



Analisis Kepuasan Pelanggan Di Stasiun KAI Tanjung Priok

Arif Hardi Rahman¹, Bintang Arya Mahasyahputra², Erika Dian Maharani³, Putri Wulandari⁴

^{1,2,3,4}Program Studi D-IV Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta

Jl. Rawamangun Muka, Jakarta Timur, Indonesia

E-mail: ariefhardirahman_1511521003@gmail.com¹

Abstract. This survey was conducted at Tanjung Priok Station which is a station with cultural heritage buildings in Jakarta. The purpose of this survey is to determine the amount of satisfaction of station facility users and the operational performance of Tanjung Priok station. The type of research method used in this research is quantitative research method. Where data is taken using a questionnaire containing questions consisting of operational indicators of Tanjung Priok station performance in terms of: form, responsiveness, reliability, assurance and empathy. The results of the data are then processed using manual statistical calculations. Services for transportation, especially on the KRL Commuter Line, need to be considered so that prospective passengers can feel comfortable and safe transportation. For this reason, customer satisfaction is needed to be a benchmark for a service, the elements of a service aspect are (Tangibels, Realiability, Responsiveness, Assurance, Emphaty).

Keywords: Customer satisfaction, satisfaction indicators, station users

Abstrak. Survei ini dilaksanakan di Stasiun Tanjung Priok yang merupakan stasiun dengan bangunan cagar budaya di Jakarta. Tujuan dari survei ini adalah untuk menentukan besaran kepuasan pengguna fasilitas stasiun dan kinerja operasional stasiun Tanjung Priok. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dimana data diambil dengan menggunakan kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang terdiri dari indikator-indikator operasional kinerja stasiun Tanjung Priok dalam hal: bentuk, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Hasil data tersebut kemudian diolah dengan menggunakan perhitungan statistik manual. Pelayanan terhadap transportasi khususnya di KRL Commuter Line perlu diperhatikan agar para calon penumpang dapat merasakan transportasi secara nyaman dan aman. Untuk itu kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjadi tolak ukur terhadap suatu pelayanan, unsur aspek sebuah layanan yakni (Tangibels, Realiability, Responsiveness, Assurance, Emphaty).

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Indikator kepuasan, Pengguna Stasiun

PENDAHULUAN

Sebagai pusat Ibukota Negara Republik Indonesia, DKI Jakarta memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Oleh karena itu mobilitas di Kawasan DKI Jakarta sangat tinggi yang membutuhkan sarana transportasi yang tidak hanya memadai, perlu juga kenyamanan, keamanan, dan efisiensi waktu yang optimal (Sahara & Azwar, 2020). Seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api, dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pihak PT. Kereta Api Indonesia mulai memperbaiki sampai menambah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari peningkatan kualitas pelayanan fasilitas di stasiun kereta api, maupun penambahan kenyamanan dan keamanan di dalam kereta api (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021).

Dengan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan, maka masyarakat akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi kereta api. Guna memberikan pelayanan yang optimal serta memberikan kepuasan kepada pelanggan, PT.Kereta Api Indonesia dituntut harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan laju pertumbuhan logistik di tanah air mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini terlihat dengan tumbuh suburnya bidang usaha logistik, antara lain yaitu sektor transportasi, pendistribusian, dan warehousing (Azwar et al., 2022). Seiring dengan perkembangan dunia logistik yang

semakin maju perusahaan harus bekerja secara efektif dan efisien untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang lebih baik (Meisyah A, TrieMeisyah A, T., Nurcahyanto, H. and Marom, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku penggunaan kembali secara terus menerus sehingga terbentuklah loyalitas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan meneliti populasi atau sampel dengan menggunakan alat ukur atau instrumen penelitian yang telah dibuat. Adapun metode penelitian yang diterapkan untuk penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Survey dan Observasi Lapangan
2. Metode Studi Literatur
3. Persentase Perbandingan

Data penelitian yang digunakan pada penulisan ini menggunakan data primer. Adapun data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner dari responden pengguna layanan yang digunakan sebagai bahan acuan ataupun referensi bagi peneliti (Sahara & Jesica, 2022). Hasil data diperoleh melalui proses observasi di PT.KAI cabang Tanjung Priok mengenai layanan yang terkait pada indikator: *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Adapun daftar pertanyaan kuesioner yang diajukan terlampir pada tabel berikut:

Identitas Responden

Tabel .1 Tabel Daftar Pertanyaan Identitas Responden

No.	Pertanyaan	Indikator Jawaban
1.	Jenis Kelamin	Pria / Wanita
2.	Usia	Rentang Usia: 15-20 / 21-25 / 26- 30 / 30 tahun keatas.
3.	Profesi	Pelajar / Mahasiswa / Bekerja / Ibu Rumah Tangga

Pertanyaan Penelitian

Tabel .2 Tabel Daftar Pertanyaan Penelitian

No.	Pertanyaan	Indikator Jawaban
1.	Tersedianya petugas keamanan di dalam stasiun, kereta, dan lingkungan stasiun (Tangibels)	1 – 4
2.	Tersedia fasilitas toilet yang memadai (Tangibels)	1 – 4
3.	Tersedianya lahan parkir stasiun yang memadai (Tangibels)	1 – 4
4.	Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta stasiun Tanjung Priok (reliability)	1 – 4
5.	Apakah anda setuju keberangkatan kereta hanya sampai pada pukul 20.00 WIB	1 – 4
6.	Petugas sudah tanggap dalam keamanan menindak pelaku kejahatan jika ada hal kejadian tidak diinginkan kepada penumpang lain (responsiveness)	1 – 4
7.	Ketanggapan petugas keamanan dalam mencari barang penumpang yang tertinggal atau kehilangan (responsiveness)	1 – 4
8.	Tersedianya Petunjuk Keselamatan dalam keadaan darurat di dalam kereta (assurance)	1 – 4
9.	Tersedianya pengumuman informasi melalui sosial media (assurance)	1 – 4
10.	Merasakan kenyamanan dan keamanan dalam stasiun (emphaty)	1 – 4
11.	Kebersihan dalam stasiun sudah baik (emphaty)	1 – 4

Teknik sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, yakni penentuan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021). Adapun total sample yang diambil sebanyak 101 sample. Kriteria yang menjadi persyaratan responden adalah kriteria inklusi, yakni kriteria sampel yang diinginkan berdasarkan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data kuesioner yang disebarkan dan dinilai oleh penumpang Kereta Api (KA) pada tanggal 5 Maret 2023, disajikan dalam bentuk pertanyaan. Dilakukan dengan cara responden hanya memilih salah satu jawaban dari opsi yang diberikan.

Deskripsi Data**1. Analisa Data Berdasarkan dari Identitas Responden**

Analisis data berdasarkan hasil penjarangan data dari identitas responden dapat dideskripsikan bahwa berdasarkan jenis kelamin responden terbagi atas 41,6% pria dan 58,4% wanita, sesuai pengamatan penelitian bahwa penumpang KA didominasi oleh wanita. Berdasarkan dari segi usia responden, usia yang berumur 15 – 20 tahun sebesar 77,2%, kemudian 21 - 25 tahun sebesar 18,8% , usia 26-30 tahun sebesar 2%, dan usia >30 tahun sebesar 2%. Maka hasil dari penelitian menjelaskan bahwa pengguna kereta api lebih banyak pada usia antara 15-20 tahun yang berhubungan dengan kegiatan sehari-hari seperti bekerja dan menempuh pendidikan sesuai dengan keadaan stasiun yang dekat dengan pusat kota. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan tingkat profesi mahasiswa sebesar 70,3%, bekerja sebesar 17,8%, pelajar (SMP/SMA) sebesar 9,9%, dan ibu rumah tangga 2%. Hasil pengamatan terlihat bahwa sebagian besar pengguna jasa ini adalah berprofesi sebagai mahasiswa.

Frekuensi banyaknya pengguna moda transportasi KRL lewat stasiun Tanjung Priok sebanyak 1-2 kali dalam seminggu sebesar 67,9%, 3-4 kali sebesar 16,7%, dan 5-7 kali sebanyak 15,5%. Dari data tersebut menjelaskan bahwa pengguna yang memilih melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi KRL ketika berada di Tanjung Priok atau ingin ke Tanjung Priok mendapatkan respon positif sebesar 52,9%, dan respon negatif 47,1%.

2. Analisa Data Berdasarkan Persepsi Penumpang Kualitas Pelayanan Stasiun Tanjung Priok

- a) Tersedia petugas keamanan di dalam stasiun, di dalam kereta, dan di lingkungan stasiun (tangibels) di Stasiun KA Tanjung Priok menurut para penumpang adalah (sesuai urutan Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju) 0%, 3%, 37,6% dan 59,4%.
- b) Tersedia fasilitas toilet sudah memadai bagi pengguna jasa KA (tangibels) adalah : 1%, 16,8%, 38,6%, dan 43,6%.
- c) Tersedianya lahan parkir stasiun yang memadai (Tangibels) adalah : 1%, 22,8%, 38,6%, dan 37,6%.
- d) Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta stasiun Tanjung Priok (reability) adalah: 3%, 18,8%, 36,6%, dan 41,6%.
- e) Apakah anda setuju keberangkatan kereta hanya sampai pukul 20.00 WIB adalah: 32,7%, 33,7%, 20,8%, dan 12,9%.
- f) Petugas sudah tanggap dalam keamanan menindak pelaku kejahatan jika ada hal kejadian kurang tidak diinginkan kepada penumpang lain (pencurian, perbuatan onar, dan pelecehan seksual) (responsiveness) adalah: 1%, 9,9%, 53,5%, dan 35,6%.
- g) Ketanggapan petugas keamanan dalam mencari barang penumpang yang tertinggal atau kehilangan (responsiveness) adalah: 1%, 12%, 54%, dan 33%.
- h) Tersedianya petunjuk keselamatan dalam keadaan kondisi darurat di dalam kereta (assurance) adalah : 1%, 6,9%, 45,5%, dan 46,5%.
- i) Tersedianya pengumuman informasi melalui sosial media (assurance) adalah : 3%, 20,8%, 46,5%, dan 29,7%.
- j) Merasakan kenyamanan dan keamanan dalam stasiun (Emphaty) adalah : 2%, 5,9%, 54,5%, dan 37,6%.
- k) Kebersihan dalam stasiun sudah baik (Emphaty) adalah : 0%, 8,9%, 62,4%, dan 28,7%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil survey lapangan dan hasil analisis penelitian dari 101 (seratus satu) responden penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjung Priok dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa Deskripsi data berdasarkan mayoritas identitas pengguna pelayanan stasiun KA Tanjung Priok rata-rata didominasi oleh wanita sebesar 58,4%. Berdasarkan dari segi usia responden, usia yang berumur 15-20 tahun memiliki presentase lebih banyak sebesar 77,2%. Berdasarkan profesi responden terbanyak yaitu sebagai mahasiswa sebesar 68,3. Riset dalam pelayanan pengguna stasiun KA Tanjung Priok menunjukkan bahwa 47,1% pengguna menunjukkan respon negatif atau menolak untuk memprioritaskan menggunakan moda transportasi kereta ketika pengguna berada di Tanjung Priok atau ingin ke Tanjung Priok. Hal ini dikarenakan kurangnya kepuasan pelanggan akan jadwal kereta api yang hanya sampai pukul 20.00 WIB serta kurangnya rasa keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna stasiun kereta api Tanjung Priok.

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang perlu diperhatikan: Penelitian ini dilakukan hanya satu hari sehingga data yang terkumpul belum terlihat maksimal namun penulis sudah melihat keadaan karakteristik pengguna jasa angkutan ini sebagian besar berprofesi sebagai mahasiswa. Diperlukan perbaikan yang signifikan terutama dari segi kebersihan, keamanan, dan kenyamanan di stasiun KA Stasiun Tanjung Priok. Memperpanjang jadwal operasional KA di Stasiun Tanjung Priok lebih dari pukul 20.00 WIB.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). Intermodal Connectivity At Kampung Rambutan Bus Terminal. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 10(11), 123–131. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>
- Meisyah A, TrieMeisyah A, T., Nurcahyanto, H. and Marom, A. (2015). (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 276–286. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/8253/8022>
- Sahara, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57–68. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- Sahara, S., & Azwar, S. A. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>
- SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., & Jesica, R. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *Logistik*, 15(02), 120–134.
- Meisyah A, TrieMeisyah A, T., Nurcahyanto, H. and Marom, A. (2015). (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 276–286. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/8253/8022>