

**Dampak Penerapan Sistem Komuter Line Kereta Listrik terhadap  
Kepuasan Pelanggan  
(Studi Kasus pada PT. Kereta Api Listrik AC JABODETABEK)**

***(Impact of Implementation of System Commuter Line at Electric Train  
on Customer Satisfaction  
(Case Study at PT. AC Electric Railway JABODETABEK))***

**Mohammad Kurniadi Rasyid<sup>1\*</sup>, Burhan Lumban Gaol<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Institut Teknologi Indonesia, Jl Raya Puspiptek, Tangerang Selatan, 15320

(Diterima: 4 Oktober 2012; Disetujui: 17 Januari 2013)

**Abstrak**

*Dalam rangka meningkatkan kepuasan para penggunanya di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi PT. KAI Commuter Jabodetabek sejak beberapa bulan terakhir tahun 2011 mencoba menerapkan sistem baru yang dikenal dengan nama commuter line. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pengguna jasa Kereta listrik. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 pengguna yang dilakukan pada bulan Juni dan Juli 2012. Pengambilan sampel menggunakan metode incidental sampling, sedangkan analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan metode Importance Performance Analysis. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pengguna KRL AC Jabodetabek merasa cukup puas tapi begitu banyak faktor yang harus dibenahi terhadap kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang paling prioritas untuk segera ditingkatkan adalah: ketepatan keberangkatan dan waktu tiba, kesesuaian jumlah kereta dan gerbong dengan jumlah penumpang, jadwal waktu keberangkatan yang sesuai dengan waktu keberangkatan beraktifitas penumpang, kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan, kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul, penjaagaan kebersihan dan kerapihan kereta, pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan, pengaturan pedagang di dalam kereta dan di stasiun.*

**Kata Kunci** : komuter, KRL, kepuasan

**Abstract**

*In order to improve the satisfaction of its users in Jakarta, Bogor, Tangerang and Bekasi PT. KAI Commuter Jabodetabek since a few months in 2011 trying to implement a new system known as commuter line. The study was conducted to determine the level of satisfaction of the electric train service users. Data collection was conducted in June and July 2012 through distributing questionnaires to 200 users. Sampling used incidental sampling method, while data analysis is descriptive qualitative and quantitative. To measure the level of customer satisfaction was used method Importance Performance Analysis. The survey results revealed that users of AC KRL Jabodetabek feel quite satisfied with the quality of service. The most immediately factors to improved are: the accuracy of the departure and arrival times, number of trains and wagons in accordance to the number of passengers, departure time schedule according to the time of departure passenger activity, the company's ability to quickly respond to customer complaints, the company's ability to quickly respond to face problems, sanitation and neatness of trains, providing of clear information to customers, arrangement of dealers in the train and at the station.*

**Keyword** : commuter, KRL, satisfaction

<sup>\*</sup>Penulis Korespondensi. Telp:+62 21 7561091; fax: +62 21 7560542  
Alamat E-mail: kurniadirasyid@gmail.com, burhan\_lg@yahoo.com

## 1. Pendahuluan

Kondisi lalu lintas di kota Jakarta yang begitu padat membuat para warga yang hendak bekerja memerlukan sarana transportasi yang lebih nyaman dan cepat untuk sampai ke tempat kerja. Penggunaan kendaraan pribadi sekarang ini tidak lagi begitu diminati karena pada jam-jam sibuk banyak jalan yang macet. Menurut data Dinas Perhubungan DKI Jakarta, pertumbuhan kendaraan mencapai 8-9 persen per tahun. Sehingga dengan kepadatan lalu lintas jalan raya yang melintasi Jakarta semakin meningkat diperkirakan kota ini akan lumpuh total pada tahun 2014.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan para penggunanya PT KAI *Commuter* Jabodetabek yang merupakan anak perusahaan PT KAI yang menangani Kereta Rel Listrik (KRL) dalam beberapa bulan terakhir tahun 2011 mencoba menerapkan sistem baru yang dikenal dengan nama *commuter line*. Dengan sistem ini maka yang ada hanya kereta-kereta listrik ekonomi (KRL ekonomi) dan KRL bisnis/AC. sementara KRL express ditiadakan. KRL ekonomi dan KRL AC dalam rutenya berhenti di setiap stasiun.

Hingga saat ini permasalahan yang terjadi sehubungan dengan kepuasan konsumen, terutama para pengguna jasa layanan KRL AC pasca penerapan sistem baru ini belum ada yang meneliti.

Penelitian ini menjadi penting bagi pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam rangka memberikan pelayanan maksimal bagi pengguna jasa transportasi ini terutama bagi mereka yang selama ini menggunakan KRL express namun sekarang ditiadakan.

Permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik, Keandalan, Tanggapan, Kepastian, dan Empaty dengan tingkat kepuasan pengguna kereta listrik (KRL) AC Jabodetabek.
2. Upaya apa yang perlu dilakukan oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan KRL AC Jabodetabek.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa KRL AC Jabodetabek
2. Melakukan analisis upaya apa yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen

PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk memperbaiki pelayanan terhadap pelanggan KRL AC Jabodetabek.

Penelitian ini dibatasi pada penggunaan KRL AC pada jam sibuk dan pada faktor-faktor yang berpengaruh langsung pada pengguna jasa KRL AC di daerah Jabodetabek. Atribut-atribut yang diteliti berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT KAI *Commuter* Jabodetabek.

Diharapkan hasil yang didapat dari penelitian ini adalah dapat diketahui atribut-atribut yang harus segera dibenahi oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, atribut-atribut mana saja yang selama ini berlebihan dilakukan

## 2. Teori Dasar

Pengembangan sebuah sistem maupun produk baru memerlukan masukan mengenai kebutuhan pelanggan atau kepuasan pelanggan. Setelah apa yang menjadi kebutuhan pelanggan diinventarisir maka konsep solusi untuk sebuah system atau produk baru dapat dibuat [3]. Pada dasarnya pengembangan sebuah teknologi baru baik berupa system ataupun produk mempunyai tujuan agar peralihan dari sebuah system atau produk ke system atau produk berikutnya yang menggantikannya haruslah efisien [7]. Seringkali sebuah sistem atau produk baru gagal diakibatkan kurang memperhatikan sisi kepuasan dari penggunanya [4].

Ada empat metode untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen [5] yaitu :

### a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan dapat mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak keluhan dan saran.

### b. Survei kepuasan konsumen

Survei dapat dilakukan dengan berbagai cara baik melalui pos surat, telpon atau wawancara.

### c. Ghost Shopping

Perusahaan mengirimkan seseorang untuk menjadi pembeli sekaligus mencari tahu kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

### d. Metode pelaporan keluhan

Para konsumen ditanyai secara langsung mengenai keluhan mereka dan penilaian mereka terhadap produk perusahaan.

Pada penelitian sebelumnya terkait dengan kepuasan pada sistem perkeretaapian yang bertujuan

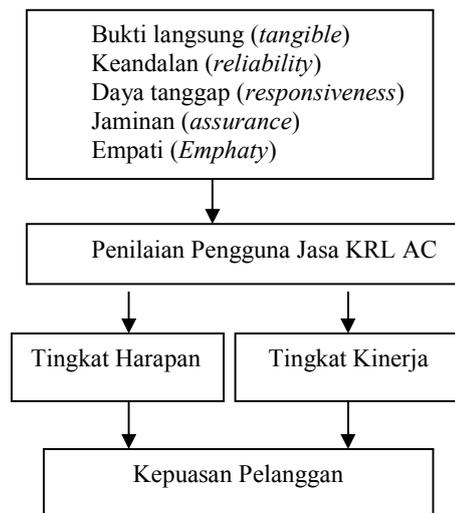
mengetahui besar tingkat kepuasan pengguna kereta api komuter Surabaya-Sidoarjo. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang menjadi prioritas bagi perusahaan untuk ditingkatkan karena belum memuaskan stasiun/shelter, kebersihan (stasiun/shelter, kereta, toilet).

Penelitian yang melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Kereta Api komuter berdasarkan pada preferensi pengguna [6]. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa tingkat kepuasan pengguna, *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dan *Service Quality (ServQual)*. Berdasarkan hasil analisa tingkat kepuasan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan Kereta Api komuter masih rendah.

Penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* untuk mencari tahu faktor-faktor prioritas dan yang tidak prioritas dengan menggunakan diagram kartesius sangat banyak digunakan karena dapat dengan cepat memberikan hasil yang memuaskan.

### 3. Metodologi

#### Disain Penelitian



Gambar 1. Disain Penelitian

#### Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analitis yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara pengisian kuisisioner yang berisi beberapa pertanyaan. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dengan metode dokumentasi dimana memperoleh data dari PT KAI *commuter* Jabodetabek dan sumber-sumber pustaka lainnya

seperti data peralatan, data jumlah karyawan, data pelanggan dan data-data lainnya yang mendukung

Metode pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian adalah *Accidental Sampling*. Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian

Dalam penelitian ini ditetapkan 200 responden.

Untuk mengambil sampel penelitian, digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (*quisioner*) tentang kepentingan kualitas jasa pelayanan dan pertanyaan tentang kinerja kualitas KRL AC yang disebarakan diantara bulan Juni dan Juli 2012 pada beberapa jalur KRL AC Jabodetabek. Untuk menilai jawaban dari setiap pertanyaan dari kuisisioner, digunakan Skala *Likert*.

#### Sistem Penggunaan Alat Ukur

Untuk keperluan analisa maka hasil kuisisioner yang disebarakan pada pengguna jasa dilakukan pemberian kategori penilaian sebagai berikut [8] :

Nilai tertinggi = 5.

Nilai terendah = 1.

Lebar Interval :

$$\text{Jarak} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Interval}} \quad (2)$$

$$\begin{aligned} \text{Jarak} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Kategori :

Nilai 4,20 - 5,00 = Sangat Penting/Sangat Puas

Nilai 3,40 - 4,19 = Penting/Puas

Nilai 2,60 - 3,39 = Cukup Penting/Cukup Puas

Nilai 1,80 - 2,59 = Kurang Penting/Kurang Puas

Nilai 1,00 - 1,79 = Tidak Penting/Tidak Puas

#### Teknik Penyelesaian

Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah digunakan Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja atau *Importance-Performance Analysis*.

Analisis data yang diperoleh dari kuisisioner, akan dipresentasikan dalam bentuk Diagram *Cartesius*, dengan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (3)$$

Di mana :

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Xi = Skor penilaian Kinerja
- Yi = Skor penilaian Harapan

Dari perhitungan di atas didapatkan tabel untuk tingkat kepuasan/keseuaian pelanggan. Setelah mendapatkan nilai X dan Y untuk masing-masing atribut maka nilai rata-rata X dan Y dapat dihitung. Selanjutnya diagram IPA yang mempunyai empat kuadran dapat dibuat berdasarkan dua garis pembagi yang melalui nilai rata-rata X dan Y pada masing-masing sumbu mendatar dan vertikal.

Jika nilai kepentingan Yi berada di atas nilai rata-rata seluruh Y maka akan masuk ke kuadran sebelah atas. Sebaliknya jika nilainya di bawah nilai rata-rata maka masuk ke kuadran bawah. Begitu pula dengan nilai kepuasan Xi apabila lebih besar dari nilai rata-rata kepuasan dari nilai rata-rata akan berada di sebelah kiri.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas menggunakan program SPSS Versi 19 For Windows. Dengan taraf uji  $\alpha = 0,05$  memiliki  $df = n - 2$ , sehingga  $r$  tabel =  $r(1/2\alpha; n-2) = r(0.025; 198) = 0,1381$ .

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Atribut	Corrected Item- Total Correlation (kinerja)	Corrected Item- Total Correlation (harapan)
1	.666	.371
2	.629	.426
3	.580	.312
4	.634	.284
5	.483	.371
6	.481	.305
7	.503	.397
8	.613	.321
9	.570	.317
10	.576	.179
11	.466	.439
12	.571	.454
13	.448	.345
14	.480	.361
15	.454	.370
16	.622	.390
17	.589	.417

18	.520	.267
19	.573	.531
20	.518	.354

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.797	20 (harapan)
.908	20 (kinerja)

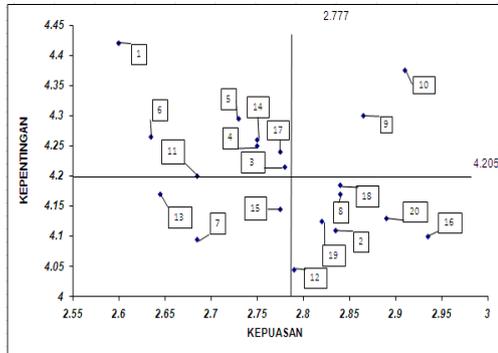
Berdasarkan output hasil *reliability analysis* terlihat dari 20 indikator atribut semuanya valid karena  $r$  hitung masing-masing lebih besar dari  $r$  tabel. Sementara uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,908 dan 0.797 lebih besar dari nilai kritis 0,6 menurut kriteria dari *Numnaly* maka reliabilitas terpenuhi.

**Tabel 2. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Harapan pada KRL AC Jabodetabek**

Atribut	Penilaian	Penilaian	Tingkat
	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Kesesuaian (Xi/Yi) (%)
1	2.60	4.42	58.82
2	2.84	4.11	68.98
3	2.78	4.22	65.95
4	2.75	4.25	64.71
5	2.73	4.30	63.56
6	2.64	4.27	61.78
7	2.69	4.10	65.57
8	2.84	4.17	68.11
9	2.87	4.30	66.63
10	2.91	4.38	66.51
11	2.69	4.20	63.93
12	2.79	4.05	68.97
13	2.65	4.17	63.43
14	2.75	4.26	64.55
15	2.78	4.15	66.95
16	2.94	4.10	71.59
17	2.78	4.24	65.45
18	2.84	4.19	67.86
19	2.82	4.13	68.36
20	2.89	4.13	69.98

Berdasarkan perhitungan untuk tingkat kesesuaian/kepuasan untuk pernyataan-pernyataan dalam tabel di atas, menunjukkan hampir semua atribut kecuali atribut 1 mempunyai tingkat kesesuaian di atas 60 % hal

ini berarti bahwa harapan pengguna jasa KRL AC Jabodetabek cukup terpenuhi dengan baik. Setiap indikator/pernyataan pada **tabel 1** secara umum menunjukkan hasil yang cukup memuaskan.



**Gambar 2.** Diagram *Importance Performance Analysis* Berdasarkan Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kinerja setiap Atribut

Berdasarkan grafik *IPA* pada **Gambar 2** maka atribut-atribut yang prioritas dan tidak prioritas untuk KRL AC dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

#### Kuadran A (kiri atas)

Atribut-atribut yang Menjadi Prioritas Utama untuk Diperbaiki:

- Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba (1)
- Kesesuaian jumlah kereta dan gerbong dengan jumlah penumpang (3)
- Jadwal waktu keberangkatan yang sesuai dengan waktu keberangkatan beraktifitas penumpang (4)
- Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan (5)
- Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul (6)
- Penjagaan kebersihan dan kerapihan kereta (11)
- Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan (14)
- Pengaturan pedagang di dalam kereta dan di stasiun sudah baik (17)

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pengguna KRL AC, sehingga perusahaan harus mengupayakan peningkatan atribut-atribut tersebut.

#### Kuadran B (kanan atas)

Atribut-atribut yang dianjurkan untuk dipertahankan:

- Memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang terhadap kriminalitas (9)

- Memberikan rasa aman dan nyaman dari bahaya kecelakaan kereta (10)
- Atribut-atribut yang ada pada kuadran ini dianggap penting namun kinerja perusahaan sudah baik.

#### Kuadran C (kanan bawah)

Atribut-atribut yang mempunyai prioritas rendah:

- Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong (2)
  - Keramahan petugas kepada penumpang (8)
  - Penataan exterior dan interior kereta yang baik (12)
  - Tarif tiket kereta sudah sesuai (16)
  - Loket pelayanan memadai (18)
  - Waktu transit antara satu kereta dengan kereta lain yang tidak lama (19)
  - Jumlah armada pada hari libur memadai (20)
- Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna KRL AC.

#### Kuadran D (kiri bawah)

Atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna KRL AC:

- Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang (7)
- Kebersihan dan kerapihan stasiun (13)
- Tempat menunggu yang baik bagi pelanggan (15)

### 5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap dampak penerapan sistem komuter line yang baru dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna KRL AC Jabodetabek sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan PT KAI *Commuter* Jabodetabek pasca penerapan sistem baru komuter line. Berdasarkan analisa *IPA (Indicator Performance Analysis)* maka diketahui hal-hal yang perlu diprioritaskan dan yang tidak.

Faktor-faktor yang disarankan untuk segera dilakukan adalah:

- Perbaikan jadwal keberangkatan dan kedatangan serta menjaga ketepatannya
- Peningkatan jumlah kereta dan gerbong agar sesuai dengan jumlah penumpang
- Pelatihan customer satisfaction dan *trouble solving* bagi karyawan
- Penambahan sarana dan prasarana untuk penjagaan kebersihan dan kerapihan kereta
- Penambahan sarana informasi untuk pelanggan
- Penataan tempat dan waktu untuk para pedagang

### **Ucapan Terima Kasih**

Kami ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap semua pihak yang telah membantu khususnya pada kedua lembaga DIKTI dan Institut Teknologi Indonesia baik dari jurusan Mesin ITI juga LP3M-ITI.

### **Daftar Simbol**

Xi = Penilaian Kepuasan

Yi = Penilaian Harapan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian

### **Daftar Pustaka**

- [1] Assauri, S., Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 1987.
- [2] Engel, Black Well, Minard, Perilaku konsumen. jilid I Edisi keenam, Bina pura Aksara, Jakarta, 1994.
- [3] George E, Dieter. *Engineering Design*. 4<sup>th</sup> ed. USA: McGraw-Hill. 2000.
- [4] Inwood, David, *Product Development*. 4<sup>th</sup> ed. Diterjemahkan oleh PPM, 1993.
- [5] Kotler, Philip, Manajemen pemasaran: Analisis perencanaan Implementasi dan Kontrol. Jilid I dan Jilid II, PT Prenhalindo. Jakarta, 1997.
- [6] Novelina Febridian, Apsari. Evaluasi Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo, 2007.
- [7] Schuh, Gunter, *Technologie Management*, Springer Verlag, Berlin, 2011.
- [8] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta, 2009.