

BAB V

ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Tingkat Kepentingan

Dalam menganalisa kepuasan penumpang pada penelitian ini menggunakan kuesioner metode IPA. Pemilihan kuesioner ini didasari pada alasan bahwa kuesioner ini merupakan salah satu metode terbaik yang bisa mengukur kepuasan konsumen dengan melibatkan analisa sikap konsumen terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki atribut kualitas produk atau jasa secara langsung. Metode IPA merupakan suatu metode yang terdiri dari penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja. Pembuatan kuesioner penelitian menggunakan variabel. Setiap variabel terdiri dari beberapa atribut. Untuk setiap atribut memiliki kriteria kepentingan dan kinerja. Pengumpulan data pada metode IPA untuk tingkat kepentingan didapatkan 100 responden dengan jumlah atribut sebanyak 20 atribut. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 8 terdapat 5 atribut dengan nilai kepentingan terbesar yakni atribut 12, 14, 11, 17, dan 10. Menurut penumpang atribut 12 dengan pernyataan “staf mampu menjelaskan kepada konsumen” dianggap paling tinggi nilai kepentingannya sebesar 4,01 karena penumpang kereta api memiliki latar belakang yang berbeda dari segi pendidikan dan usia sehingga tidak semua penumpang memahami mekanisme pelayanan. Maka hal tersebut menjadi alasan paling penting bagi staff untuk lebih memahami mekanisme pelayanan berdasarkan latar belakang penumpang yang berada di Stasiun Serang. Lalu atribut 14 yang memiliki nilai tingkat kepentingan sebesar 4,00 dengan pernyataan “penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk perjalanan jauh maupun dekat” dianggap paling tinggi nilai kepentingannya menurut penumpang, karena penumpang tentunya memilih jasa transportasi dengan prioritas kenyamanan dan keamanannya. Oleh karena itu keamanan pada Stasiun Serang meningkatkan serta mempertahankan keamanan baik dilingkungan Stasiun Serang maupun di dalam kereta api. Atribut 11 memiliki

nilai kepentingan sebesar 3,99 dengan pernyataan “staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket” menurut penumpang hal tersebut menjadi alasan paling penting karena dalam pembelian tiket sebagian penumpang kurang memahami mekanismenya, maka staf lebih inisiatif serta terampil untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang kereta api. Atribut 17 memiliki nilai kepentingan ke-empat tertinggi menurut penumpang sebesar 3,98 dengan pernyataan “staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api” menurut penumpang salah satu faktor penting pengguna jasa transportasi adalah keselamatan. Maka alasan pentingnya keselamatan penumpang dan pengunjung menjadi hal yang utama bagi Stasiun kereta api untuk meningkatkan K3 bagi penumpang kereta api. Nilai kepentingan yang tinggi terakhir yaitu atribut 10 dengan pernyataan “staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api” memiliki nilai tingkat kepentingan tinggi sebesar 3,97 menurut penumpang, karena beberapa penumpang memiliki keluhan baik dari segi pembelian tiket, pembayaran, dan sebagainya. Oleh karena itu pelayanan Stasiun Serang harus memiliki daya tanggap dan responsif terhadap penumpang untuk menjawab dan menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh penumpang kereta api.

Sedangkan jika dilihat dari nilai rata-rata dimensi yang memiliki hasil terbesar adalah dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*), menurut penelitian Mariska & Shihab (2016) bahwa dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan bentuk pelayanan yang mampu menciptakan rasa nyaman (*good mood*) terhadap penumpang kereta api. Dalam arti, kepuasan konsumen teruji dipengaruhi dengan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dan dimensi jaminan (*Assurance*). Oleh karena itu menurut kepentingan penumpang bagi PT. KAI Stasiun Serang memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi pada dimensi daya tanggap dan jaminan.

5.2 Tingkat Kinerja

Atribut yang memiliki nilai tingkat kinerja terbesar berdasarkan tabel perhitungan tingkat kinerja menurut penumpang terdapat 5 atribut yaitu atribut 16, 10, 17, 11, dan 14. Atribut 16 memiliki nilai tingkat kinerja terbesar pertama mendapatkan nilai tingkat kinerja 3,71 dengan pernyataan “staf memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh penumpang kereta api” karena menurut penumpang pelayanan Stasiun Serang mampu memberikan informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh penumpang kereta api berdasarkan latar belakang pendidikan dan usia penumpang. Kemudian atribut terbesar kedua menurut penumpang yaitu atribut 10 mendapatkan nilai tingkat kinerja sebesar 3,63 dengan pernyataan “staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan menyelesaikan dari penumpang kereta api” maka dari hasil nilai tersebut kinerja pada Stasiun Serang mampu memberikan daya tanggap untuk setiap pertanyaan serta keluhan penumpang kereta api. Atribut 17 mendapatkan nilai tingkat kinerja ketiga menurut penumpang sebesar 3,63 dengan pernyataan “staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api” maka kinerja yang dilakukan oleh staf cukup maksimal sehingga penumpang puas terhadap pelayanan Stasiun Serang dari segi keselamatan penumpang maupun pengunjung di lingkungan kereta api. Atribut yang memiliki nilai tingkat kinerja terbesar ke-empat menurut penumpang yaitu atribut 11 mendapatkan hasil nilai 3,60 dengan pernyataan “staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket” keterampilan kinerja pada Stasiun Serang menjadi tolak ukur penumpang sebagai sarana untuk bertinteraksi dalam kesulitan maupun masalah pada pembelian tiket, maka staff mampu memiliki keterampilan untuk menangani pembelian tiket penumpang. Kemudian atribut yang memiliki nilai tingkat kinerja terbesar terakhir menurut penumpang yaitu atribut 14 mendapatkan hasil nilai 3,59 dengan pernyataan “penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi untuk perjalanan jauh maupun dekat” kondisi jasa transportasi di Stasiun Serang dari segi lingkungan ataupun kereta api menurut penumpang dapat dikatakan memiliki tingkat keamanan cukup tinggi, hal ini disebabkan kinerja staf yang

maksimal dalam meningkatkan keamanan sehingga penumpang merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api dalam jarak dekat maupun jauh.

Sedangkan jika dilihat dari nilai rata-rata dimensi yang memiliki hasil terbesar adalah dimensi jaminan (*Assurance*), menurut penelitian Mariska & Shihab (2016) bahwa dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan bentuk pelayanan yang mampu menciptakan rasa nyaman (*good mood*) terhadap penumpang kereta api. Dalam arti, kepuasan konsumen teruji dipengaruhi dengan dimensi jaminan (*Assurance*). Oleh karena itu staff PT. KAI Stasiun Serang memiliki nilai tingkat kinerja yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang kereta api dari segi kenyamanan dari fasilitas yang disediakan oleh perusahaan tersebut untuk mendapatkan hasil kepuasan konsumen yang lebih maksimal.

5.3 Perhitungan Nilai GAP *Service Quality* (*Servqual*)

Berdasarkan tabel 10 perhitungan nilai GAP tiap atribut pada metode *servqual*, didapatkan 5 nilai GAP atribut yang terbesar yaitu atribut 12 dengan nilai GAP -0,51, artinya atribut 12 memiliki nilai GAP semakin besar karena pada perhitungan nilai GAP kepentingan (harapan) lebih besar dibandingkan dengan kinerja (persepsi) maka pelayanan staf pada atribut 12 kurang maksimal dalam segi pemberian informasi, penanganan keluhan penumpang, dan menjelaskan secara jelas dan mudah dipahami menurut latar belakang penumpang kereta api. Kemudian atribut 2 dengan nilai GAP -0,5, atribut 2 juga masih memiliki nilai GAP yang semakin besar karena lokasi Stasiun Serang memiliki kepentingan (harapan) lebih tinggi bagi penumpang untuk lebih mudah dijangkau dengan kendaraan umum. atribut 5 dengan nilai GAP -0,47, pada atribut 5 nilai kepentingan lebih besar dengan nilai kinerja karena penumpang memiliki harapan lebih tinggi dari persepsi atribut 5 maka staf lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas sarana parkir yang aman dan tempat duduk diruang tunggu yang nyaman dan bersih. atribut 6 dengan nilai GAP -0,46, pelayanan pada ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api di Stasiun Serang masih belum memenuhi harapan penumpang, karena nilai kinerja lebih rendah dibandingkan nilai kepentingan penumpang sehingga perlu ditingkatkan lebih untuk memenuhi kepuasan penumpang kereta api. Dan atribut 9 dengan nilai GAP -0,41, yang

memiliki nilai GAP semakin besar dari segi pembayaran tiket kereta api guna lebih luas dijangkau oleh penumpang khususnya remaja untuk memudahkan dengan melalui mBanking, Linkaja, QRIS, dan minimarket.

Kemudian tabel perhitungan nilai GAP tiap dimensi pada metode *servqual*, didapatkan nilai GAP dimensi yang terbesar yaitu dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai GAP -0,4. Maka dari hasil tersebut staf Kereta Api Stasiun Serang lebih unggul pada dimensi daya tanggap dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

5.4 Pemetaan Pelayanan PT. KAI Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan data diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada semua atribut jasa yang dihitung memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100%, artinya tingkat kinerja memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah daripada tingkat kepentingan. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Hasil perhitungan nilai (rata-rata skor kinerja) dan (rata-rata skor kepentingan) kemudian dipetakan dalam kuadran kartesius, yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut. Pengukuran tingkat kesesuaian dilakukan untuk mencari urutan prioritas perbaikan layanan maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 2 dan 6 : fasilitas lokasi Stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 1, 3, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, dan 19 : Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih, fasilitas

musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih, Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan, pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, *Payment Point*, Linkaja, QRIS dan minimarket terdekat, Staf yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api, Staf terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket, Staf mampu menjelaskan kepada konsumen, Staf mampu menangani keluhan dan pengaduan, penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat, Staf selalu bersikap sopan kepada konsumen, Staf memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna kereta api, Staf selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api, dan mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 4, 7, 8, 18, 20 : stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman, jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI, pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api, Staf dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung kereta api maupun penumpang kereta api, dan Staf selalu mengutamakan kepentingan konsumen.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui yang menjadi sasaran utamanya adalah lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum dan ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api. Indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan. Adapun usulan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kuadran prioritas utama yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*) dan atribut 2 dengan pertanyaan lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan

kendaraan umum dengan memberikan usulan evaluasi yaitu menggunakan jasa transportasi ojek online agar tidak adanya kemacetan di depan area Stasiun Serang dan atribut 6 dengan pertanyaan ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api dengan memberikan usulan evaluasi yaitu menambahkan papan informasi digital yang selalu update jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api.