

# KUALITAS PELAYANAN *COMMUTER LINE*

## *SERVICE QUALITY OF COMMUTER LINE*

**Deslida Saidah**  
**Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti**  
adibahalfi@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The Increasing in number of passengers is influenced by schedule, price, and improved infrastructure and facilities. The study aims to identify the effect of new schedule and price on service quality. The study used non probability sampling method to acquire data from passengers. Regression was used to analyze the data collected. Hypothesis test show coesfficient of schedule towards service quality is 0.568 while tariff affects service quality with a coefficient of 0.535. The study suggests improvement on scheduling and tariff.*

**Keywords:** *loop line, consumers, commuter line*

### **ABSTRAK**

Peningkatan penumpang dipengaruhi dari jadwal, tarif, perbaikan infrastruktur, sistem dan fasilitas, gerbong dan rel. PT KCJ yang baik, dengan memakai pola *loop line* untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen. Tujuan penelitian untuk melihat besarnya pengaruh jadwal dan tarif baru terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, melalui metode kualitatif dan kuantitatif random sampling dengan pendekatan survey, menyebarkan angket, wawancara dan memakai alat analisis korelasi dan regresi linear berganda. Sampel yang dilakukan adalah accidental sampling. Pada uji Hipotesis pengaruh jadwal ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan (Y) nilai adalah 0,568; Pengaruh tarif ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan (Y) nilai adalah 0,535. Adapun implikasi dari penelitian ini adalah di dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan maka dapat ditingkatkan melalui peningkatan Jadwal dan Tarif.

**Kata Kunci:** *loop line, konsumen, commuter line*

## PENDAHULUAN

Transportasi darat merupakan salah satu bagian terpenting dan terbesar dalam dunia transportasi di Indonesia. Transportasi umum di darat terdiri dari kereta, bis, angkot/mikrolet, dari segi pelayanan mengalami kemajuan dari hari ke hari walaupun tidak signifikan. Ketika transportasi umum tidak dapat mengangkut sebagian masyarakat dan banyak kekurangan-kekurangan dalam melayani penumpang maka sebagian masyarakat beralih ke kendaraan pribadi yaitu motor dan mobil. Dengan banyaknya transportasi umum dan pribadi di jalan raya, menimbulkan masalah angkutan di ibu kota dan sekitar Jakarta, yaitu kemacetan. Kemacetan terus bertambah dari hari ke hari terutama pada saat hujan dan banjir, sehingga kemacetan kini sukar diatasi.

PT KAI Commuter Jabodetabek adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola KA Commuter Jabodetabek (KCJ). Kereta api terutama PT KCJ merupakan alternatif bagi masalah angkutan jalan raya bagi masyarakat. Sejalan misi kereta api, lebih menekankan akan kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan. Karena itu perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT KCJ adalah tarif dan Jadwal. Tarif sangat menentukan kepuasan penumpang dalam penggunaan jasa, karena besarnya tarif yang ditetapkan berkaitan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki oleh penumpang. Penjadwalan adalah aturan atau proses pengorganisasian, pemilihan dan penentuan waktu, penggunaan tempat atau sumber – sumber untuk mengerjakan semua aktifitas

yang diperlukan yang memenuhi kendala aktiitas dan sumber daya. Tarif dan jadwal baru kereta PT KCJ yang berlaku pada awal bulan April 2015 bertujuan untuk mengoptimalkan kereta pada saat ramai dan sepi penumpang untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen.

Dengan misi PT KCJ inilah menjadikan perusahaan menjadi salah satu menjadi andalan banyak masyarakat di Ibu Kota terutama yang tinggal dipinggiran ibu kota seperti Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi.

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

Merumuskan adanya pengaruh jadwal dan tarif terhadap kualitas pelayanan penumpang PT KCJ rute Bekasi-Jakarta (pp) dengan adanya perubahan jadwal dan tarif baru dan dapat mengatasi atau meminimalkan kendala-kendala yang terjadi sehingga tidak terulang kembali.

Transportasi didefinisikan sebagai “suatu usaha dan kegiatan mengangkutan atau membawa barang dan/ atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya” menurut Herry Gunawan (2015:1). Kereta adalah salah satu moda Transportasi darat yang paling diandalkan di dunia saat ini selain kecepatan dan ketepatan waktu juga kenyamanan dan keselamatan bagi penumpang selama perjalanan. Dengan adanya Jadwal baru kereta PT KCJ yang berlaku pada awal bulan April 2015 bertujuan untuk mengoptimalkan kereta pada jam sepi dan jam sibuk, dan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen

Menurut Utami (2009) tarif adalah keputusan penetapan tarif jasa merupakan pemilihan yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat tarif umum yang berlaku untuk jasa tertentu yang bersifat relative terhadap tingkat tarif para pesaing Tarif baru ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan konsumen.

Saprianti *et. al* (2013) mengatakan, jadwal berisi tentang waktu kedatangan dan waktu keberangkatan kereta api pada setiap stasiun yang dilewati oleh

kereta api tersebut. Sistem penjadwalan kereta api merupakan masalah yang tidak mudah untuk dipecahkan karena harus memperhatikan banyak aturan dan batasan, salahsatunya adalah jalur yang digunakan jalur tunggal yaitu jalur yang digunakan untuk dua arah yang berbeda. Salah satu daya tarik PT KCJ adalah waktu tempuh untuk melakukan rencana perjalanan seseorang pada JABODETABEK. Waktu yang singkat dan tepat merupakan harapan semua penumpang PT KCJ.

Dalam meningkatnya kualitas pelayanan PT KCJ maka konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan PT KCJ pada umumnya melalui proses yang sangat bervariasi, ada yang sederhana dan ada pula yang kompleks. Proses pengambilan keputusan menggunakan PT KCJ tidak hanya berhenti setelah terjadi menggunakannya, namun diikuti oleh tahap perilaku setelah menggunakan. Konsumen akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan dari menggunakan PT KCJ.

Pola *Loop Line* merupakan perubahan pola operasi multi operation menjadi single trip. Pada pola loop line penumpang harus berganti kereta, apabila kereta yang dinaiki tidak merupakan tujuan akhir penumpang, maka harus ke stasiun transit untuk sampai stasiun tujuan tanpa harus keluar dari stasiun. Pola ini dapat memaksimalkan gerbong.

Adapun definisi dari kualitas pelayanan (*service quality*) adalah kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Zeithaml *et al*; 2000). Bila pengertian di atas diformulasikan ke dalam bentuk matematis, maka dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\text{“Service Quality = Perception Score – Expectation Score”}$$

Peningkatan Kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya pencapaian kepuasan pelanggan bukanlah tugas yang ringan yang dapat diselesaikan secepatnya. Karena itu perlu diupayakan secara berkesinambungan serta berorientasi

kepada perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Setelah program kepuasan pelanggan dapat berjalan, maka perusahaan harus terus memantau perubahan keinginan atau perilaku dari konsumen.

Penelitian ini melihat pengaruh jadwal dan tarif (sebagai variabel bebas) terhadap kualitas pelayanan konsumen (sebagai variabel terikat). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuesioner dan ditujukan kepada penumpang PT KCJ Bekasi-Jakarta (PP) pada bulan Agustus-Oktober 2015. Pendekatan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif (pendekatan lapangan) dan metode kualitatif juga dilaksanakan untuk mendapatkan informasi tambahan dalam memperkuat diskusi pada hasil akhir. Rekomendasi penggunaan metode kuantitatif dan kualitatif secara komplementer.

Responden dari penelitian ini adalah konsumen/pengguna PT KCJ Commuter Line Bekasi - Jakarta. Oleh karena jenis populasi ini yang jumlahnya banyak jadi proses pengambilan sampel dilakukan secara random dengan accidental sampling dengan mendatangi langsung konsumen/pengguna. Dan menggunakan pilot study sebanyak 20 sampel di luar dari 100 sampel dari penelitian ini.

Instrumen survey terdiri dari 2 bagian dengan total pertanyaan 30. Bagian dua menggunakan skala 5 Likert dengan rating 1-sangat setuju sampai dengan 5-sangat tidak setuju. Bagian ke 2 ini berisi satu set pertanyaan tentang jadwal, tarif dan kualitas pelayanan, bagian pertama terdiri 9 item berisi informasi umum mengenai responden.

Untuk menganalisis data dan mengtest hipotesis yang diformulasikan, penelitian ini menggunakan SPSS( Statistical Package for Social Science ) Versi 20. Untuk mengtest beberapa hipotesis didalam penelitian ini digunakan regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menguji hipotesis yang ada pada metode penelitian digunakan regresi berganda untuk menentukan efek-efek dari faktor-faktor diatas terhadap Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh dua variabel yaitu jadwal dan tarif, yang mana diantara variabel tersebut yang merupakan prediksi terbaik

terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 1 memperlihatkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan pengaruh jadwal dan tarif terhadap kualitas pelayanan KCJ ( $R^2 = 0,495$ ;  $F = 47,46$ ; nilai  $p = 0,01$ ). Hal ini bermakna bahwa 49,5 % perubahan kualitas pelayanan KCJ dapat dijelaskan oleh kedua-dua variabel bebas yang digunakan dalam kajian ini.

Tabel 1 Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Durbin-Watson
						F	df1	df2	
1	.703 <sup>a</sup>	.495	.484	3.76034	.495	47.460	2	97	1.787

a. Predictors: (Constant), X2=Tarif, X1=Waktu

b. Dependent Variable: Y=Kualitas Pelayanan

c. Signifikan,  $p = 0,01$

Hasil uji Hipotesis dapat diringkas sebagai berikut: Pengaruh Jadwal dengan Kualitas Pelayanan nilai adalah 0,568. Pengaruh Tarif dengan Kualitas Pelayanan nilai adalah 0,535

Jadi Pengaruh Jadwal dengan Kualitas Pelayanan lebih besar dari Pengaruh Tarif dengan Kualitas Pelayanan. Antara variabel Jadwal dan Tarif tidak terjadi korelasi yang kuat yakni 0,233. Hal ini menandakan tidak adanya multikolinieritas atau korelasi diantara variabel diatas. Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari Kualitas Pelayanan (diukur dari probabilitas ) menghasilkan angka 0,000. Maknanya korelasi diantara variabel Kualitas Pelayanan dengan Jadwal dan Tarif sangat nyata karena probabilitas jauh dari 0,05. Menunjukkan benar bahwa penumpang menggunakan kereta paling utamanya adalah faktor waktu yaitu jadwal yang baik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan faktor lainnya adalah tarif, karena murah tarifnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Analisis korelasi dilakukan untuk memperjelas hubungan antara variabel-variabel kajian. Untuk mengetahui kewujudan korelasi di antara variabel-

variabel tersebut digunakan kaedah korelasi Pearson. Ringkasan hasil cetak SPSS berkenaan dengan korelasi di antara variabel-variabel kajian dapat dirujuk pada Tabel 2. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa korelasi antara jadwal dan tarif terhadap kualitas pelayanan KCJ berhubungan positif dan signifikan pada  $p = 0,01$ . Tabel 2 menunjukkan bahwa kedua-dua variabel bebas kajian memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan signifikan pada taraf  $p = 0,01$ .

Angka R square 0,495, hal ini berarti 49,5% Kualitas Pelayanan bias dijelaskan oleh variabel Jadwal dan Tarif. Sedangkan sisanya  $100 - 49,5\% = 50,5\%$  adalah factor lain. Banyak variable-variabel bebas yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain variable bebas yaitu jadwal dan tarif seperti variable lainnya fasilitas, peralatan, karyawan dan Perlengkapan Kereta ,Kenyamanan Ruangan, Penampilan Petugas, Kejujuran Dalam Memberikan Keterangan dan lainnya.

Standard error of the estimate dari model summary, ialah 3,760, sedangkan standard deviasi Kualitas Pelayanan adalah 5,2356. Karena standard error lebih kecil

Tabel 2 Correlations

		Y=Kualitas Pelayanan	X1=Jadwal	X2=Tarif
Pearson Correlation	Y=Kualitas Pelayanan	1.000	.568	.535
	X1=Jadwal	.568	1.000	.233
	X2=Tarif	.535	.233	1.000
Sig. (1-tailed)	Y=Kualitas Pelayanan	.	.000	.000
	X1=Jadwal	.000	.	.010
	X2=Tarif	.000	.010	.
N	Y=Kualitas Pelayanan	100	100	100
	X1=Jadwal	100	100	100
	X2=Tarif	100	100	100

daripada standar deviasi maka model regresi lebih bagus bertindak sebagai prediktor Kualitas Pelayanan daripada rata-rata Kualitas Pelayanan.

Pada tabel koefisien nilai signifikan adalah 0,000 atau probabilitas jauh dibawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

Dengan kata lain signifikan atau Jadwal benar-benar berpengaruh dengan Kualitas Pelayanan. Dengan uji yang sama diterapkan pada variabel Tarif menghasilkan kesimpulan bahwa variabel Tarif benar-benar berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Persamaan regresi adalah

$$Y = 0,412 + 0,576 X_1 + 0,565 X_2$$

Dimana : Y= Kualitas Pelayanan,  $X_1$  = Jadwal dan  $X_2$  = Tarif. Konstanta sebesar 0,412 menyatakan bahwa jika tidak ada Tarif dan Jadwal maka Kualitas Pelayanan adalah 0,412.

Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,576 dinyatakan bahwa setiap penambahan variabel jadwal akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,576%

Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,565 dinyatakan bahwa setiap penambahan variabel Tarif akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,565%. Jadi adanya pengaruh jadwal dan tarif terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara

pada penumpang dan petugas dari stasiun Bekasi-Jakarta. banyak harapan pengguna atau penumpang PT KCJ Bekasi-Jakarta yang perlu diperhatikan oleh perusahaan :

Peron tempat stasiun yang lebih kecil dan loket pembelian pada stasiun kecil. Tempat Tap kereta pada stasiun kecil, penyebrangan penumpang dan memisahkan Peron Kedatangan Kereta dari Luar Kota . Mengumumkan dengan memberi informasi yang jelas mengenai situasi dan kondisi bila ada terjadi keterlambatan atau pembatalan perjalanan.

Menambah kereta untuk menambah daya angkut penumpang. Jarak PT KCJ Bekasi- Jakarta satu dengan yang lain lebih dipersingkat waktu (2-3 menit) pada jam sibuk. AC perlu diperhatikan dan pengumuman informasi dari Supir/ pengemudi PT KCJ sebaiknya digunakan dua bahasa.

Bila terjadi masalah teknis, sebaiknya diinformasikan secepatnya pada pengguna atau konsumen Menyiapkan dengan menambahkan jadwal kereta khusus bila terjadi masalah teknis sehingga mengurangi penumpukan penumpang kereta di stasiun transit.

Dipercepat rel ganda di rute Bekasi – Jakarta sehingga tidak mengganggu jadwal PT KCJ dan dapat menambah frekuensi jadwal sebelumnya. Menambah tempat parkir untuk mobil dan motor pada tiap-

Tabel IV. 7 Coefficients<sup>a</sup>

Model	(Constant)	1	
		X1=Jadwal	X2=Tarif
<b>Unstandardized Coefficients</b>			
<b>B</b>	.412	.576	.565
<b>Std. Error</b>	4.146	.091	.098
<b>Standardized Coefficients</b>			
<b>Beta</b>		.469	.426
<b>T</b>	.099	6.318	5.737
<b>Sig.</b>	.921	.000	.000
<b>95.0% Confidence Interval for B</b>			
<b>Lower Bound</b>	-7.816	.395	.369
<b>Upper Bound</b>	8.641	.756	.760
<b>Correlations</b>			
<b>Zero-order</b>			
<b>Partial</b>		.568	.535
<b>Part</b>		.540	.503
		.456	.414
<b>Collinearity Statistics</b>			
<b>Tolerance</b>		.946	.946
<b>VIF</b>		1.058	1.058

a. Dependent Variable: Y=Kualitas Pelayanan

tiap stasiun. Membuat fasilitas untuk orang disable, ibu hamil atau menyusui dan balita di dalam stasiun dan di luar stasiun.

Kendala-kendala Yang Terjadi Dalam Melayani Konsumen Pada PT KCJ yaitu PT KRL Commuter Line tidak bisa menambah jadwal perjalanan kereta karena sarana dan prasarananya belum siap, faktor penyebabnya diantaranya :

Stasiun Manggarai, misalnya, saat ini sedang direvitalisasi. Selain itu, beberapa stasiun di jalur Nambo dan Bekasi belum semua aktif seperti Stasiun Bekasi Timur, Tambun, dan Cikarang belum bisa dibuka. Kumuhnya 67 stasiun di Jabodetabek oleh pedagang dan pengasong membuat stasiun tidak nyaman dan aman.

Selama 2015 tercatat ada 223 gangguan di jaringan PT KRL Commuter Line di seluruh Jabodetabek, baik terkait rel, wesel, maupun persinyalan. Masalah persinyalan di jalur Serpong yang masih dioperasikan dengan sistem blok menjadi salah satu kendala. Kerusakan pantograf. Pantograf ini terkait dengan masalah sinyal. Untuk menekan kelambatan perjalanan kereta, salah satu upaya adalah melakukan pergantian kabel listrik aliran atas. Sering terganggunya persinyalan elektronik dan wesel di lintas Jabodetabek khususnya saat turun hujan membuat perjalanan PT. KRL Commuter Line sering terganggu.

Kendala lain ketika PT KCJ menargetkan penambahan jumlah

perjalanan, kondisi pelintasan sebidang resmi maupun liar di DKI Jakarta masih banyak. Persoalan perlintasan sebidang, di Jabodetabek ada 24 perlintasan sebidang utama (dari sekitar 60 yang ada) yang harus dibereskan karena rawan kecelakaan dan menghambat pola operasi PT. KRL Commuter Line Jabodetabek.

Rel yang digunakan untuk PT. KRL Commuter Line saat ini masih dilewati kereta-kereta lain, seperti logistik, penumpang, dan barang. Jalur Bekasi merupakan salah satu yang potensial untuk menambah jumlah penumpang Sementara itu, di Bekasi jalur rel ganda belum sepenuhnya selesai.

Pelembaran kereta oleh warga sekitar rel di Jabodetabek juga merupakan persoalan sosial lain yang harus segera dibereskan oleh PT KCI.

## SIMPULAN

Ada pengaruh antara Jadwal terhadap Kualitas Pelayanan, Ada pengaruh Tarif dengan Kualitas Pelayanan & adapengaruh bersama-sama antara Jadwal dan Tarif terhadap Kualitas Pelayanan. Pengaruh jadwal dengan kualitas pelayanan lebih besar dari pengaruh tarif dengan kualitas pelayanan. Dengan uji yang sama diterapkan pada variabel jadwal dan tarif menghasilkan kesimpulan bahwa variabel jadwal dan tarif benar-benar berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Prosedur pembelian tiket bagi penumpang yang datang dari luar kota dan meneruskan menggunakan PT. KCI kurang praktis karena penumpang harus keluar dulu dengan membawa barang-barang serta keluarganya untuk membeli tiket PT. KCI.

## DAFTAR PUSTAKA

Gunawan, Hery. *Pengantar Transportasi & Logistik*, Jakarta Rajagrafindo Persada 2015.

- Saprianti, Dwi Agustina *et al.* 2013. 'Model Optimasi Penjadwalan Kereta Api (Studi Kasus pada Jadwal Kereta Api di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Lintasan Bandung-Cicalengka)'. *Jurnal Eureka Matika (JEM)* 1 (1).
- Utami, Setyaningsih Sri. 2009. 'Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta' *Jurnal Ekonomi & Kewirausahaan* 9 (1): 33-44.
- Zeithaml, Valarie A. & Bitner, 2000. 'Service Quality, Profitability & the economic Worth of Customers: What We know & What We Need to Learn'. *Journal of the Academy of Marketing Sciences*. 28 (1): 67-85.

Halaman ini sengaja dikosongkan.