	3	50	135	12	200	2,63
Kinerja petugas perjalanan	4	40	150	8	202	2,66
Kondisi perjalanan	11	72	78	12	173	2,28
Fasilitas kereta	15	74	72	0	161	2,12
Keamanan kereta	6	44	114	40	204	2,68
Kebersihan kereta	1	52	132	20	205	2,70

Setelah skor rata-rata untuk tiap atribut berhasil didapatkan maka dapat dibuat peringkat kepuasan berdasarkan skor rata-rata tersebut. Peringkat ini diurutkan berdasarkan atribut yang memiliki rata-rata tertinggi sampai pada atribut yang memiliki skor rata-rata terendah. Semakin tinggi skor rata-rata artinya tingkat kepuasan pelanggan semakin bagus, sedangkan semakin kecil nilainya maka tingkat kepuasan layanan di mata konsumen cenderung kecil sehingga atribut yang memiliki rata-rata yang rendah dapat dikategorikan sebagai atribut yang memiliki prioritas untuk potensi peningkatan layanan. Peringkat atribut berdasarkan skor rata-ratanya dapat dilihat pada Tabel 4.

Melalui perhitungan dengan cara yang sama pada total keseluruhan atribut (atribut 1-10) maka akan didapatkan nilai rata-rata total untuk kepuasan pelanggan adalah 2,5. Dapat dilihat pada Tabel 4 bahwa dari total keseluruhan atribut kepuasan yang ditanyakan terdapat empat atribut yang memiliki skor di bawah skor rata-rata total.

Tabel 4. Peringkat atribut kepuasan berdasarkan skor rata-rata

Peringkat	Atribut Kepuasan	Skor rata-rata
1	Kebersihan kereta	2,7
2	Keamanan kereta	2,68
3	Kinerja petugas perjalanan	2,66
4	Suasana di stasiun	2,63
5	Pelayanan petugas stasiun	2,58
6	Fasilitas di stasiun	2,55
7	Informasi di stasiun	2,43
8	Kinerja petugas loket	2,41
9	Kondisi perjalanan	2,28
10	Fasilitas kereta	2,12
Rata-rata Total		2,50

Informasi yang dapat diperoleh berdasarkan grafik pada Gambar 2 menunjukkan bahwa secara keseluruhan hasil skor pada keseluruhan atribut dominan pada skor baik dan cukup. Dari sepuluh atribut yang diukur, 6 atribut (60%) memiliki skor jawaban yang dominan pada skala baik. Ini artinya, keenam atribut tersebut sudah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi di mata konsumen. Keenam atribut tersebut adalah pelayanan petugas stasiun, fasilitas yang tersedia di stasiun, suasana di stasiun kereta api, kinerja petugas perjalanan kereta, keamanan pada perjalanan kereta api, dan kebersihan di dalam kereta api. Selain keenam atribut di atas, terdapat empat buah atribut (40%) dengan jawaban / skor yang dominan pada skala cukup. Ini berarti bahwa atribut-tersebut sudah memiliki tingkat kepuasan konsumen yang cukup baik, meskipun dirasakan masih membutuhkan peningkatan layanan atau perbaikan. Keempat atribut inilah yang memiliki potensi yang cukup besar untuk ditingkatkan pelayanannya. Keempat atribut tersebut ialah informasi yang tersedia di stasiun, kinerja petugas loket, kondisi perjalanan kereta api, dan fasilitas yang tersedia di kereta api.

#### b. Usulan Perbaikan Untuk Peningkatan Layanan

Setelah didapatkan peringkat dari seluruh atribut dan diketahui bahwa terdapat empat atribut yang memiliki potensi untuk ditingkatkan pelayanannya, maka selanjutnya dapat dicari beberapa ide usulan untuk peningkatan pelayanan. Berdasarkan jawaban dari bagian ketiga kuisioner terdapat beberapa

saran atau masukan dari responden. Pengolahan saran lebih lanjut kemudian dilakukan dengan seleksi saran sesuai dengan keempat atribut yang memiliki potensi untuk perbaikan layanan. Ide-ide yang muncul mengenai perbaikan dan peningkatan layanan pada keempat atribut dapat dilihat melalui penjelasan berikut.

#### **i. Informasi Yang Tersedia Di Stasiun**

Informasi yang tersedia di stasiun sebaiknya diberikan secara lengkap, detail, dan diletakkan di tempat yang strategis di area-area stasiun. Adapun beberapa informasi terkait dengan layanan jasa kereta api ialah :

1. Jadwal keberangkatan dan tarif untuk KA jarak jauh.
2. Jadwal keberangkatan dan tarif untuk KA lokal.
3. Informasi ketersediaan tempat duduk.
4. Informasi loket.
5. Informasi kedatangan kereta.

#### **ii. Kinerja Petugas Loket**

Berdasarkan masukan penumpang, petugas loket diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya. Petugas loket diharapkan dapat melayani calon penumpang yang membeli tiket dengan ramah dan terampil. Selain hal tersebut, kaitannya dengan KA lokal, para petugas ini sebaiknya diberi pengetahuan atau pengalaman secara langsung dalam perjalanan KA lokal, sehingga ketika mereka melayani calon penumpang yang membeli tiket, mereka memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan pelanggan.

#### **iii. Kondisi Perjalanan Kereta Api**

Kondisi perjalanan kereta api menentukan tingkat kenyamanan penumpang sehingga penumpang pada akhirnya dapat menentukan apakah ia dapat menikmati perjalanan. Hal-hal yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang berdasarkan identifikasi dari pengalaman penumpang antara lain suhu panas di siang hari tanpa tirai dan AC membuat penumpang merasa gerah, kondisi gerbong yang terlalu berdesakan ketika penumpang penuh, dan ada beberapa penumpang kurang menyukai model kursi tempat duduk yang berhadapan karena ada satu sisi yang berjalan mundur.

Untuk suhu dan kondisi gerbong merupakan aspek yang terkait pada atribut

fasilitas. Untuk aspek ketiga, kaitannya dengan penumpang, tidak dapat dilakukan perubahan desain tempat duduk karena memang desain tersebut sudah merupakan desain yang formal.

#### **iv. Fasilitas Yang Tersedia Di Kereta Api**

Fasilitas kereta sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) perjalanan harus dijaga dan dirawat dengan baik. Perawatan dan pemeliharaan fasilitas sebaiknya tidak hanya terfokus pada mesin penggerak saja tetapi juga fasilitas yang ada di kereta. Beberapa masukan dari penumpang kaitannya dengan fasilitas antara lain perbaikan tangga kereta yang rusak / macet, penyediaan tempat sampah dan pendingin ruangan di kereta, penerapan fasilitas gerbong khusus wanita di kereta selain KA Prameks seperti KA Sriwedari dan KA Madiun Jaya, peningkatan kebersihan toilet dan ketersediaan air di kereta, serta penambahan tirai atau alternatif lain adalah modifikasi kaca kereta dengan penambahan lapisan film agar mereduksi panas dan cahaya matahari yang masuk.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

(1) Dari kesepuluh atribut kualitas jasa yang dinyatakan dalam kuesioner yang telah disebar, rata-rata penilaian responden menunjukkan bahwa atribut yang diukur tingkat kepuasannya sudah baik. Hasil dari kuesioner kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa dari sepuluh atribut terdapat enam atribut kepuasan yang memiliki jawaban dominan pada skala skor baik. Dengan demikian, berdasarkan penilaian dari konsumen, 60% atribut pelayanan dari PT. KAI Daop 6 Yogyakarta sebagai penyedia layanan KA lokal menunjukkan hasil yang memuaskan di mata responden / pelanggan. Selain enam atribut tersebut di atas, terdapat empat atribut lainnya dengan prosentase jawaban terbanyak berada pada skala skor cukup. Keempat atribut inilah yang kemudian diambil untuk acuan pemunculan ide peningkatan layanan, karena meskipun rata-rata responden menganggap layanan yang diberikan sudah cukup, tetapi masih memiliki potensi untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan layanan.

(2) Berdasarkan keempat atribut yang telah dipilih dan difokuskan untuk pemunculan ide

perbaikan dan peningkatan layanan, maka kemudian dirumuskan beberapa ide peningkatan layanan untuk tiap atribut antara lain :

- i. Atribut informasi yang tersedia di stasiun  
Informasi yang tersedia di stasiun mencakup informasi jadwal keberangkatan dan tarif untuk KA jarak jauh dan untuk KA lokal, informasi ketersediaan tempat duduk, informasi loket, dan informasi kedatangan kereta. Tiap informasi yang diberikan sebaiknya dikemas dalam desain yang jelas dan sederhana sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh semua kalangan penumpang. Informasi yang diberikan juga sebaiknya ditempatkan di lokasi atau posisi-posisi yang strategis agar lebih memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- ii. Atribut kinerja petugas loket  
Petugas loket diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya dengan menunjukkan sikap pelayanan yang prima, seperti antusiasme, keramahan, dan kecekatan. Selain itu petugas loket juga sebaiknya memiliki pengetahuan yang cukup akan layanan yang menjadi tanggung jawabnya.
- iii. Atribut kondisi perjalanan  
Kondisi perjalanan yang mempengaruhi kenyamanan dipengaruhi oleh 3 aspek yaitu suhu panas ketika siang hari di kereta tanpa tirai dan AC, kondisi kereta yang terlalu berdesakan, dan adanya beberapa penumpang yang kurang menyukai desain tempat duduk. Dari ketiga aspek tersebut, dua aspek yang pertama berkaitan dengan aspek fasilitas, sedangkan aspek ketiga berkaitan dengan opini penumpang itu sendiri.
- iv. Atribut fasilitas yang tersedia di kereta  
Beberapa masukan dari penumpang kaitannya dengan fasilitas antara lain perbaikan tangga kereta yang rusak / macet, penyediaan tempat sampah dan pendingin ruangan di kereta, penerapan fasilitas gerbong khusus wanita di kereta selain KA Prameks seperti KA Sriwedari dan KA Madiun Jaya, peningkatan kebersihan toilet dan ketersediaan air di kereta, serta penambahan tirai atau alternatif lain adalah modifikasi kaca kereta dengan penambahan lapisan film agar mereduksi panas dan cahaya matahari yang masuk.

## V. Daftar Pustaka

- Kotler, P., (2000), *Marketing Management, The Millennium Edition*, Prentice Hall International Edition, New Jersey.
- Kotler, P., dkk., (2004), *Marketing 6<sup>th</sup> Edition*, Pearson Education Australia, New South Wales.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Nasution, M.N., (2001), *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta.