

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Wildan Achsanul Fikri, Ferdian Permana Fhazrel¹, Rizqi Anfanni Fahmi²

Abstrak

PT. Kereta api Indonesia (persero) merupakan perusahaan yang mengelola dalam perkeretaapian yang ada di berbagai daerah-daerah di Indonesia dan telah mengoperasikan Kereta Api untuk para penumpang. Kereta Api juga merupakan alat transportasi untuk memindahkan atau mengantarkan manusia atau barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pelanggan atau penumpang dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia dan mesin. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan kereta terhadap PT. Kereta Api Indonesia (persero) agar menjadi rekomendasi bagi PT. Kereta Api Indonesia dalam pelayanan dan fasilitas yang ada. Metodologi penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden dan menganalisis data dengan menggunakan comparative method. Hasil penelitian ini secara umum pelanggan PT. Kereta Api Indonesia mempunyai tingkat kepuasan yang cukup baik, di atas 66,7%.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia, BUMN

A. PENDAHULUAN

Transportasi adalah suatu pemindahan atau mengantarkan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah atau bisa disebut juga MRT dan taksi. Di Indonesia, mereka biasanya menggunakan kereta api. Negara maju juga mayoritas penduduk di sana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mahalnya jasa parkir di sana, sehingga mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka (Widodo, Fathoni, & Haryono, 2015).

Dalam aspek perekonomian transportasi yang ada di negara Indonesia, sudah memiliki peran yang sangat tinggi persaingan karena semakin tinggi perkembangan ekonomi Negara tersebut semakin tinggi pula mobilitas masyarakat di dalamnya sehingga masyarakat semakin teliti dalam menentukan pilihan jasa transportasi, didukung pula dengan banyaknya perusahaan transportasi yang bermunculan dan menawarkan berbagai macam produk yang berbeda, dengan pelayanan yang berbeda dan harga yang berbeda. Oleh karena itu, pelanggan akan semakin kritis dalam menilai suatu perusahaan transportasi. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan

¹ Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

² Staf Pengajar Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

bagaimana jasa itu diberikan (Ikasari, Suryoko, & Nurseto, 2013). Di Indonesia, sudah banyaknya persaingan pasar khususnya persaingan pasar jasa transportasi. Seperti contohnya jasa angkutan dengan pemesanan melalui online yang dapat mempermudah konsumen untuk melakukan transaksi. Beberapa jasa transportasi sudah melakukan pemesanan dengan online seperti GOJEK, GRAB, UBER dan lainnya yang dimiliki oleh perusahaan swasta.

Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (persero) adalah perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia yang telah mengoperasikan Kereta Api untuk para penumpang. Baik kereta lokal di Jawa dan Sumatra. Yang memiliki berbagai macam fasilitas yang sesuai harga dan perekonomian masyarakat yaitu fasilitas PT. Kereta Api Indonesia terdiri dari: KA Eksekutif, KA Bisnis, KA Campuran (Eksekutif, bisnis dan ekonomi), KA ekonomi, KA lokal, KRL. Di setiap macam kereta tersebut, memiliki fasilitas yang berbeda mulai dari yang murah dan mahal untuk harga tiket perorangnya dan harga tersebut sudah sesuai dengan fasilitas yang berbeda. Di rangkaian kereta api memiliki restorasi, yaitu yang siap melayani makanan dan minuman dalam perjalanan pengguna jasa kereta api. Terdapat menu-menu khas kereta api yang dapat dinikmati oleh pelanggan. Kru restorasi terdiri dari: koki, prama dan prami yang siap melayani pelanggan pengguna kereta api Indonesia dalam perjalanannya. Dan tidak hanya itu saja Kru KA ada juga bagian bertugas sebagai petugas Kereta Api yang bertanggung jawab selama dalam perjalanan. Kru KA terdiri dari: Masinis, Asisten Masinis, Kondaktur, Teknisi KA dan Runner AC. Mereka secara profesional terlatih untuk melayani pelanggan Kereta Api. Setiap kereta memiliki seorang Customer Service On Train sebagai Customer Service kereta api yang menemani perjalanan penumpang Kereta Api. Siap menerima kritik, saran, komplain guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan pelayanan yang prima. Dan yang terakhir yang bertugas melayani perjalanan penumpang kereta api yaitu petugas On Train Cleaning (OTC) yang bertugas menjaga kebersihan Kereta Api selama dalam perjalanan. Terdapat dua petugas OTC di setiap Kereta yang siap melayani pelanggan kereta api.

Akan tetapi, perusahaan ini sebenarnya juga memperhatikan pula aspek pelanggan dimana selalu dilakukan peningkatan kualitas produk, peningkatan pelayanan terhadap penumpang agar nilai yang dirasakan penumpang atas jasa yang mereka berikan menjadi lebih baik disetiap kali penggunaan karena jika penumpang merasakan apa yang sudah mereka berikan sesuai dengan apa yang mereka terima maka penumpang juga sendiri akan lebih puas dengan apa yang mereka dapatkan sesuai harga yang di order oleh penumpang. Maka dari itu, tujuan penelitian ingin mengetahui kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (persero) agar menjadi suatu gambaran yang dapat menunjukkan penilaian masyarakat terhadap kinerja PT. KAI.

B. KAJIAN PUSTAKA

Konsep dan beberapa definisi tentang nilai pelanggan dapat dikembangkan secara komprehensif, bahwa secara garis besar nilai pelanggan adalah perbandingan antara manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, bagaimana pelanggan mendapatkan atau mengkonsumsi produk tersebut, sehingga nilai pelanggan merupakan suatu preferensi yang dirasakan oleh pelanggan secara garis besar pelanggan dapat menerima dan mengevaluasi terhadap atribut produk yang ia terima serta berbagai konsekuensi yang timbul dari penggunaan suatu produk untuk mencapai tujuan dan maksud pelanggan (Woro & Naili, 2013).

Angkutan PT. Kereta Api Indonesia (persero) merupakan salah satu jasa pelayanan

public, idealnya menawarkan pelayanan yang sesuai dengan preferensi pengguna, yaitu masyarakat sekitar dan memberikan fasilitas yang memadai sesuai harga pemesanan fasilitas yang tersedia (Aswara, 2010).

Farida, Sarma dan Indrawan (2011) menunjukkan hasil penelitiannya tentang kepuasan pelanggan kereta api yaitu terletak pada sebelas atribut yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan yang terdapat di dalam kereta. Kesebelas atribut tersebut antara lain: *yang pertama*, Ketepatan jadwal keberangkatan dan perjalanan kereta api, *kedua*, Kemudahan dalam mendapatkan informasi yang jelas, *ketiga*, Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, *keempat*, Kecepatan merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun, *kelima*, Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan, *keenam*, Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya, *ketujuh*, Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta, *kedelapan*, Kenyamanan pada saat naik turun kereta *kesembilan*, Kebersihan di stasiun, *keseperuluh*, Kebersihan di dalam kereta dan yang terakhir, Kebersihan toilet di stasiun.

Andayani, Yuniarinto, & Zain (2010) mengemukakan tentang keunggulan-keunggulan yang terdapat pada PT. Kereta Api (Persero) menjadikannya sebagai modal untuk menyesuaikan diri dalam menghadapi tantangan masa depan yang penuh persaingan pasar jasa. Meskipun dalam kenyataannya perusahaan tidak memiliki pesaing dalam angkutan jalan rel, namun angkutan udara, bis dan travel merupakan barang substitusi yang dapat dianggap sebagai pesaing karena berada di pasar yang sama yaitu jasa. Dalam perkembangan yang terdapat PT. Kereta Api (Persero) sampai saat ini telah menunjukkan kinerja yang semakin membaik, kualitas produk yang meningkat dengan memperhatikan kenyamanan, ketepatan dengan resiko kemacetan yang relatif kecil.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pranata (2014) menyatakan bahwasannya masih banyak aspek yang harus diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia kepada pelanggan pengguna jasa layanan kereta api. Menurut aduan penumpang beberapa layanan yang harus ditingkatkan adalah tangga kereta api yang macet, penyediaan tempat sampah, dan pelengkapan fasilitas toilet karena toilet merupakan cerminan dari kebersihan kereta api. Tirai untuk jendela juga perlu untuk diadakan mengingat adanya beberapa jadwal kereta api yang beroperasi di siang hari. Dengan adanya tirai tersebut perjalanan kereta api menjadi lebih nyaman karena sinar matahari akan teredam dan tidak menyilaukan penumpang kereta api. AC atau pendingin ruangan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kenyamanan penumpang karena suhu yang terlalu panas ataupun terlalu dingin dapat mengganggu kenyamanan dalam perjalanan. Pada penelitian tersebut menunjukkan hasil yang positif pada penelitian tersebut.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari beberapa penelitian sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan PT. KAI. Yang menjadi pembaharuan dalam penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diukur dengan melakukan survey pada pelanggan kereta api lokal dan jarak jauh sehingga didapatkan hasil yang lebih representatif mengingat adanya beberapa perbedaan layanan pada kereta api lokal dengan kereta api jarak jauh.

C. METODOLOGI PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berusaha memberikan informasi melalui data-data yang didapatkan melalui responden untuk selanjutnya diolah dan dideskripsikan menggunakan kalimat-kalimat yang mudah dipahami pembaca. Sehingga pembaca dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa layanan PT. KAI.

b. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden yang pernah menggunakan jasa layanan kereta api lokal maupun jarak jauh. Adapun responden di penelitian ini adalah para pengguna jasa layanan kereta api lokal maupun jarak jauh. Dalam pengumpulan data dipilih beberapa responden yang beragam sehingga hasil yang diberikan bisa representatif. Dalam penelitian terdapat 35 responden dengan latar belakang yang beragam.

Dalam kuesioner terdapat 6 aspek yang akan dinilai berdasarkan jawaban responden. Berikut aspek-aspek yang akan dinilai pada penelitian ini:

1. Pelayanan penjualan tiket
2. Waktu kedatangan kereta api
3. Kebersihan kabin/gerbong
4. Tingkat keamanan
5. Sirkulasi udara
6. Waktu tiba di stasiun tujuan

Dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisis kepuasan pelanggan PT. KAI melalui tanggapan responden tentang keenam aspek diatas pada kereta api lokal dan kereta api jarak jauh.

c. Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah metode perbandingan tetap atau disebut juga *comparative method* dimana dalam menganalisis datanya secara tetap membandingkan antara data utama dengan data lain secara konsisten kemudian membandingkan satu kategori data dengan kategori data yang lain (Alsa, 2003). Dalam hal ini peneliti berusaha menganalisis sumber-sumber data (studi literatur) yang berkaitan dengan penelitian-penelitian atau jurnal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan kereta api Indonesia dan penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah didapat dari hasil kuesioner yang disebarkan ke pengguna layanan kereta api lokal maupun jarak jauh sejumlah 35 responden, didapatkan beberapa data yang dinilai mampu menggambarkan kinerja PT. KAI. Ada enam aspek yang akan disoroti dalam penelitian ini yang mana keenamnya merupakan penilaian responden sebagai pengguna jasa layanan kereta api. Enam komponen penilaian tersebut dipilih sebagai

acuan dalam menentukan tingkat kepuasan yang berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang ditulis oleh afiyan oky (pranata, 2014). Dalam penelitian sebelumnya ada 10 komponen yang digunakan, namun dalam penelitian ini hanya digunakan 6 komponen dikarenakan 4 komponen pada penelitian sebelumnya kurang relevan bila dimasukkan dalam penelitian ini yangmana berfokus pada kondisi kereta api lokal dan jarak jauh. Berikut rekapitulasi tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuesoner:

Variabel	Jumlah tanggapan responden						Total	
	Kurang Memuaskan		Cukup		Memuaskan			
	dekat	jauh	dekat	jauh	Dekat	Jauh	dekat	jauh
Pelayan penjualan tiket	5	2	23	17	7	16	35	35
Waktu kedatangan	4	5	22	14	9	16	35	35
kebersihan kabin	1	2	25	19	9	14	35	35
Keamanan	6	4	24	21	5	10	35	35
Sirkulasi udara	8	3	22	22	5	10	35	35
waktu tiba	4	3	22	19	9	13	35	35

Secara umum kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT. KAI berada pada taraf yang aman yang ditandai dengan tanggapan “cukup” yang mendominasi. Hal tersebut menandakan bahwasannya perusahaan berhasil untuk sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan pengguna jasa layanan kereta api dan belum sampai memenuhi keinginan pelanggan secara maksimal. Pada data diatas juga menunjukkan bahwasannya kereta api jarak jauh sudah lebih memuaskan pelanggan pengguna jasa layanan kereta api bila dibandingkan dengan kereta api lokal atau jarak dekat ditandai dengan tingginya jumlah responden yang menanggapi positif atau “memuaskan” dari hasil kuesioner yang ada.

Setelah didapatkan rekapitulasi jawaban responden, tahap selanjutnya adalah skoring menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan skor yang lebih besar untuk tanggapan positif dan skor yang lebih kecil untuk tanggapan negatif berdasarkan jawaban pada kuesioner. Berikut penetapan skor setiap pilihan jawaban:

1. Kurang memuaskan, skor 1
2. Cukup, skor 2
3. Memuaskan, skor 3

Variabel	Jumlah tanggapan responden						Total	
	Kurang Memuaskan		Cukup		Memuaskan			
	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh	dekat	jauh	dekat	jauh
Pelayan penjualan tiket	5	2	46	34	21	48	72	84
Waktu kedatangan	4	5	44	28	27	48	75	81
kebersihan kabin	1	2	50	38	27	42	78	82
Keamanan	6	4	48	42	15	30	69	76

Sirkulasi udara	8	3	44	44	15	30	67	77
waktu tiba di tujuan	4	3	44	38	27	39	71	80

a. Pelayanan Penjualan Tiket

Membeli tiket merupakan tahap awal yang dilakukan oleh calon pelanggan PT. KAI sebelum nantinya dapat menikmati jasa layanan kereta api. Semakin mudah seseorang dalam mendapatkan tiket maka semakin baik pula respon yang akan diberikan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwasanya tingkat kepuasan pelayanan penjualan tiket pada kereta api lokal atau jarak dekat senilai 68,6%. Namun bila dibandingkan dengan pelayanan penjualan tiket kereta api jarak jauh, persentase tersebut tertinggal sebesar 11,4% yakni dengan persentase 80%. Hal tersebut tentu dipengaruhi oleh beberapa hal yang berberda antara pelayanan penjualan tiket kereta api jarak dekat dengan kereta api jarak jauh.

Beberapa keunggulan yang dimiliki oleh pelayanan penjualan tiket kereta api jarak jauh bila dibandingkan dengan kereta api jarak dekat adalah belum tersedianya layanan pembelian tiket secara online pada kereta api jarak dekat, hal tersebut berbanding terbalik dengan kereta api jarak jauh yang telah menyediakan jasa layanan pembelian tiket secara online bahkan sudah mulai bekerjasama dengan startup-startup jasa travel online. Menurut penelitian sebelumnya menunjukkan adanya tingkat signifikansi yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan (Reinhard, Hermani, & Wijayanto, 2013). Dengan perkembangan zaman yang ada saat ini setiap perusahaan memang dituntut untuk dapat menyediakan layanan yang terintegrasi dengan layanan internet, sebagaimana perkembangan industri 4.0 yang ada saat ini.

Pelayanan tiket pada kereta api jarak dekat atau lokal memang terbilang tradisional. Pasalnya kereta api lokal hanya menjual tiket di loket dan belum tersedia layanan online *booking*. Beberapa keluhan yang diperoleh dari respon pelanggan PT. KAI adalah antrian yang terlalu panjang dan tak jarang calon penumpang yang kehabisan tiket kereta api setelah antri sekian lama. Hal tersebut tentu patut menjadi perhatian bagi PT. KAI. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ariefian Isnan bahwasannya pelayanan online pada pembelian tiket mempunyai korelasi yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Isnan & Sutopo, 2014). Dalam penelitian tersebut hanya berfokus pada pelayanan online pada reservasi tiket sedangkan penelitian ini membahas hal yang kompleks yakni kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada pada kereta api lokal dan jarak jauh secara umum.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang mendasari kesenjangan tingkat kepuasan pelanggan kereta api lokal dengan kereta api jarak jauh dapat diambil satu solusi bahwasannya PT. KAI perlu meningkatkan kenyamanan dan pelayanan guna mempermudah pelanggan kereta api lokal dalam pembelian tiket. Peningkatan pelayanan salah satunya dengan cara mengintegrasikan jasa layanan penjualan tiket dengan internet.

b. Waktu kedatangan kereta api dan waktu tiba di tujuan

Kereta api banyak diminati oleh masyarakat karena kecenderungan dalam ketepatan waktunya. Maka tak heran bila waktu kedatangan dan waktu tiba kereta api di tempat tujuan menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan kereta api. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwasannya kereta api jarak jauh masih lebih unggul pada tingkat kepuasan bila dibandingkan dengan keretaapi lokal dalam hal ketepatan waktu pemberangkatan dan waktu tiba di tempat tujuan. Kereta api jarak jauh mempunyai persentase tingkat kepuasan sebesar 77,14 % sedangkan kereta api jarak dekat hanya mempunyai persentase tingkat kepuasan sebesar 71,43%. Hal tersebut menunjukkan bahwasannya baik kereta api lokal maupun jarak jauh sama-sama mempunyai kualitas dalam hal ketepatan waktu di mata masyarakat dengan persentase diatas 66,7% maka sebagian besar pelanggan cukup percaya dengan kinerja PT. KAI dalam hal ketepatan waktu.

Walaupun memiliki tingkat kepuasan diatas batas ideal, namun beberapa pelanggan masih mengeluhkan keterlambatan yang terjadi khususnya pada kereta api lokal. Beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan kereta adalah adanya beberapa proyek pembangunan rel kereta api, langsiran kereta api, adanya kecelakaan kereta api dan masih banyak hal lain yang diluar dari kuasa manusia.

c. Kebersihan kabin

Kabin atau ruang penumpang adalah tempat yang sangat penting untuk dijaga kualitas pelayanannya. Karena kabin merupakan tempat dimana pelanggan duduk untu dapat menikmati perjalanan. Ruang kabin yang bersih dan nyaman tentu akan berpengaruh pada kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna jasa layanan kereta api baik lokal maupun jarak jauh. Beberapa tahun yang lalu stasiun dan kereta api mempunyai tingkat kebersihan yang sangat rendah. Dengan adanya pedagang asongan yang berjualan di dalam kabin dan peron menjadikan kereta dan stasiun jauh dari semboyan “bersih itu indah” namun akhirnya pada tahun 2011 dikeluarkan undang-undang nomor 09 yang berisikan tentang standar pelayanan minimum (SPM) untuk kereta api. Setelah adanya undang-undang tersebut, stasiun dan PT.KAI mulai bebenah untuk mewujudkan lingkungan yang bersih pada stasiun dan pada perjalan kereta api sehingga memberikan kenyamanan yang lebih pada pengguna jasa layanan kereta api. Namun walaupun demikian, komitmen yang kuat dari masyarakat menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong terealisasinya tujuan yang baik tersebut (Eprilianto, 2013).

Kini dengan adanya petugas *on trip cleaning* (OTC) perjalanan kereta api menjadi lebih nyaman. Kepuasan pengguna jasa layanan kereta api dapat dilihat dari data diatas yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi diantara variabel lain dengan 74,3% pada kereta api lokal dan 78,1% pada kereta api jarak jauh. Bukan hanya tingginya persentase yang dimiliki, variabel kebersihan kabin juga mempunyai jumlah tanggapan kurang puas yang paling sedikit. Dari persentase dan tanggapan pelanggan pengguna jasa layanan kereta api lokal tersebut dapat dilihat adanya dampak yang besar dari kebersihan kabin terhadap kepuasan pengguna jasa layanan kereta api.

d. Keamanan dalam perjalanan

Kemanan merupakan hal yang diperhatikan dan dipertimbangkan oleh pengguna layanan publik. Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukkan bahwasannya kemanan merupakan variabel yang mempunyai tingkat kepuasan paling rendah bila dibandingkan dengan variabel lain dengan 65,7% pada kereta api lokal dan 72,4% pada kereta api jarak jauh. Hal tersebut menandakan adanya respon kurang memuaskan dari keamanan yang ditawarkan oleh PT. KAI. Tingkat ketidakpuasan pelanggan pada keamanan kereta api lokal lebih tinggi bila dibandingkan dengan kereta api jarak jauh. Hal tersebut kemungkinan dipicu dengan jumlah penumpang yang terlalu padat pada kereta api lokal sehingga meningkatkan potensi kriminalitas dalam perjalanan.

Peraturan menteri nomor 9 tahun 2011 tentang standar pelayanan minimum pada kereta api memberikan batasan-batasan pada kereta api dan mendorong PT. KAI untuk meningkatkan kualitas keamanan selama perjalanan kereta api (Eprilianto, 2013). Walaupun demikian, namun berdasarkan analisis diatas aspek keamanan merupakan aspek yang perlu diberi perhatian lebih dengan tingginya tingkat ketidakpuasan dari pengguna layanan kereta api Indonesia. Peningkatan keamanan bisa dimulai dengan membatasi penumpang dalam satu kali pemberangkatan kereta api. Dengan adanya pembatasan kuota penumpang diharapkan pengguna dapat sedikit lebih nyaman walau harus berdiri dalam perjalanan kereta api.

Penambahan gerbong khusus bagi perempuan juga perlu terus direalisasikan dan diaplikasikan pada kereta api lokal khususnya (Sulistyowati & Mulatsih, 2016). Pasalnya wanita sering menjadi sasaran kriminalisasi karena kelemanahannya. Dibeberapa kereta api gerbong khusus wanita memang sudah terealisasi namun belum dapat diaplikasikan secara baik. Banyak dari pria yang ikut masuk kedalam gerbong khusus wanita khususnya pada jam berangkat dan pulang kerja karena keterbatasan tempat. Maka perlu rasanya diperhatikan kembali terkait gerbong khusus wanita demi meningkatkan keamanan dan keselamatan pengguna layanan khususnya kaum wanita yang rentan akan kriminalitas.

e. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara menjadi salah satu elemen penting yang menentukan kenyamanan pengguna selama perjalanan kereta api. Karena bila sirkulasi udara buruk dengan jumlah penumpang kereta api yang banyak, akan menimbulkan rasa gerah bahkan panas selama perjalanan. Bila hal itu terjadi tentu pengguna layanan kereta api akan merasa terganggu dan merasa kecewa dengan biaya yang telah ia keluarkan.

Berdasarkan analisis diatas meunjukkan tingkat ketidakpuasan paling tinggi dimiliki oleh kereta api jarak dekat dalam hal sirkulasi udara dengan 22,9% tanggapan ketidakpuasan dan persentase kepuasan sebesar 63,8% pada kereta api lokal yangmana oersentase tersebut berada dibawah taraf standar dalam penelitian ini. Sedangkan pada kereta api jarak jauh sebesar 77,3%, sedikit lebih baik bila dibandingkan dengan kereta api lokal walapun masih tergolong kurang baik. Tak jarang pengguna jasa kereta api lokal merasa kepansan selama perjalanan akibat kurang baiknya sirkulasi udara yang ada pada kereta api lokal. Terlalu banyaknya penumpang juga menjadi salah satu penyebab kurang lancarnya sirkulasi udara dalam perjalanan kereta api. Begitu tingginya respon ketidakpuasan terhadap sirkulasi udara

pada kereta api lokal. Hal ini menjadi salah satu penguat argumen selanjutnya yang menyatakan bahwasannya terlalu banyak jumlah penumpang dapat mengganggu kenyamanan dalam perjalanan kereta api.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kereta api merupakan salah satu transportasi yang diminati oleh masyarakat. Selain karena kenyamanannya kereta api juga dinilai mempunyai tingkat ketepatan waktu yang lebih baik bila dibandingkan dengan bis. Dari enam komponen yang dijadikan sebagai acuan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa layanan PT. Kereta Api Indonesia menunjukkan adanya hasil yang baik karena pelayanan yang memuaskan, namun ada juga beberapa komponen yang menunjukkan hasil yang kurang baik karena rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. Secara umum kereta api jarak jauh lebih memuaskan bila dibandingkan dengan kereta api lokal. Padahal kereta api lokal lebih sering dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai transportasi pribadi khususnya pada masyarakat di daerah perkotaan. Dengan tingginya permintaan seharusnya layanan yang diberikan bisa lebih baik bila dibandingkan dengan kereta api jarak jauh yang digunakan secara temporer. Secara hirarki, berikut beberapa komponen yang dinilai menjadi kelemahan yang perlu mendapat sorotan dan perhatian lebih:

Kereta api lokal:

1. Sirkulasi udara
2. Keamanan
3. Waktu tiba di tujuan
4. Pelayanan tiket
5. Waktu kedatangan
6. Kebersihan kabin

Kereta api jarak jauh:

1. Keamanan
2. Sirkulasi udara
3. Waktu tiba di tujuan
4. Waktu kedatangan
5. Kebersihan kabin
6. Pelayanan penjualan tiket

Tingkat kepuasan tertinggi ada pada pelayanan pembelian tiket dan ketepatan kedatangan kereta pada kereta api jarak jauh. Sedangkan tingkat kepuasan terendah ada pada sirkulasi udara yang ada pada kereta api jarak dekat/ lokal. Namun walaupun banyak fasilitas yang belum memuaskan, secara kumulatif pelanggan pengguna jasa layanan kereta api merasa cukup dengan fasilitas yang diberikan oleh PT. KAI sebagai penyedia jasa layanan kereta api. Sejak adanya peraturan yang mengatur tentang standarisasi kereta api, banyak peningkatan dari pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI mulai dari pra-perjalanan hingga pasca perjalanan kereta api.

Saran untuk PT. Kereta Api Indonesia, harapannya dapat berbenah untuk meningkatkan fasilitas dan layanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan. PT. Kereta

Api indonesia juga perlu memperhatikan fasilitas dan layanan pada kereta api lokal karena rendahnya tingkat kepuasan pengguna kereta api lokal bila dibandingkan dengan kereta api jarak jauh. PT. Kereta Api Indonesia juga perlu segera mengintegrasikan system penjualan tiket dengan internet kepada kereta api lokal untuk mempermudah pengguna jasa layanan kereta api lokal dalam mendapatkan tiket.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuzar. (2006). Hubungan antara tingkat pemahaman dan sikap masyarakat Kota Jambi terhadap kewajiban zakat dengan kesadaran untuk berzakat ke BAZDA. *Kontekstualita Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*.
- Alsa, A. (2003). *Pendekatan kuantitatif dan kualitatif, serta kombinasinya dalam penelitian psikologi*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Andayani, W., Yuniarinto, A., & Zain, D. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya). *Wacana*, 13(1), 29-43.
- Aswara, Y. F. (2010). ANALISIS MODEL KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KERETA API EKSEKUTIF JURUSAN MALANG-JAKARTA. *WACANA*.
- Beik, I. S. (2010). Mengentaskan kemiskinan dan kesenjangan. *Iqtishodia (Jurnal Ekonomi Islam Republika)*.
- Eprilianto, D. F. (2013). Service Performance Indicator Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1), 60-75.
- Farida, F. I., Sarma, M., & Indrawan, D. (2011). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api Ekspres Pakuan Jabodetabek: studi kasus kereta api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta.
- Fitriani, H. (2016). Pemahaman PNS lulusan pondok pesantren tentang zakat profesi perspektif sosiologi pengetahuan . *Muslim Heritage, Vol. 1, No.1*.
- Ikasari, A. U., Suryoko, S., & Nurseto, S. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang Ka Kaligung Mas Di Stasiun Poncol Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-8.
- Isnain, M. A., & Sutopo. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 11(2), 143-152.



- pranata, a. o. (2014). pengukuran kepuasan pelanggan jasa layanan kereta api lokal lintas solo-yogyakarta. 3.
- Pranata, A. O. (2014). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Kereta Api Lokal Lintas Solo - Yogyakarta. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi* (hal. 1-6). Jakarta: Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Reinhard, Hermani, A., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta PT KAI DAOP IV Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(4), 1-9.
- Setyanto, A. W. (2016). Tradisi persenan bagi pedagang pracangan di Pasar Legi Songgolangit Ponorogo dalam perspektif filantropi islam . *Muslim Heritage*. Vol. 1, No. 1.
- STAIN Palangkaraya. (2012). pemahaman muzakki tentang pelaksanaan zakat perniagaan emas (studi terhadap 7 pedagang emas di pasar besar Kota Palangkaraya). *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, Vol. 6, No. 1.
- Sulistyowati, & Mulatsih, R. (2016). Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 119-130.
- Widodo, S. A., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Ka Blora Jaya Ekspres 2 Di Daop 4 Semarang). *Journal of Management*, 1(1).
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64-75.