

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN KERETA API KELAS EKONOMI DENGAN PENDEKATAN *MODIFIED SERVQUAL*

Hery Suliantoro^{1*}, Aris Munandar¹,

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH. Semarang 50239
Telp. (024) 7460052

*E-mail: suliantoro_hery@yahoo.com

Abstrak

Minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi kereta api saat ini sangat tinggi, terutama pada kereta api kelas ekonomi. Hal ini memberikan tuntutan kepada PT. Kereta Api Indonesia untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanannya. Hasil pengamatan dan studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat beberapa keluhan penumpang terhadap tingkat pelayanan berupa tempat duduk dan fasilitas serta ketepatan jadwal pemberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat pelayanan menggunakan *Modified SERVQUAL*. Model ini merupakan hasil penggabungan atribut standar transportasi di Eropa EN 13816 dengan konsep *SERVQUAL*. *Level of service* digunakan untuk mengelompokkan seluruh rute perjalanan kereta api kelas ekonomi dan Uji ANOVA digunakan untuk melihat atribut yang berpengaruh terhadap *level of service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang memiliki pengaruh terhadap *level of service* yaitu tujuan atau rute, informasi di dalam kereta, ketepatan waktu, fasilitas umum di dalam stasiun, kenyamanan tempat duduk, pencahayaan, kebisingan, fasilitas pendukung saat terjadi keadaan darurat.

Kata kunci: Pelayanan, *Modified SERVQUAL*, *level of service* dan ANOVA.

1. PENDAHULUAN

Minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi kereta api saat ini sangat tinggi. Besarnya tingkat minat masyarakat terhadap kereta api, khususnya kereta api kelas ekonomi, memberikan tuntutan terhadap PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) sebagai penyedia tunggal layanan jasa perkeretaapian di Indonesia, untuk meningkatkan dan mengembangkan tingkat kenyamanan penumpang saat diperjalanan. Bukti komitmen PT. KAI dalam upaya peningkatan kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi penumpang, dapat terlihat dari kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan, seperti : satu tiket untuk satu tempat duduk, melarang pedagang asongan masuk ke dalam kereta api, menciptakan sistem pembelian tiket via online, dan masih banyak lagi kebijakan lainnya. Semua kebijakan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik, sesuai dengan visi PT. KAI yang ingin menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan, kondisi pelayanan kereta api kelas ekonomi saat ini masih memberikan keluhan dari para penumpangnya. Beberapa hal yang dikeluhkan oleh para penumpang adalah kenyamanan tempat duduk penumpang, fasilitas toilet yang kurang baik, kondisi suhu di dalam kereta api yang tidak nyaman, serta lama waktu perjalanan yang tidak sesuai dengan jadwal. Hal ini juga diperkuat dari hasil yang diperoleh dari wawancara dengan departemen pelayanan, dari hasil wawancara dengan departemen pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (Daop) IV Semarang (2014), yang menjelaskan bahwa hal yang sering dikeluhkan oleh para penumpang kereta api kelas ekonomi adalah : suhu pendingin (AC) yang panas, Kursi yang tidak nyaman, serta keterlambatan kereta api, ketersediaan air di dalam toilet yang sering habis dan kondisi toilet yang kotor.

Dalam upaya mengatasi keluhan dari para penumpang kereta api tersebut, maka penelitian ini mengadopsi model penelitian dari Barbino, et al. (2012) yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan analisis *gap score* antara *expected* (harapan) dan *perceived* (tingkat kepentingan), serta akan menghubungkan apakah atribut pelayanan memiliki hubungan terhadap *level of service* berdasarkan *hours of service*.

1.1 Konsep Kualitas

Menurut Supranto, (2006) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut, apakah sesuai dengan yang diharapkan dan keinginan pelanggan/ pelanggan.

1.2 Konsep Servqual

Kualitas pelayanan (*service quality*) memiliki banyak sudut pandang, Menurut Parasuraman (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan didefinisikan penilaian global atau sikap menyangkut superioritas jasa. Menurut EN 13816 (2002), kualitas pelayanan merupakan suatu pengaturan kriteria kualitas dan langkah yang tepat bagi penyedia layanan. Sedangkan, menurut TCRP 100 (2003), Kualitas layanan adalah kinerja yang terukur atau dirasakan secara keseluruhan layanan perjalanan menurut sudut pandang penumpang.

Seiring dengan perkembangan zaman, model SERVQUAL ini banyak digunakan dan juga dikembangkan oleh beberapa peneliti. Salah satu peneliti yang mengembangkan model ini adalah Barabino (2012). Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengkombinasikan atribut awal SERVQUAL dengan atribut SERVQUAL yang dimodifikasi berdasarkan standar transportasi umum di Eropa atau disebut dengan EN 13816.

Standar EN 13816 adalah penentuan tujuan kinerja dan pengukuran kualitas layanan diterbitkan pada bulan Desember 2001 dan berlaku di semua negara Uni Eropa sejak tahun 2002. Standar ini merupakan standar Eropa yang secara spesifik mendefinisikan target dan pengukuran kualitas pelayanan khusus untuk transportasi umum penumpang dan membimbing penyedia jasa untuk memilih metode pengukuran.

1.3 Konsep Level of service

Konsep *Level of service* (LOS) awalnya dikembangkan oleh *Highway Capacity Manual*, 1965. Dalam konsep ini, nilai-nilai potensial untuk ukuran kinerja tertentu dibagi menjadi enam rentang, dengan masing-masing rentang diberi kelas mulai dari "A" (kualitas tertinggi) untuk "F" (kualitas terendah). *Level of service* adalah Rentang yang menunjukkan nilai untuk ukuran layanan tertentu, seperti "A" (tertinggi) untuk "F" (terendah), berdasarkan persepsi penumpang terhadap aspek tertentu dari layanan angkutan. Ada beberapa jenis *level of service*, salah satu yang digunakan pada penelitian ini adalah *hours of service*. Jam pelayanan (*hours of service*) atau yang dikenal juga dengan rentang pelayanan adalah penyediaan jumlah jam dalam sehari, saat tersedia layanan perjalanan di sepanjang rute, segmen rute atau antara dua lokasi.

Tabel 1. Level of service berdasarkan jam pelayanan

Level of service	Hours of Service
A	19-24
B	17-18
C	14-16
D	12-13
E	4-11
F	0-3

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pengumpulan Data Awal

Sebelum menyebar seluruh kuesioner, peneliti terlebih dahulu melakukan *pilot study*, dengan cara menyebar kuesioner kepada 10 responden yang dijadikan sampel penelitian. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk menguji validitas dan Reliabilitas dari kuesioner. Untuk menguji ke valid dan reliabelnya atribut pertanyaan, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS version 16 for windows*. Validitas berfungsi untuk mengukur sejauh mana nilai atau pengukuran yang diperoleh dari benar-benar bisa menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Sedangkan Reliabilitas untuk melihat sejauh mana kemampuan kuesioner dalam memberikan hasil pengamatan yang konsisten.

Setelah dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah dengan menyebar seluruh kuesioner kepada 100 orang penumpang kereta api kelas ekonomi dengan fokus penyebaran kuesioner di Stasiun Poncol Semarang, yang dilakukan selama 4 hari.

2.2 Pengukuran Service Quality

Pengukuran SERVQUAL pada penelitian ini menggunakan model konseptual dengan acuan penilaian dari konsumen, sehingga gap yang akan diukur adalah gap antara jasa yang dipersepsikan (*perceived*) dengan jasa yang diharapkan (*expected*) atau gap 5 pada model konseptual SERVQUAL.

Tabel 2. Pengukuran Gap Skor SERVQUAL

Variabel	No Atribut Pertanyaan	Quality Expected (E)	Quality Percieved (P)	Gap (P-E)
Ketersediaan	1	7,27	6,86	-0,41
	2	7,74	6,75	-0,99
	3	7,67	6,29	-1,38
	4	7,78	5,91	-1,87
Kemudahan untuk Diakses	5	7,63	7,19	-0,44
	6	7,64	7,28	-0,36
	7	7,92	6,98	-0,94
	8	8,02	7,32	-0,70
	9	7,78	7,2	-0,58
Informasi	10	7,72	7,03	-0,69
	11	8	6,94	-1,06
Waktu	12	8,22	6,13	-2,09
	13	8,15	7,1	-1,05
Pelayanan Konsumen	14	8,07	7,08	-0,99
	15	7,98	7,39	-0,59
	16	7,68	7,31	-0,37
	17	7,82	7,45	-0,37
	18	7,77	7,27	-0,50
	19	8,24	7,03	-1,21
Kenyamanan	20	8,11	6,31	-1,80
	21	8,21	6,62	-1,59
	22	8,19	5,89	-2,30
	23	7,91	7,35	-0,56
	24	7,5	6,81	-0,69
	25	8,05	5,55	-2,50
	26	8,07	6,63	-1,44
Keamanan	27	8,01	7,12	-0,89
	28	7,82	6,83	-0,99
Pengaruh Lingkungan	29	7,18	6,43	-0,75
	30	7,22	6,46	-0,76
	31	7,1	6,15	-0,95

Nilai SERVQUAL pada gap 5 dapat bernilai positif maupun negatif. Nilai SERVQUAL positif menandakan bahwa atribut pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia telah memahami ataupun memenuhi harapan dan keinginan penumpang secara tepat. Hal ini karena penumpang kereta api memiliki persepsi yang sama atau lebih baik dari pada yang diharapkan atau yang diinginkan penumpang. Begitu juga sebaliknya, jika nilai gap SERVQUAL bernilai negatif, mengidentifikasi bahwa P.T Kereta Api Indonesia belum bisa memahami keinginan penumpang kereta api dengan baik. Hal ini terjadi jika persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia lebih kecil dari pada harapan atau keinginan penumpang.

Tabel 3. Perhitungan dan Penentuan LOS

Perjalanan ke	Keberangkatan Pertama	Keberangkatan Terakhir	add 1 hours	Total Durasi
Jakarta	1:10	21:25	1:00	21:15
Tegal	1:10	21:25	1:00	21:15
Pekalongan	1:10	21:25	1:00	21:15
Solo	8:40	23:17	1:00	15:37
Surabaya	11:30	18:38	1:00	8:08
Blora	11:30	20:29	1:00	9:59
Bojonegoro	11:30	20:29	1:00	9:59
Kediri	21:56	23:17	1:00	2:21
Purwokerto	16:15		1:00	1:00

Tabel 4. Level of service dari Rute Perjalanan

Dari	Tujuan Perjalanan Ke	Level of service
Semarang	Jakarta	
Semarang	Tegal	A
Semarang	Pekalongan	
Semarang	Solo	C
Semarang	Surabaya	
Semarang	Blora	E
Semarang	Bojonegoro	
Semarang	Malang	
Semarang	Kediri	F
Semarang	Purwokerto	

Setelah ditetapkan level dari masing-masing rute perjalanan, Langkah selanjutnya adalah mengelompokkan gap hasil gap skor ke dalam masing-masing level dari *level of service*. Berikut Tabel 5 menjabarkan perbedaan gap antar level dari *level of service*.

Tabel 5. Hasil Gap Pada Masing-Masing Level of Service (LoS)

Variabel	No Atribut Pertanyaan	A	C	E	F
Ketersediaan	1	-0,80	-0,28	-0,80	0,24
	2	-0,92	-1,24	-0,88	-0,92
	3	-1,12	-1,28	-1,52	-1,60
	4	-2,72	-1,84	-1,40	-1,52
Kemudahan untuk diakses	5	-0,60	-0,40	0,08	-0,84
	6	-1,00	-0,28	0,28	-0,44
	7	-1,24	-1,20	-0,48	-0,84
	8	-1,08	-0,04	-0,68	-1,00
	9	-0,84	-0,48	-0,40	-0,60
Informasi	10	-1,16	0,16	-0,80	-0,96
	11	-1,36	-0,64	-0,64	-1,6
Waktu	12	-2,20	-1,24	-1,48	-2,20
	13	-1,40	-0,68	-0,32	-1,80
Pelayanan Konsumen	14	-1,24	-0,84	-0,36	-1,52
	15	-0,88	-0,52	-0,28	-0,68
	16	-0,56	-0,64	-0,28	0,00
	17	-0,64	-0,64	-0,16	-0,04
	18	-1,00	-0,40	0,04	-0,64
	19	-1,00	-1,20	-1,28	-1,36
Kenyamanan	20	-2,48	-1,28	-1,28	-2,16
	21	-1,56	-1,48	-1,2	-2,12
	22	-2,12	-2,28	-2,32	-2,48
	23	-1,28	0,16	0,00	-1,12
	24	-1,44	-0,24	-0,12	-0,96
	25	-2,88	-2,56	-1,88	-2,68
	26	-1,40	-1,6	-1,12	-1,64
Keamanan	27	-0,96	-0,76	-0,84	-1,00
	28	-1,92	-0,76	-0,2	-1,08
Pengaruh Lingkungan	29	-1,76	-0,52	-0,2	-0,52
	30	-1,40	-0,56	-0,2	-0,88
	31	-1,48	-0,8	-0,96	-0,56
Rata-Rata Tingkat Kepuasan		-1,37	-0,85	-0,7	-1,15

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara apakah terdapat hubungan antara *level of service* dengan atribut pertanyaan, maka penelitian ini menggunakan uji one-way anova. H_0 = tidak ada perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service* H_1 = terdapat perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service*.

Taraf signifikan (α) = 0,05.

Berikut ini hasil output uji Anova untuk masing-masing atribut yang menunjukkan hipotesis H_0 ditolak; hasil ini menyimpulkan bahwa setiap *level of service* tersebut memiliki hubungan terhadap atribut n .

Tabel 6. Output SPSS Uji Anova

o	Keterangan Atribut	Anova		Kesimpulan
		α hitung :		
	Tujuan atau rute perjalanan yang tersedia	0,027	0,05	Ho ditolak
0	Informasi umum di dalam stasiun	0,003	0,05	Ho ditolak
1	Informasi di dalam kereta	0,033	0,05	Ho ditolak
3	Ketepatan waktu keberangkatan kereta api	0,006	0,05	Ho ditolak
4	Fasilitas umum di dalam stasiun	0,011	0,05	Ho ditolak
0	Kenyamanan tempat duduk penumpang di dalam kereta api	0,009	0,05	Ho ditolak
4	Kebisingan di dalam kereta api	0,037	0,05	Ho ditolak
8	Fasilitas pendukung di dalam kereta saat terjadi keadaan darurat	0,002	0,05	Ho ditolak

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Servqual

Berdasarkan hasil pengukuran servqual, terlihat bahwa, secara umum pelayanan kereta api kelas ekonomi masih belum bisa memenuhi keinginan dari harapan penumpang. Hal tersebut terlihat dari hasil gap pada setiap atribut yang bernilai negatif, ini memberikan arti bahwa penumpang menilai bahwa pelayanan yang diterima saat ini (*perceived*) lebih kecil dari yang mereka harapkan dari pelayanan kereta api kelas ekonomi (*expected*).

3.2 Analisis Level of service

Hasil penjabaran rute perjalanan yang dikelompokkan kedalam *level of service* digunakan untuk melihat gap pada masing-masing rute perjalanan. Oleh karena itu, dari tabel 6 terlihat di beberapa rute perjalanan, terdapat nilai gap yang memiliki nilai gap positif, hal ini menunjukkan bahwa pada atribut di *level of service* tersebut, penumpang menilai bahwa pelayanan atribut telah memenuhi harapan atau bahkan telah melebihi harapan mereka. Dari tabel 6 tersebut juga terdapat gap negatif yang sangat tinggi, hal ini menandakan pada atribut di level tersebut, penumpang menilai bahwa pelayanan sangat ini sangat jauh dari harapan dan keinginan mereka.

3.3 Analisis One-way Anova

Ho diterima jika besar α hitung lebih besar dari 0,05 dan Ho ditolak jika α hitung lebih kecil dari 0,05. Pada atribut pertanyaan tersebut terlihat bahwa ada beberapa item atribut yang tidak bisa dilanjutkan perhitungannya karena berdasarkan hasil SPSS pada atribut tersebut tersebut memiliki variansi data yang tidak sama.

Ho diterima memberikan arti bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service* dengan kata lain, setiap level dari *level of service* tidak memiliki pengaruh terhadap atribut kepuasan dan Ho ditolak dengan arti bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata atribut pertanyaan n terhadap *level of service* dengan kata lain, setiap level dari *level of service* memiliki pengaruh terhadap atribut kepuasan.

Atribut dengan nilai Ho ditolak seperti atribut nomor 1, 10, 11, 13, 14, 20, 24, dan 28. Pada atribut tersebut kesimpulan yang bisa diperoleh bahwa setiap *level of service* memiliki pengaruh terhadap atribut n . Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang, pihak jasa harus lebih memperhatikan perbaikan kualitas pada atribut tersebut.

4. KESIMPULAN

Secara umum terlihat bahwa pelayanan kereta api kelas ekonomi saat ini masih belum dapat memenuhi keinginan dan harapan dari penumpang. Akan tetapi, setelah gap dijabarkan terhadap *level of service*, ternyata pelayanan kereta api kelas ekonomi saat ini memiliki nilai gap positif di

atribut dan di *level of service* tertentu. Sehingga untuk mengetahui apakah *level of service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap atribut pelayanan maka dilakukan uji anova. Hasil uji anova menjelaskan ada beberapa atribut yang memenuhi hipotesis H1, atribut tersebut adalah tujuan atau rute perjalanan yang tersedia saat ini, informasi umum didalam stasiun, informasi didalam kereta, ketepatan waktu keberangkatan kereta api, fasilitas umum didalam stasiun, kenyamanan tempat duduk penumpang didalam kereta api, kebisingan didalam kereta api, fasilitas pendukung di dalam kereta saat terjadi keadaan darurat.

Penelitian ini memberikan rekomendasi pada pihak penyedia jasa pelayanan kereta api kelas ekonomi untuk melakukan perbaikan pelayanan yang lebih di fokuskan kepada 8 atribut yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap *level of service*, karena dengan peningkatan pelayanan pada atribut tersebut, akan memberikan peningkatan kepuasan penumpang di setiap rute perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barabino, B., Deiana, E. and Tilocca, P., (2012), *Measuring service quality in urban bus transport: A modified SERVQUAL approach*. International Journal of Quality and Service Sciences, Vol 4 No.3, pp. 238 - 252.
- European Standard EN 13816, (2002), *Transportation - Logistics and service- public passenger transport, Service Quality Definition, Targeting and measurement*. Brussels:European Committee for standardisation.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., and Berry, Leonard, L., (1988), *A Multiple Item Scale for A Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Jurnal of Retailing, Vol. 64, Spring, pp. 12-40
- Supranto, Johannes., (2006), *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Transit Cooperative Research Program, Report 100. (2003). *Transit Capacity and quality of service manual*, 2nd ed. Wasington DC: National Academy press.