

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) (KRL COMMUTER LINE JAKARTA KOTA – BOGOR)

Asteria Elanda Kusumaningrum¹
J. Asfirotun²

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma
¹asteriaelanda@rocketmail.com
²jihan_asfy@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Kereta Rel Listrik Commuter Line Jakarta Kota – Bogor. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap pengguna KRL sebanyak 100 responden, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling dan dilakukan analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reabilitas, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), serta analisis kualitatif yang merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian dan hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari semua variabel dimensi dinyatakan valid dan reliabel, kemudian diperoleh nilai CSI sebesar 79,312% dari dimensi variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang membuktikan bahwa pelanggan kereta rel listrik sudah puas atas kinerja layanan PT. KAI, tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), PT.Kereta Api Indonesia (Persero).*

PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan angkutan darat. Jasa atau layanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud, lebih dapat dirasakan dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan barang dalam proses mengkonsumsi jasa atau layanan. (Rozi, 2007)

Industri jasa transportasi ini menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi ini untuk berbagai keperluan dan kepentingan. Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan salah satu moda transportasi yang

menggunakan energi listrik sebagai sumber daya penggerakannya. Kereta Rel Listrik memiliki keunggulan khusus dalam tingkat pencemarannya yang rendah dan lebih efisien dibanding dengan moda transportasi jalan raya untuk jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintas, seperti angkutan perkotaan.

Kepuasan memiliki hubungan yang selaras dengan kinerja dan harapan. Seseorang akan merasa puas jika harapan atas kinerja, sama dengan atau melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi, dan sebaliknya. Konsep kepuasan pelanggan memiliki pengertian tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut (Kotler, 1997 dalam Wimono, 2005).

METODE PENELITIAN

Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis. Penelitian difokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih yang menyangkut kegiatan pelayanan jasa PT Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek. Analisis deskriptif dilakukan dengan membuat tabel frekuensi sederhana berdasarkan jawaban responden serta identitas responden yang dikelompokkan, ditabulasikan kemudian di persentasekan. Persentase terbesar merupakan faktor yang dominan dari masing – masing atribut serta karakteristik responden yang diteliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek di lakukan di setiap stasiun jalur Jakarta Kota – Bogor. Tempat pengambilan responden untuk pengisian kuesioner menggunakan teknik sampling dari Stasiun Tanjung sampai Stasiun Jakarta Kota. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2013.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan beberapa model sebagai berikut :

1. Data Primer

- a. Metode Observasi (Pengamatan) yaitu cara pengumpulan data melalui pencatatan secara cermat dan sistematis, langsung dari

lokasi objek penelitian yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh PT. KAI.

- b. Metode Kuesioner (Angket) yaitu pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden untuk diisi sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan yang termuat di dalamnya. Data disebarkan kepada responden yang berada di dalam Kereta Rel Listrik Commuter Line jalur Jakarta Kota – Bogor dan di beberapa stasiun yang ditentukan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh dari website resmi PT Kereta Api (Persero), serta berbagai jurnal, skripsi, dan thesis yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data

1. Uji validitas

Azwar (1987) dalam Matondang (2009), menyatakan bahwa validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Untuk memastikan apakah butir – butir yang ada dalam pernyataan valid atau tidak, maka penelitian ini menggunakan uji validitas. Jika hasilnya valid maka pengolahan data bisa dilanjutkan, tetapi jika hasilnya tidak valid maka proses uji validitas diulang dengan hanya memasukkan pernyataan yang valid saja. Hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah skala yang dibuat pada kuesioner secara internal sudah konsisten atau tidak. Pengujian konsistensi skala menggunakan uji reliabilitas yang akan memberikan

koefisien alfa yang bernilai 0-1, analisis menunjukkan besarnya nilai Cronbach's Alpha (α).

Rumus yang digunakan adalah

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

α = Koefisien Cronbach's Alpha

k = Banyak nya pertanyaan dalam butir

σ_b^2 = Varians butir

σ_t^2 = Varians total

3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja PT. KAI, digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara membandingkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja. Tingkat kepentingan yang dimaksud adalah seberapa penting suatu atribut dianggap penting oleh pengguna jasa. Sedangkan tingkat kinerja di sini dimaksudkan sebagai aktual (kenyataan) suatu atribut yang di rasakan pelanggan.

Skor penilaian terhadap kinerja (Variabel X) dan kepentingan (Variabel Y) menggunakan Skala *Likert* di mana pelanggan sebagai responden diminta untuk menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada atribut – atribut yang ditanyakan.

Rumus yang digunakan dalam penentuan nya adalah

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana

\bar{X}_i = Skor rata – rata tingkat persepsi kerja

\bar{Y}_i = Skor rata – rata tingkat persepsi kepentingan

X_i = Total skor tingkat persepsi kinerja

Y_i = Total skor tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

4. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari dimensi bauran pemasaran yang diukur. Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah – langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005 dalam Sudarno, 2011):

- Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap – tiap variabel.
- Membuat *Weight factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel.
- Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.
- Membuat *Weight Score* (WS) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS
- Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS}{HS} \times 100\%$$

Dimana

HS : (*Highest Scale*) = Skala maksimum yang digunakan.

Tabel 1
Skala Likert

Skala	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Baik	Tidak Penting
3	Cukup Baik	Cukup Penting
4	Baik	Penting
5	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber : Data Primer yang diolah (2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Menurut Simamora (2002), data yang baik hanya dapat diperoleh jika instrumennya juga baik. Instrumen

dikatakan baik apabila valid dan reliabel. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 19 pertanyaan yang diisi oleh 100 orang responden.

Tabel 2.
Validitas Instrumen Penelitian

No	Atribut Pelayanan Jasa	Kepentingan	Kinerja
A Dimensi Bukti Langsung (Tangible)			
1	Kebersihan Kereta	0,750	0,670
2	Kebersihan Stasiun	0,478	0,726
3	Kelengkapan fasilitas	0,420	0,946
4	Kerapian petugas KRL	0,594	0,754
5	Harga tiket KRL per juli 2013	0,634	0,570
6	Perubahan tiket KRL menjadi E-Commet	0,769	0,850
B Dimensi Keandalan (Reliability)			
7	Kemudahan pembelian tiket	0,594	0,811
8	Kemudahan memperoleh informasi jadwal dan harga tiket kereta	0,652	0,869
9	Ketepatan waktu tiba sesuai jadwal	0,406	0,891
C Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)			
10	Kecepatan dan ketanggapan petugas	0,741	0,918
11	Kepastian waktu penyampaian informasi kepada konsumen	0,758	0,926
12	Penindaklanjutan proses complain	0,636	0,966
D Dimensi Jaminan (Assurance)			
13	Keamanan di kereta dan stasiun	0,556	0,818
14	Kesopanan petugas	0,715	0,878
15	Kejujuran petugas	0,738	0,837
16	Ketrampilan petugas	0,528	0,891
E Dimensi Empati (Empty)			
17	Keramahan petugas	0,758	0,882
18	Kepedulian petugas	0,677	0,947
19	Kenyamanan dan perhatian yang diberikan petugas	0,621	0,952

Sumber : Data Primer yang diolah (2013)

Tabel 2. menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari semua variabel dimensi seperti bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari nilai korelasi tabel, di mana nilai r tabel pada selang kepercayaan 95% adalah sebesar 0,197. Sehingga semua item pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Umar, dalam Rozi (2007), uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha-Cronbach guna mengetahui apakah hasil pengukuran data yang diperoleh memenuhi syarat reliabilitas. Instrumen kuesioner dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien alpha sebesar 0,6.

Berdasarkan perhitungan reliabilitas Alpha-Cronbach diperoleh hasil pada tingkat kepentingan sebesar 0,935 sedangkan pada tingkat kinerja sebesar 0,974 yang lebih besar dibandingkan nilai standar 0,05 sehingga seluruh item pertanyaan dari kedua tingkat tersebut dinyatakan reliabel.

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Orientasi Pengelolaan Pelayanan Jasa

Kesuksesan PT. KAI dalam memuaskan pengguna jasa KRL dengan pelayanan yang berkualitas bukanlah suatu hasil yang membuat PT.KAI berhenti dalam mengembangkan kualitas pelayanan. PT.KAI harus bisa menentukan orientasi pengelolaan pelayanan yang tepat. Orientasi tersebut dapat dianalisis dengan menganalisis tingkat kepentingan

(*importance*) dan kinerja (*performance*) terhadap atribut-atribut pelayanan jasa.

Nilai rata – rata indeks kepentingan atribut pelayanan adalah sebesar 4,477 dan nilai rata-rata indeks kinerja adalah 3,955. Nilai-nilai ini digunakan untuk menentukan prioritas pengelolaan pelayanan yang harus diperhatikan oleh PT.KAI.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan jasa terhadap kinerja pelayanan, selain dari persepsi kinerja setiap atribut pelayanan, juga perlu diketahui tingkat kepuasan terhadap keseluruhan kualitas pengelolaan pelayanan. Menurut Stratford (2005), *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Nilai index kepuasan dikategorikan dalam rentang skala sebagai berikut :

Apabila nilai indeks kepuasan konsumen berada pada rentang skala:

0,00 - 0,34

maka pelanggan KRL tidak puas terhadap atribut pelayanan jasa

0,35 - 0,50

maka pelanggan KRL kurang puas terhadap atribut pelayanan jasa

0,51 - 0,65

maka pelanggan KRL cukup puas terhadap atribut pelayanan jasa

0,66 - 0,80

maka pelanggan KRL puas terhadap atribut pelayanan jasa

0,81 - 1,00

maka pelanggan KRL sangat puas terhadap atribut pelayanan jasa

Tabel 3.
Reliability Statistics

Tingkat	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepentingan	0,935	Reliabel
Kinerja	0,974	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah (2013)

Dilihat dari tabel 4. diketahui nilai indeks kepuasan konsumen (*customer satisfaction index*) dari atribut pelayanan jasa pada KRL memiliki nilai sebesar 79,312% atau 0,79312. Nilai indeks kepuasan berada pada rentang skala antara 0,66 – 0,80 yang berarti pelanggan jasa KRL telah puas terhadap keseluruhan kinerja pelayanan jasa PT.KAI. Tingkat kepuasan ini merupakan suatu ukuran seberapa berhasil PT.KAI dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada keinginan, harapan, dan kepuasan pelanggan.

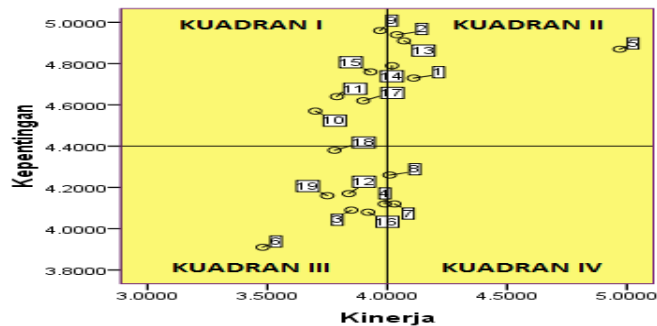
Kuadran I, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan

relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran. (Rangkuti, 2003 dalam Maiyanti, 2009).

Tabel 4.
Customer Satisfaction Index Pelayanan Jasa PT. KAI

Nomor Atribut	Rata - rata Tingkat Kepentingan	Weighting Factors	Rata - rata tingkat Kinerja	Weight Score
1	4,730	5,56%	4,110	0,228
2	4,940	5,81%	4,040	0,235
3	4,090	4,81%	3,850	0,185
4	4,120	4,84%	3,990	0,193
5	4,870	5,72%	4,970	0,284
6	3,910	4,60%	3,480	0,160
7	4,120	4,84%	4,030	0,195
8	4,260	5,01%	4,010	0,201
9	4,960	5,83%	3,970	0,231
10	4,570	5,37%	3,700	0,199
11	4,640	5,45%	3,790	0,207
12	4,170	4,90%	3,840	0,188
13	4,910	5,77%	4,070	0,235
14	4,790	5,63%	4,020	0,226
15	4,760	5,59%	3,930	0,220
16	4,080	4,80%	3,920	0,188
17	4,620	5,43%	3,900	0,212
18	4,380	5,15%	3,780	0,195
19	4,160	4,89%	3,750	0,183
Total	85,080	100,00%	75,150	
Weighted Total				3,966
Satisfaction Index				79,312%

Sumber : Data Primer yang diolah (2013)



Gambar 1. Important Performance Analysis
Sumber : Data Primer yang diolah (2013)

Keterangan :

- | | |
|---|---|
| 1. Kebersihan Kereta | 11. Kepastian waktu penyampaian informasi |
| 2. Kebersihan Stasiun | 12. Penindaklanjutan proses komplain |
| 3. Kelengkapan fasilitas | 13. Keamanan di kereta dan stasiun |
| 4. Kerapian petugas KRL | 14. Kesopanan petugas |
| 5. Harga tiket KRL per juli 2013 | 15. Kejujuran petugas |
| 6. Perubahan tiket KRL menjadi E-Commet | 16. Ketrampilan petugas |
| 7. Kemudahan pembelian tiket | 17. Keramahan petugas |
| 8. Kemudahan memperoleh informasi jadwal dan harga tiket kereta | 18. Kepedulian petugas |
| 9. Ketepatan waktu tiba sesuai jadwal | 19. Kenyamanan dan perhatian petugas |
| 10. Kecepatan dan ketanggapan petugas | |

SIMPULAN DAN SARAN

Secara umum pelanggan KRL telah puas dengan kinerja pelayanan PT. KAI, hal ini ditunjukkan dengan *customer satisfaction index* yang memiliki nilai sebesar 0,79312 atau 79,312%. Orientasi pengelolaan pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain:

- Item yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan adalah ketepatan waktu tiba sesuai jadwal, kecepatan dan tanggapan petugas, kepastian waktu penyampaian informasi, kejujuran petugas, dan keramahan petugas.
- Item yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah kebersihan kereta dan stasiun, harga tiket KRL, keamanan, dan kesopanan petugas.
- Item pelayanan yang memiliki prioritas rendah adalah kelengkapan fasilitas, perubahan tiket KRL menjadi E-Commet, penindaklanjutan proses komplain, ketrampilan petugas, kepedulian petugas dan perhatian petugas.

- Item yang memiliki prioritas berlebihan adalah kemudahan pembelian tiket, informasi jadwal dan informasi harga tiket kereta.

Untuk memberikan kepuasan yang lebih maksimal di masa mendatang, maka pihak pengelola PT. KAI disarankan harus meningkatkan kinerjanya dengan melihat orientasi pengelolaan pelayanan sesuai dengan atribut-atribut tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Maiyanti, S. I., Irmeilyana & Verawaty. 2009. *Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know student satisfaction level of Sriwijaya University library services*. Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Matondang, Z. 2009. Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED* 6,1(67:97). Universitas Negeri Medan, Medan.
- Rozi, M.F. 2007. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan PT. Kereta Api*

- Indonesia (PT KAI) terhadap kepuasan konsumen.* Universitas Islam Negeri Malang, Malang.
- Simamora, B. 2002. *Panduan riset perilaku konsumen* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stratford. 3 Agustus 2005. *Stratfor-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index Juni 2004.* <https://1www.stratford.gov.uk/community-179:cfm>.
- Sudarno, A., Rusgiyono, A.H., & Listifadah. 2011. Analisis kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas jasa berdasarkan persepsi pengunjung. *Media Statistika*, 4, 33-45.
- Wimono, Y. 2005. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Alfa Retailindo TBK di Surakarta.* Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.