



Analisis Kepuasan Penumpang berdasarkan Pelayanan pada Kereta Api Senja Utama Yogyakarta dan Argo Parahyangan

Achmad Burhanur Rachman, Widodo Wibisono, Marwan Sopi,
Poppy Fitrijanti Soeparan

Politeknik Pratama, Universitas STEKOM, Indonesia

Korespondensi Penulis: info@politeknik-pratama.ac.id

Abstract; *The analysis in this study was carried out with the aim of knowing the level of satisfaction of railroad passengers. This research was conducted on passengers of the Argo Parahyangan and Senja Utama trains by distributing questionnaires to find out the level of passenger satisfaction with the service. The analytical method used is Importance and Performance Analysis. The results of the study concluded that the largest coefficient of determination on the dependent variable Passenger Satisfaction is strongly influenced by the variable rail service.*

Keywords: *train passengers, train services.*

Abstrak: Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang kereta api. Penelitian ini dilakukan terhadap penumpang kereta api Argo Parahyangan dan Senja Utama dengan mengedarkan kuesioner untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance and Performance Analysis*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa koefisien determinasi terbesar pada variabel terikat Kepuasan Penumpang sangat dipengaruhi oleh variabel pelayanan kereta api.

Kata Kunci: penumpang kereta api, pelayanan kereta api

PENDAHULUAN

Kehadiran Kereta Api di Indonesia sudah sangat lama, yaitu dibangun sejak tahun 1864 pada masa Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. LAJ Baron Sloet Van den Beele, dan mulai dibuka untuk angkutan umum sejak tahun 1867. Sejak tahun 2020, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki karyawan sebanyak 27.661 orang yang dipersiapkan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan kereta api di Jawa dan Sumatera.

Salah satu moda yang cukup digemari dan menjadi pilihan masyarakat adalah moda kereta api, karena disamping kereta api merupakan moda angkutan massal juga mempunyai beberapa keunggulan aman, nyaman, selamat dan tepat waktu bila dibandingkan dengan moda transportasi lain.

Layanan kepada penumpang tidak hanya dirasakan selama perjalanan di dalam kereta api, tetapi juga dirasakan perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya (Abdullah, T., dan F. Tantri, 2019). Lain daripada itu, harga tiket yang diberikan penumpang kadang sedikit mahal, khususnya di hari libur. Menjadi prioritas utama dalam memenuhi kepuasan penumpang Kereta Api Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penyusunan penelitian ini tertarik untuk menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan penumpang kereta api. Penelitian ini dilakukan terhadap penumpang kereta api Argo Parahyangan dan Senja Utama dengan mengedarkan kuesioner untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman, dalam mencapai mutu tersebut (Fajar, Laksana, 2008). Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain (Rangkuti, F. 2008). Standar Pelayanan Minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen) (Oentarto, et al. 2004). Adapun nilai strategis tersebut yaitu:

- a. Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan.
- b. Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah). Sesuai UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan didefinisikan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan 22 Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Volume 16, Nomor 1, Maret 2014 pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pada lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kelompok pelayanan publik dibagi menjadi tiga, yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa yang didalamnya termasuk penyelenggara transportasi.

Kepuasan Pelanggan

Para konsumen membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, kenyataannya apakah suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai konsumen dan kemungkinan mereka akan membeli kembali, para pembeli akan membeli kembali pada perusahaan yang mereka anggap menawarkan customer delivery value yang tinggi (Kotler, P. 2000). Perhatian kepuasan pelanggan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar, semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal tersebut (Fandy, Tjiptono. 2008). Penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai proses formal yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelaksanaan pekerjaan atau unjuk kerja (*performance appraisal*) seorang personel dan memberikan umpan baik untuk kesesuaian tingkat kinerja (Yaslis. 2002).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut (Rangkuti, F. 2008). Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa mutu pelayanan yang buruk untuk tahapan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan serta keseluruhan. Kepuasan pelanggan serta tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali, tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan tingkat keuntungan, karena kepuasan adalah strategi kepuasan yang bersifat *defensive*, maka kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang akhirnya mempengaruhi keuntungan dalam jangka pendek (Irawan, H. 2003).

Faktor Kepuasan Pelanggan

lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas Produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas (Kusumajaya, R., & Rivai, A. 2019).

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan (Kusumajaya, R., & Rivai, A. 2019).

c. Faktor Emosional

Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

d. Harga

Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Senja Utama Yogyakarta dan KA Argo Parahyangan. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Dilakukan proses pengolahan data sebagai bahan analisis dan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran mengenai data yang diperoleh sehingga lebih mudah dibaca dan bermakna (Sugiyono. 2005).

Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui 100 responden. Tanggapan responden terhadap item-item dalam kuesioner yang menjadi subjek pengumpulan data primer penelitian ini dikumpulkan secara langsung. Metodologi pengambilan sampel yang hendak dipergunakan ialah metode *accidental sampling*, yakni teknik pengambilan sampel sesuai dengan kesempatan bertemu bersama peneliti. Jika ditentukan individu yang ditemui pas dengan sumber data, dapat digunakan sebagai sampel (Sari, L. R. 2016, Sugiyono. 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keputusan Pelayanan Penumpang pada Kereta Api Argo Parahyangan.

Sri Lestari menyimpulkan bahwa karakteristik penumpang KA Argo Parahyangan mayoritas adalah perempuan (56%), usia antara 17-25 tahun (44%), pekerjaan pedagang (25%). Nilai CSI pelayanan KA Argo Parahyangan 75,5 berdasarkan interpretasi hasil perhitungan CSI maka angka indeks 75,5 diinterpretasikan sebagai "*Cause for Concern*" ini berarti keseluruhan aspek pelayanan KA Argo Parahyangan harus dipertimbangkan mencakup kemudahan mendapatkan tiket; kemudahan pengambilan uang pembatalan tiket, kecepatan petugas apabila terjadi kejahatan; *headway*/jarak waktu perjalanan KA kelas bisnis, ketersediaan kereta kelas bisnis; dan Jadwal KA Argo Parahyangan (Sri Lestari. 2014).

Kepuasan Pelayanan Penumpang pada Kereta Api Senja Utama Yogyakarta

Enggar Zustanto menyimpulkan bahwa (Enggar Zustanto. 2022):

- a. Terdapat pengaruh secara simultan atau bersama sama pengaruh Pelayanan, Fasilitas , Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA Senja Utama.
- b. Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,849. Artinya bahwa 84,9% variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang KA Senja Utama sangat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu Pelayanan , Fasilitas, Harga Tiket dan sisanya 15,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

KESIMPULAN

Penulis dapat menyimpulkan penelitian bahwa keseluruhan aspek pelayanan Kereta Api harus dipertimbangkan secara simultan atau bersama sama yang mencakup kemudahan mendapatkan tiket; kemudahan pengambilan uang pembatalan tiket, kecepatan petugas apabila terjadi kejahatan; *headway*/jarak waktu perjalanan KA kelas bisnis, ketersediaan kereta kelas bisnis; dan Daftar/Jadwal KA.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Oentarto, et al. 2004. Standar Pelayanan Minimal. Jakarta
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran. Terjemahan, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks
- Fandy, Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andy
- Yaslis. 2002. Kiat Sukses Manajemen Team Kerja. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, F. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, H. 2003. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kusumajaya, R., & Rivai, A. 2019. Pengaruh Citra Lembaga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Komitmen Relasional Dan Dampaknya Pada Positive Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen*, 14(2)
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sari, L. R. 2016, Sugiyono. 2016. Pengaruh NPM, ROE, EPS terhadap Return. Saham pada Perusahaan Farmasi di BEI. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Sri Lestari. 2014. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Evaluation Toward Satisfaction Passenger On Argo Parahyangan Train*. <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id>
- Enggar Zustanto. 2022. *Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Senja Utama Yogyakarta*. *JUEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1. No. 4 Desember 2022, e-ISSN: 2828-8858 p-ISSN: 2829-0011