

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KERETA API EKONOMI LOKAL BANDUNG RAYA

SUCI RAMADITHA ALFITRIYANI¹, DWI PRASETYANTO²

1. Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional, Bandung
2. Dosen, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional, Bandung
Email: suciramadithaal@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi umum, seperti kereta api, berperan penting dalam memperlancar kegiatan sehari-hari masyarakat. PT. KAI (Persero), berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan fasilitas yang memadai sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Dalam era digital, keluhan pelanggan dapat dengan mudah tersebar di media sosial, seperti contoh kebocoran pendingin ruangan dalam gerbong. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekonomi Lokal Bandung Raya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, memenuhi keinginan pelanggan, dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Ekonomi Lokal Bandung Raya memuaskan pelanggan. Namun, setelah menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Zone of Tolerance (ZOT), terdapat beberapa layanan yang masih belum memenuhi harapan pengguna jasa. Layanan tersebut yaitu, kondisi toilet, ketersediaan penunjang makan dan minum, kebersihan dalam kereta, dan tersedianya kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, orang sakit, dan penumpang membawa balita.

Kata kunci: *Transportasi Umum, Kepuasan Pelanggan, Kereta Api, Importance Performance Analysis (IPA), Zone of Tolerance (ZOT).*

ABSTRACT

Public transportation, such as trains, plays a crucial role in facilitating the daily activities of the community. PT. Indonesian Railways (Persero), is committed to providing the best service with adequate facilities in accordance with the Minimum Service Standards (SPM). In the digital era, customer complaints can easily spread on social media, such as the example of a leaking air conditioner in the train carriage. Therefore, this research focuses on Customer Satisfaction Analysis of the Service Quality of the Local Economy Train in the Bandung Raya area, with the aim of improving service quality, meeting customer needs, and enhancing user comfort. The analysis results indicate that most of the services provided by the Local Economy Train in the Bandung Raya area satisfy customers. However, using the Importance-Performance Analysis (IPA) and Zone of Tolerance (ZOT) methods, there are some services that still do not meet customer expectations. These services include toilet conditions, availability of food and beverage support, cleanliness in the train, and the availability of priority seats for the elderly, pregnant women, people with disabilities, sick individuals, and passengers with infants.

Keywords: *Public Transportation, Customer Satisfaction, Railway, Importance Performance Analysis (IPA), Zone of Tolerance (ZOT).*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna jasanya. Jika pelayanan dan bila jasa pelayanan berbeda dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai keluhan atas ketidakpuasannya. Seperti di era digital saat ini Kereta Api menjadi *trending* di media sosial dengan adanya video keluhan penumpang yang menunjukkan kurang terpenuhinya fasilitas Kereta Api, yaitu dengan adanya kebocoran pada pendingin ruangan di salah satu gerbong. Hal ini menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi keinginan pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2019), skala likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Bobot-bobot penilaian skala likert dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala *Likert*

Pertanyaan	Bobot Nilai
Sangat Kurang Baik	1
Kurang Baik	2
Cukup	3
Baik	4
Sangat Baik	5

2.2 Populasi dan Penentuan Ukuran Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan beberapa rumus, yaitu menggunakan Rumus Slovin. Rumus Slovin dapat dilihat pada Persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1+N \cdot e^2} \quad ..(1)$$

dengan:

n = sampel

N = populasi

e = presentase batas toleransi kesalahan (10%)

2.3 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Perhitungan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* yang dapat dilihat pada Persamaan 2.

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2) \cdot (N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}} \quad ..(2)$$

dengan:

- r_{xy} = nilai korelasi *Product Moment Pearson*
 N = jumlah responden
 X = skor setiap dimensi
 Y = skor total

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{xy} dengan r_{tabel} pada setiap atribut pertanyaan, jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

2.4 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Pengujian reliabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk kuesioner dan skala bertingkat, dapat dilihat pada Persamaan 3.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} x \left\{ 1 - \frac{\Sigma S_i}{S_t} \right\} \quad ..(3)$$

dengan:

- r_{11} = nilai reliabilitas
 ΣS_i = jumlah varians skor setiap item
 S_t = varians total
 n = jumlah dimensi pertanyaan yang diuji

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan r_{11} dengan r , jika $r_{11} > r$ maka atribut tersebut dinyatakan reliabel.

2.5 Metode *Importance Performance Analysis*

Metode IPA juga digunakan untuk mengukur kepuasan yang diterima oleh konsumen. Langkah-langkah dalam perhitungannya adalah:

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan (Santoso, 2011), dapat dilihat pada Persamaan 4.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} 100\% \quad ..(4)$$

dengan:

- T_{ki} = tingkat kesesuaian
 X_i = skor penilaian kinerja
 Y_i = skor penilaian kepentingan

2. Analisis Diagram Kartesius

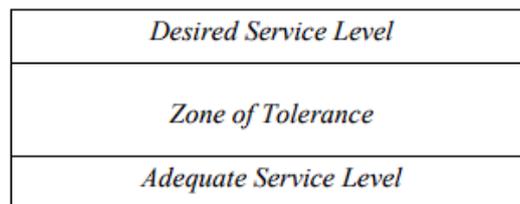
Skor rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan untuk setiap item atribut diplot kedalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis*, diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

2.6 Metode *Zone of Tolerance*

Zone of Tolerance (ZOT) merupakan daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan (Arief, 2007). Konsep *Zone of Tolerance* (ZOT) dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Konsep *Zone of Tolerance*

(Sumber: Suci, 2006)

Langkah-langkah dalam perhitungan metode *Zone of Tolerance* yaitu dapat dilihat pada Persamaan 5 sampai dengan Persamaan 7.

1. *Measure of Service Adequacy* (MSA)

$$MSA = \text{Layanan dirasakan} - \text{Layanan minimal} \quad ..(5)$$

$$(\text{Perceived Service}) - (\text{Adequate Service})$$
2. *Measure of Service Superiority* (MSS)

$$MSS = \text{Layanan dirasakan} - \text{Layanan harapan} \quad ..(6)$$

$$(\text{Perceived Service}) - (\text{Desired Service})$$
3. Posisi layanan pada *Zone of Tolerance* (ZOT)

$$\text{Posisi ZOT} = \frac{MSA}{\text{Layanan Harapan} - \text{Layanan Minimum}} \quad ..(7)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penentuan Jumlah Sampel

Diketahui jumlah populasi yaitu sebanyak 30.000 orang dengan persentase toleransi batas kesalahan sebesar $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar. Didapatkan hasil sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{30.000}{1 + 30.000 \cdot 0,1^2}$$

$n = 99,66$ dibulatkan menjadi 100 orang.

3.2 Hasil Uji Validitas

Tabel 2. Skor Hasil Uji Validitas

No.	Pernyataan	Layanan Harapan	Layanan Dirasakan	Layanan Minimum	Kategori
		<i>Desired Service</i>	<i>Perceived Service</i>	<i>Adequate Service</i>	
1	Tersedianya alat pemadam kebakaran	0,2352	0,2944	0,7659	Valid
2	Tersedianya alat pemecah kaca	0,5652	0,3101	0,7583	Valid
3	Pintu keluar masuk penumpang dengan kondisi yang berfungsi dengan baik	0,3826	0,3338	0,4298	
4	Tersedianya lampu penerangan	0,2150	0,3286	0,6223	Valid
5	Tersedianya petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu	0,4698	0,3284	0,5897	Valid
6	Ketepatan jadwal kereta api	0,5845	0,5190	0,7023	Valid
7	Kondisi tempat duduk: memiliki sandaran	0,6117	0,5717	0,6255	Valid
8	Kondisi toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dan kebersihan	0,6931	0,6007	0,4577	Valid
9	Tersedianya pengatur sirkulasi udara seperti: AC, kipas dan ventilasi udara	0,5744	0,4554	0,6837	Valid
10	Tersedianya penunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	0,7745	0,4317	0,3770	Valid
11	Tersedianya rak bagasi diatas tempat duduk	0,5298	0,6429	0,7225	Valid
12	Kebersihan didalam kereta yang bebas dari debu, sampah dan bau	0,6246	0,6798	0,6129	Valid
13	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati	0,4852	0,5054	0,7493	Valid
14	Informasi gangguan perjalanan kereta api	0,6458	0,6185	0,6794	Valid
15	Tersedia kursi prioritas bagi penumpang seperti: lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, orang sakit, dan penumpang membawa balita	0,6987	0,4185	0,2411	Valid

Nilai R tabel untuk 100 responden yaitu sebesar 0.195, karena jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka 15 pernyataan diatas dapat dikatakan valid.

3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Skor Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas	Layanan Harapan	Layanan Dirasakan	Layanan Minimum
Jumlah Item Pernyataan	15	15	15
Jumlah Responden	100	100	100
Nilai r11	0,8272	0,7185	0,8600
Kategori	Tingkat Reliabel Tinggi	Tingkat Reliabel Tinggi	Tingkat Reliabel Tinggi

3.4 Hasil Keseluruhan Data

Tabel 4. Hasil Keseluruhan Data

No.	Kriteria Pelayanan	Pernyataan	Pemetaan Kuadran Kartesius	Pemetaan Zona Toleransi
1	Keselamatan	Tersedianya alat pemadam kebakaran	Kuadran II	Berada di atas Zona Toleransi
2		Tersedianya alat pemecah kaca	Kuadran II	Berada di atas Zona Toleransi
3		Pintu keluar masuk penumpang dengan kondisi yang berfungsi dengan baik	Kuadran II	Berada di atas Zona Toleransi
4	Keamanan	Tersedianya lampu penerangan	Kuadran II	Berada di atas Zona Toleransi
5		Tersedianya petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu	Kuadran III	Berada di dalam Zona Toleransi
6	Kehandalan	Ketepatan jadwal kereta api	Kuadran IV	Berada di dalam Zona Toleransi
7	Kenyamanan	Kondisi tempat duduk: memiliki sandaran	Kuadran II	Berada di dalam Zona Toleransi
8		Kondisi toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan dan kebersihan	Kuadran I	Berada di luar Zona Toleransi
9		Tersedianya pengatur sirkulasi udara seperti: AC, kipas dan ventilasi udara	Kuadran II	Berada di atas Zona Toleransi
10		Tersedianya penunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Kuadran III	Berada di luar Zona Toleransi
11		Tersedianya rak bagasi diatas tempat duduk	Kuadran II	Berada di dalam Zona Toleransi
12		Kebersihan didalam kereta yang bebas dari debu, sampah dan bau	Kuadran I	Berada di luar Zona Toleransi
13	Kemudahan	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati	Kuadran II	Berada di dalam Zona Toleransi
14		Informasi gangguan perjalanan kereta api	Kuadran II	Berada di dalam Zona Toleransi
15	Kesetaraan	Tersedia kursi prioritas bagi penumpang seperti: lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, orang sakit, dan penumpang membawa balita	Kuadran I	Berada di luar Zona Toleransi

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil survei yang telah dilakukan, kualitas pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang diatur di dalam Permen No. PM 63 Tahun 2019. Dikarenakan masih terdapat beberapa fasilitas yang tidak tersedia di dalam kereta api yaitu seperti, CCTV, tidak tersedianya *hand grip* untuk pegangan penumpang berdiri, dan tidak tersedianya tempat khusus kursi roda sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda. Dari hasil analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kereta Api Ekonomi Lokal Bandung Raya sudah dapat memuaskan pelanggan. Namun setelah dilakukan analisis data dengan menyandingkan metode IPA dan ZOT masih terdapat beberapa pelayanan yang masih belum memuaskan bagi pelanggan. Saran untuk melakukan pengembangan dengan memperhatikan prioritas perbaikan pelayanan. Contoh usulan untuk perbaikan yaitu, pembersihan dan pengecekan kebutuhan air untuk toilet, menyediakan tempat sampah di setiap gerbong dan menyediakan kursi prioritas untuk lansia, dan ibu hamil.

DAFTAR RUJUKAN

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019. Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Buana, A. A., & Haryanto, N. D. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo dengan Metode IPA, PGCV, dan ZOT.
- Ismail, A. B. (2020). *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Lokal Penataran Relasi Sidoarjo - Malang Kota Lama*. Bekasi.
- Kusumawati, H., & Wawolumaja, R. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pemetaan Zone of Tolerance Studi Kasus Saung Angklung Udjo.
- Nabila, D. S. (2019). *Kajian Kualitas Pelayanan Baraya Travel Bandung - Jakarta dengan Menggunakan Metode Zona Toleransi*. Bandung.