

Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Komuter Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Menggunakan Metode ServQual dan Zone of Tolerance: Studi Kasus Tanah Abang DKI Jakarta

Fredy Jhon Philip Sitorus¹ dan Fresly Verliando Montana¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pembangunan Jaya
Tangerang Selatan, Banten 15413, Indonesia
fredy.jhon@upj.ac.id

Received 12 October 2022, Revised 31 March 2023, Accepted 31 March 2023

Abstract — *This study focuses on the extent to which commuter train users are satisfied with the services provided by service providers. The purpose of this study was to find out the level of satisfaction of commuter train users while at the same time providing service improvement efforts to be used as evaluation material for service providers. The method used is Service Quality and Zone of tolerance with the help of a questionnaire that is prepared according to the five dimensions of service quality and refers to PM. 48 of 2015. The data collection method was carried out by distributing questionnaires containing 23 statement attributes to respondents, respondents in this study were commuter train users who had an age range of 17-50 years and used commuter trains at least four times a week. The data analysis method uses gap 5 ServQual and Zone of tolerance calculation. The results showed that the value of the ServQual gap in all statement attributes in the questionnaire was negative, then there were several statement attributes that were still below the tolerance zone and there were requests from potential users about the queue time when entering the station. The conclusion of this study is that commuter train users are still not satisfied with the services provided and there are priority service improvements that must be considered by PT. KCI.*

Keywords: *ServQual, Zone of Tolerance, User Satisfaction, Probability, Commuter line*

Abstrak — Penelitian ini berfokus kepada sejauh mana pengguna kereta komuter merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu tingkat kepuasan dari pengguna kereta komuter sekaligus memberikan upaya perbaikan pelayanan untuk dijadikan bahan evaluasi kepada penyedia jasa. Metode yang digunakan adalah Service Quality dan Zone of tolerance dengan bantuan kuesioner yang disusun sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan dan mengacu kepada PM. 48 Tahun 2015. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 23 atribut pernyataan kepada responden, responden didalam penelitian ini adalah pengguna kereta komuter yang memiliki rentang usia 17-50 tahun serta menggunakan kereta komuter minimal empat kali dalam seminggu. Metode analisis data menggunakan gap 5 ServQual dan perhitungan Zone of tolerance. Hasil penelitian menunjukkan nilai gap ServQual dalam keseluruhan atribut pernyataan dalam kuesioner negatif, lalu terdapat beberapa atribut pernyataan yang masih dibawah zona toleransi serta terdapat permintaan dari calon pengguna tentang waktu antrean sewaktu memasuki stasiun. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pengguna kereta komuter masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan terdapat prioritas perbaikan pelayanan yang harus dipertimbangkan oleh PT.KCI.

Kata Kunci: ServQual, Zone of Tolerance, Kepuasan pengguna, Kereta Komuter

PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peranan cukup penting di dalam penting dan strategisnya perkembangan perputaran perekonomian, memperlancar kesatuan serta terpengaruhnya segala faktor kehidupan. Pentingnya transportasi terlihat jelas karena kebutuhan terhadap jasa angkutan baik orang maupun barang yang berdasar atas bertambahnya jumlah penduduk dan

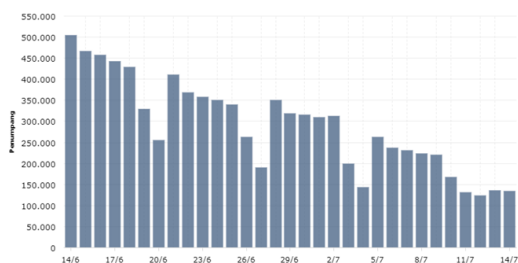
perluasan area pemukiman terutama di kota-kota besar seperti Jakarta. Sehingga dalam memenuhi kebutuhan terhadap mobilitas masyarakat, penyedia jasa angkutan umum harus dapat menyesuaikan layanan yang mereka berikan kepada pengguna jasa transportasi umum di masa sekarang (Yuda Bakti et al., 2020). Selain itu penyedia jasa angkutan umum juga harus memperhatikan kualitas pelayanan, karena

hal ini berdampak terhadap loyalitas pengguna jasa (Azhar et al., 2019), khususnya untuk masyarakat perkotaan seperti wilayah Jakarta.

Kota Jakarta menjadi pusat kegiatan perdagangan, pemerintahan dan industri berdampak kepada orang-orang yang melaksanakan kegiatan di Jakarta memiliki mobilitas yang tinggi. Baik aktivitas perdagangan, pemerintahan dan industri tidak hanya melibatkan orang-orang yang berdomisili di Jakarta saja, namun melibatkan juga masyarakat yang berdomisili di luar Jakarta. Permasalahan aktivitas pada kawasan *urban sprawl* di sekitar Jakarta sangat memerlukan pelayanan kota sehingga terbentuknya kehidupan berkelanjutan (Rijasa et al., 2019). Masyarakat di luar Jakarta yang memiliki aktivitas di Jakarta memerlukan alat transportasi untuk melayani kebutuhan mobilitas mereka baik ketika mengawali aktivitas maupun setelah beraktivitas.

Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, penyedia jasa transportasi harus memberikan layanan terbaik untuk keperluan pengguna (Ojha, 2020). Sehingga jasa transportasi semakin meningkat, dalam jumlah maupun kualitas yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan menurut Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Kereta api dapat dijadikan pilihan sebagai alat transportasi yang dapat digunakan untuk membantu mengatasi permasalahan kebutuhan masyarakat untuk menunjang mobilitas yang tinggi.

Mengacu kondisi diatas, sudah sepatutnya PT. Kereta Api Indonesia (KAI) selaku penyelenggara jasa angkutan kereta api di Indonesia membentuk PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) yang bertujuan sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta rel listrik area Jabodetabek. Angkutan kereta listrik ini merupakan salah satu angkutan yang banyak dipilih masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor budaya, faktor sosial, dan faktor pribadi (Pratandari, 2019)

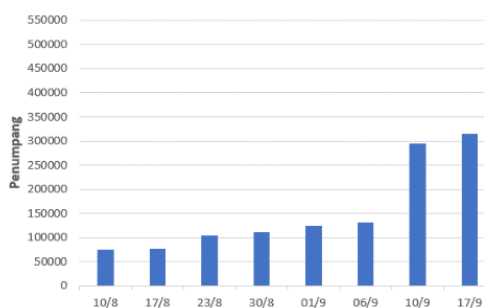


Gambar 1. Grafik Pengguna Kereta Komuter 14 Juni – 14 Juli 2021 (website PT. KAI)

Menurut data pengguna harian kereta komuter PT.KAI yang dapat dilihat dalam Gambar 1, jumlah pengguna harian dari kereta komuter terhitung tanggal 14 Juni hingga 14 Juli 2021. Pada tanggal 14 Juni terdapat jumlah pengguna kereta komuter sebanyak 500.000 orang, dan pada tanggal 2 Juli pengguna kereta komuter sebanyak 300.000 orang. Hal tersebut

terjadi karena dampak dari penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penurunan jumlah pengguna kereta komuter masih terus mengalami penurunan hingga 145.000 orang kala terjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) darurat yang berjalan sejak 3 Juli 2021.

Setelah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berakhir mulai terdapat peningkatan kembali terhadap pengguna kereta komuter yang dapat dilihat pada Gambar 2. Peningkatan terjadi cukup signifikan pada jumlah pengguna kereta komuter pada tanggal 6 hingga 17 September 2021 sebesar 30-45%. Banyak usulan yang perlu dilakukan penyedia jasa angkutan umum khususnya KRL dalam beradaptasi selama paska pandemi kebiasaan baru yang baik dari segi operasional (minimalisasi 3 C, metode stop-skipping, dan digitalisasi layanan), transit (fasilitas park and ride, integrasi moda, pembangunan kawasan TOD, dan sewa sepeda), finansial (pengusulan perubahan nilai TAC, subsidi KRL, pencanangan GNNT, dan integrasi tiket/single tiket) (Hapsari et al., 2022).



Gambar 2. Grafik Pengguna Kereta Komuter 10 Agustus – 17 September 2021 (website PT. KAI)

Kepuasan pelanggan yang dipertahankan menjadi salah satu langkah baik yang dapat diterapkan oleh penyedia jasa. Agar terwujudnya harapan tersebut, maka PT. Kereta Commuter Indonesia diharapkan mampu menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan berdasarkan aspek pelayanan yang diharapkan oleh pengguna kereta komuter. Permasalahan yang umum terjadi di stasiun kereta adalah banyaknya pengguna yang harus mengantri selama satu jam hanya untuk menaiki kereta komuter, jarak di tempat duduk yang terlalu jauh namun pengguna yang berdiri harus berhimpitan, hingga masalah petugas yang mengobrol saat bertugas sehingga hampir membuat salah satu pengguna terjepit pintu kereta komuter (Siwi et al., 2020). Permasalahan ini perlu adanya perhatian dari penyedia jasa untuk selanjutnya menentukan penyelesaian terbaik terhadap permasalahan-permasalahan tersebut, sehingga pada akhirnya terciptanya kinerja yang lebih baik untuk dapat memuaskan pelanggan.

Kualitas layanan atau Service Quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan

yang mereka peroleh atau terima (Parasuraman et al., 1990). Salah satu metode penilaian kualitas layanan adalah dengan metode *Servqual*. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pengguna serta membantu memberikan upaya teknis terhadap permasalahan yang ada dengan menggunakan metode *ServQual* dan *Zone of Tolerance (ZOT)*, yaitu metode yang dapat mengukur wilayah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Penggunaan Metode *Servqual* dan *ZOT* yang diperluas dapat meningkatkan presisi pengukuran kualitas layanan jasa (Chen, 2022).

METODE PENELITIAN

. Metode *Servqual* banyak digunakan untuk penelitian mengenai kualitas jasa di berbagai sektor, termasuk di bidang transportasi dan logistik (Pham & Yeo, 2019; Luke & Heyns, 2020; Knop, 2019; Fang et al., 2020). Hal ini disebabkan adanya kelebihan yang terdapat dalam metode *servqual*, antara lain diakui sebagai standar dalam kualitas layanan, telah terbukti berlaku (*valid*) untuk semua situasi pelayanan, dapat diandalkan, instrumennya terdiri dari berbagai dimensi sehingga memudahkan pengguna dan manajemen dalam melakukan pengisian, memiliki prosedur analisis standar yang sehingga memudahkan dalam interpretasi hasil (Hidayat et al., 2009).

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Diharapkan dengan digunakannya metode ini dapat menggambarkan dan membantu membuat sebuah solusi atas keadaan atau situasi yang sedang terjadi. Kegiatan pertama mengidentifikasi variabel penelitian guna memastikan variabel apa yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan dari literatur penelitian yaitu penelitian terdahulu dan buku sebagai referensi. Penggunaan variabel-variabel ini guna mempersiapkan cara ataupun tautan yang digunakan dari lima dimensi *Servqual*.

Studi lapangan merupakan kegiatan melakukan observasi untuk memantau kondisi awal Stasiun Tanah Abang yang digunakan sebagai obyek penelitian untuk mengidentifikasi permasalahan layanan yang ada serta identifikasi langkah-langkah untuk dilakukannya penelitian.

Studi literatur merupakan cara mempelajari dan memperkuat teori dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian. Studi yang dijadikan referensi lain pada penelitian ini diantaranya dari buku-buku, jurnal-jurnal, tugas akhir.

Observasi pada Penelitian ini berlokasi di Stasiun Tanah Abang DKI Jakarta. Peneliti menentukan lokasi tersebut dikarenakan Stasiun Tanah Abang memiliki jumlah penumpang harian yang dirasa mencukupi sampel yang dibutuhkan didalam penelitian ini. Variabel Bebas atau independen yang terdapat dalam penelitian ini adalah jawaban dari responden mengenai harapan pelayanan, kinerja pelayanan, dan pelayanan minimum yang masih

diterima oleh pelanggan. Alasan digunakannya pengukuran ini karena mewakili semua aspek layanan, yaitu seluruh bentuk fisik disiapkan oleh penyedia layanan. Variabel terikat atau dependen yang terdapat dalam penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimum dalam Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode *non probability sampling*, sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Lalu menyiapkan kuesioner yang nantinya digunakan sebagai alat yang dapat memberi jawaban dari penelitian yang dilakukan.

Pengolahan data mulai dilakukan ketika data sudah selesai didapatkan. Setelah itu dilaksanakan analisis dan pengolahan lebih lanjut melalui beberapa tahapan, pengujian validitas dan reliabilitas terhadap hasil perolehan data dengan bantuan SPSS. Selanjutnya pengolahan data dasar dengan metode *ServQual* dan dilanjutkan dengan metode *Zone of Tolerance*. Setelah didapatkannya hasil dilihat apakah terdapat korelasi antar variabel dalam penelitian ini menggunakan pengujian *Crosstab* dan *Chi Square*, terakhir mencoba membuat sebuah solusi teknis terhadap permasalahan yang terjadi.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Karakteristik Responden

Analisis ini membutuhkan responden dalam mengetahui seberapa besar kepuasan terhadap kinerja yang sudah diberikan oleh PT.KCI di stasiun Tanah Abang. Sosial demografi dari responden juga dapat menjadi hal yang mempengaruhi pengisian data. Pada penelitian ini, pengisian kuisisioner dilakukan secara langsung di stasiun Tanah Abang dengan metode random sampling dengan jumlah responden sebanyak 200 orang. Penentuan jumlah responden berdasarkan populasi penumpang harian rata-rata dengan pendekatan rumus *Slovin*.

Tabel 1. Komposisi responden berdasarkan Gender

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	128	63%
Wanita	74	37%
Total	202	100%

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 202 orang, yang mana persentase didominasi oleh pria sebesar 63% dari total responden dan wanita sebesar 37%.

Tabel 2. Komposisi responden berdasarkan Gender

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
17-30	158	78%
31-40	21	10%
41-50	23	12%
Total	202	100%

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa Usia responden 17-30 tahun sebanyak 158 orang atau 78% dari total responden, 31-40 tahun sebanyak 21 orang atau 10% dari total responden dan 40-50 tahun sebanyak 23 orang atau 12% dari total responden. Mayoritas responden yang terdata berusia antara tahun 20 – 28 tahun.

Uji validitas dan uji reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hasil dari kuesioner yang telah disebarkan apakah dapat dinyatakan valid dan reliabel. Sampel dari pengujian validitas diperlihatkan dengan nilai N (banyak sampel) dan nilai α sebesar 5% yang berarti kesalahan dalam menolak keputusan atau mengambil hipotesis yang benar memiliki resiko sebanyak 5% dan memutuskan sekurang-kurangnya 95%, setelah itu menentukan nilai derajat kebebasan atau *degree of freedom* = N-2. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) adalah derajat ketergantungan banyaknya observasi dan banyaknya *variable independent* yang digunakan untuk menentukan nilai kritis kemudian diperoleh t_{tabel} sebesar 0,138. Pada Tabel 3 diperoleh hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner dan tingkat pelayanan minimum dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 3. Hasil Uji Validasi

Atribut Pertanyaan	Harapan	R _{hitung} Kinerja	Layanan Minimum	Ket.
X01	0.789	0.642	0.138	Valid
X02	0.73	0.631	0.138	Valid
X03	0.793	0.647	0.138	Valid
X04	0.836	0.757	0.138	Valid
X05	0.772	0.664	0.138	Valid
X06	0.811	0.673	0.138	Valid
X07	0.883	0.673	0.138	Valid
X08	0.85	0.41	0.138	Valid
X09	0.838	0.68	0.138	Valid
X10	0.883	0.778	0.138	Valid
X11	0.846	0.757	0.138	Valid
X12	0.854	0.804	0.138	Valid
X13	0.859	0.794	0.138	Valid
X14	0.852	0.752	0.138	Valid
X15	0.875	0.799	0.138	Valid
X16	0.821	0.705	0.138	Valid
X17	0.83	0.622	0.138	Valid
X18	0.814	0.689	0.138	Valid
X19	0.88	0.782	0.138	Valid
X20	0.868	0.794	0.138	Valid
X21	0.82	0.815	0.138	Valid
X22	0.82	0.672	0.138	Valid
X23	0.838	0.707	0.138	Valid

Dapat diketahui bahwa data kuesioner baik *Servqual* dan *zone of tolerance* secara keseluruhan dinyatakan valid pada setiap atribut pernyataan yang diberikan. Selanjutnya hasil uji reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach menunjukkan bahwa hasil kuesioner menunjukkan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Penilaian	Nilai Alpha	Nilai Kritis	Ket.
1	Harapan	0.98	0.6	Reliabel
2	Kinerja	0.956	0.6	Reliabel
3	Tingkat Pelayanan Minimum	0.963	0.6	Reliabel

Pengolahan data ServQual

Perhitungan terhadap nilai ServQual merupakan upaya menerjemahkan nilai gap skor penilaian persepsi dari pengguna layanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan melalui skor harapan dari jawaban responden. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya didapatkan gap dari masing-masing atribut pernyataan.

Berdasarkan Tabel 5, dapat terlihat bahwa skor rata-rata harapan setiap atribut bernilai lebih tinggi dari skor rata-rata kinerja, dapat diartikan nilai gap *ServQual* untuk seluruh atribut kuesioner bernilai negatif. Dengan kata lain konsumen menginginkan kinerja pelayanan yang disuguhkan untuk lebih ditingkatkan, karena masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Dimana terlihat atribut pernyataan yang bernilai negatif tertinggi adalah atribut pernyataan nomor 17 dengan skor gap *ServQual* (-0,54).

Tabel 5. Hasil perhitungan gap ServQual

Atribut Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
<i>Tangibel</i>			
X01	4.15	3.86	-0.29
X02	4.13	3.84	-0.3
X03	4.07	3.75	-0.32
X04	4.1	3.82	-0.28
X05	3.97	3.53	-0.44
X06	4.12	3.75	-0.38
<i>Reliability</i>			
Ketersediaan Informasi Berkaitan dengan Jadwal Kereta Komuter	4	3.65	-0.35
Ketepatan Jadwal Perjalanan kereta Komuter	4	3.58	-0.42
Petugas Kereta Komuter Memiliki Pengetahuan dalam Menjawab Pertanyaan	4.09	3.86	-0.23
Kemudahan dalam Memperoleh Informasi yang Jelas	4.06	3.7	-0.36
<i>Responsiveness</i>			
Petugas Kereta Komuter dapat dipercaya	4.06	3.83	-0.24
Konsumen Merasa Puas dengan Pelayanan Kereta Api	4.12	3.85	-0.27
Petugas Kereta Komuter dapat Membantu Masalah	4.04	3.75	-0.3

Atribut Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap	Atribut Pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
Konsumen sewaktu-waktu				dalam memberikan pelayanan			
<i>Assurance</i>				Harga Tiket yang Ditawarkan	4.23	4.13	-0.10
Keramahan dan Kesopanan Petugas dalam Melayani	4.1	3.78	-0.32	Ketersediaan Layanan Pelanggan 24 Jam	3.89	3.50	-0.39
Kemampuan Petugas dalam Melaksanakan Pekerjaannya	4.14	3.87	-0.27				
Keamanan dan Kenyamanan pada Saat Berada di Stasiun/kereta	4	3.54	-0.47				
Kenyamanan pada saat Naik Turun Kereta	3.91	3.37	-0.54				
Ketersediaan Asuransi atau Jaminan Keselamatan	3.81	3.31	-0.5				
<i>Emphaty</i>							
Petugas Kereta Komuter Memberikan Informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	4.11	3.91	-0.20				
Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan	4.05	3.74	-0.31				
Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas	4.09	3.77	-0.33				

Pengolahan data Zone of Tolerance

Pengolahan data dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) memiliki tujuan dalam menentukan nilai pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau manajemen apakah sudah berada di daerah variansi dalam pelayanan masih dapat diterimaidan ditolerir oleh pengguna jasa ataupun pelayanan yang tidak dapat ditolerir, yaitu daerah antara *desired service* dan *adequate service*. Dalam tahap ini,data yang digunakan merupakan skor harapan,skor kinerja yang sudah terdapat dalam olahan perhitungan *ServQual* dan skor tingkat pelayanan minimum. Ketiga skor tersebut digunakan untuk menghitung nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*), MSS (*Measure of Service Superiority*) dan ZOT (*Zone of Tolerance*) guna mengukur tingkat pelayanan yang diberikan untuk pengguna jasa, apakah pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat ditoleransi atau tidak.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Zone of Tolerance

Atribut Pertanyaan	Nilai MSA	Nilai MSS	Nilai ZOT	Posisi MSA	Posisi MSS	Posisi Layanan Sekarang
<i>Tangibel</i>						
X01	0.12	-0.25	0.31	0.2	0.56	0.12
X02	0.04	-0.26	0.15	0.1	0.41	0.04
X03	0.08	-0.28	0.22	0.14	0.5	0.08
X04	0.08	-0.24	0.25	0.17	0.49	0.08
X05	-0.05	-0.4	-0.01	-0.01	0.39	0
X06	0.04	-0.34	0.11	0.07	0.44	0.04
<i>Reliability</i>						
X07	0.05	-0.31	0.14	0.09	0.45	0.05
X08	-0.01	-0.38	-0.04	-0.03	0.34	-0.01
X09	0.09	-0.19	0.31	0.23	0.5	0.09
X10	0.06	-0.32	0.17	0.1	0.49	0.06
<i>Responsiveness</i>						
X11	0.05	-0.2	0.2	0.15	0.4	0.05
X12	0.06	-0.23	0.22	0.15	0.45	0.06
X13	0.04	-0.26	0.12	0.08	0.38	0.04
<i>Assurance</i>						
X14	0.09	-0.28	0.24	0.15	0.52	0.09
X15	0.04	-0.23	0.13	0.1	0.36	0.04
X16	0.06	-0.43	0.11	0.07	0.54	0.06
X17	-0.22	-0.51	-0.77	-0.55	-0.26	-0.22
X18	-0.15	-0.47	-0.47	-0.32	-0.01	-0.15
<i>Emphaty</i>						
X19	0.04	-0.16	0.2	0.16	0.36	0.04
X20	0.06	-0.27	0.18	0.12	0.45	0.06
X21	0.08	-0.29	0.21	0.13	0.5	0.08

Atribut Pertanyaan	Nilai MSA	Nilai MSS	Nilai ZOT	Posisi MSA	Posisi MSS	Posisi Layanan Sekarang
X22	0.08	-0.06	0.58	0.5	0.64	0.08
X23	0.06	-0.35	0.16	0.09	0.51	0.06

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa terdapat 4, dari 23 atribut pernyataan (5,8,17,18) yang memiliki posisi layanan sekarang di dalam zona toleransi (berada di atas posisi MSA dan berada di bawah posisi MSS). Artinya responden sudah merasa puas tetapi tingkat kepuasannya belum maksimal. Lalu terdapat 19 dari 23 atribut pernyataan yang memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi MSA, yang

memiliki arti bahwa responden merasa tidak puas. Sembilan belas atribut pernyataan tersebut harus ditingkatkan dengan segera. Namun melihat adanya kendala satu dan lain hal seperti sumber daya, peningkatan kedua puluh satu atribut tersebut memerlukan skala prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Tabel 7. Urutan skala prioritas

Atribut ke-	Atribut Pernyataan	Skor Harapan	Skor Kinerja	Gap	Tk. Pelayanan Minimum	Gap x Tk. Pelayanan Minimum	Prioritas
16	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta	4	3.58	-0.43	3.52	-1.51	1
6	Suhu (temperatur) di Kereta Komuter nyaman	4.12	3.79	-0.34	3.75	-1.27	2
23	Ketersediaan layanan pelanggan 24 Jam	3.89	3.54	-0.35	3.47	-1.22	3
10	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas	4.06	3.74	-0.32	3.67	-1.19	4
7	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal Kereta Komuter	4	3.69	-0.31	3.64	-1.15	5
21	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan	4.09	3.81	-0.29	3.73	-1.08	6
3	Tempat duduk/kursi di Kereta Api nyaman	4.07	3.79	-0.28	3.71	-1.05	7
14	Keramahan dan kesopanan Petugas dalam melayani	4.1	3.82	-0.28	3.73	-1.04	8
20	Kesediaan Karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan	4.05	3.78	-0.27	3.72	-1.00	9
2	Ketersediaan Alat untuk Menginformasikan Rute Perjalanan	4.13	3.88	-0.26	3.83	-0.99	10
13	Petugas Kereta Komuter dapat membantu masalah konsumen sewaktu-waktu	4.04	3.79	-0.26	3.75	-0.97	11
1	Ruang gerbong di Kereta bersih	4.15	3.9	-0.25	3.78	-0.96	12
4	Berfungsinya fasilitas Kereta Komuter	4.1	3.86	-0.24	3.78	-0.92	13
12	Konsumen merasa puas dengan pelayanan Kereta Api	4.12	3.89	-0.23	3.83	-0.89	14
15	Kemampuan petugas dalam melaksanakan	4.14	3.91	-0.23	3.88	-0.89	15

Atribut ke-	Atribut Pernyataan	Skor Harapan	Skor Kinerja	Gap	Tk. Pelayanan Minimum	Gap x Tk. Pelayanan Minimum	Prioritas
11	pekerjaannya Petugas Kereta Komuter dapat dipercaya	4.06	3.87	-0.2	3.82	-0.76	16
9	Petugas Kereta Komuter memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan	4.09	3.90	-0.19	3.82	-0.72	17
19	Petugas Kereta Komuter memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	4.11	3.95	-0.16	3.91	-0.64	18
22	Harga tiket yang ditawarkan	4.23	4.17	-0.06	4.09	-0.24	19

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 7, menunjukkan bahwa terlihat urutan prioritas perbaikan terhadap atribut layanan yang diberikan kepada pengguna jasa dan harus dilakukan pihak penyedia jasa atau manajemen yaitu atribut nomor 16, 6, 23, 10, 7, 21, 3, 14, 20, 2, 13, 1, 4, 12, 15, 11, 9, 19, dan 22.

Uji Crosstab dan Chi Square

Uji ini dilakukan untuk melihat adakah korelasi atau hubungan antar variable. Untuk itu dalam analisis crosstabs digunakan analisis statistik yaitu Chi Kuadrat sehingga dapat diketahui apakah terdapat keterkaitan antar variabel. Pengujian ini menggunakan program SPSS 27 dengan cara membandingkan nilai Chi Square dengan nilai p yang dihitung dalam program. Jika nilai p hitung lebih besar dari nilai Chi Square maka hipotesis diterima begitupun sebaliknya.

Hasil dari pengujian ini disimpulkan bahwa terdapat beberapa pernyataan yang memiliki kesinambungan antar variabel yang menandakan bahwa antara usia responden mempengaruhi dengan cara menjawab pertanyaan di dalam kuesioner.

Upaya Solusi Teknis

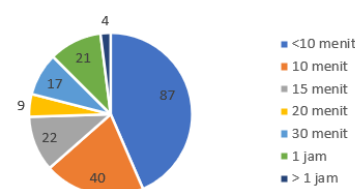
Permasalahan antrian di stasiun Tanah Abang menjadi salah satu hal yang perlu dipecahkan dimana terdapat pengecekan Peduli Lindungi sebagai syarat perjalanan selama masa pandemic Berdasarkan hasil pengamatan terhadap volume antrian, dapat diketahui bahwa antrian yang terjadi di dalam stasiun Tanah Abang terjadi pada jam puncak yaitu pukul 16.15-17.15 sebesar 6130 orang. Hal ini perlu di perhatikan mengingat pada saat pengambilan data masih dalam situasi pandemi. Berdasarkan luas dari area antrian dan protokol kesehatan yang mengharuskan setiap orangnya harus menjaga jarak 1,5 meter. Keadaan dalam antrian tersebut dapat terlihat dalam Gambar 3.



Gambar 3. Keadaan Antrian Saat Jam Puncak

Merujuk pada hasil kuesioner bagian ke dua dan didukung dengan observasi di lapangan serta Gambar 4.1, waktu antrean menjadi hal yang perlu diperhatikan. Karena didalam Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan PM. 48 Tahun 2005 waktu maksimal dalam loket pelayanan adalah 180 detik.

Jawaban responden terhadap waktu antrean



Gambar 4. Jawaban Responden Terhadap Waktu Antrian

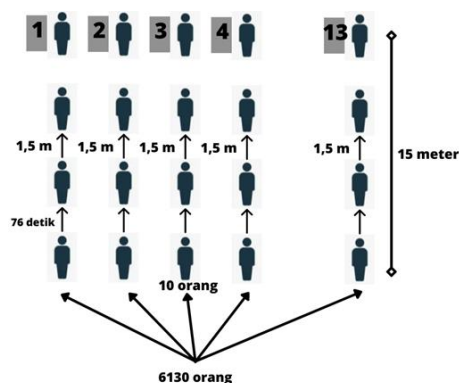
Berdasarkan kondisi jam puncak dimana volume kedatangan mencapai 6130 orang per jam dengan waktu pelayanan sebesar 7 detik per orang. Dengan menggunakan rumus disiplin antrian FIFO diperoleh 122 orang dalam antrian yang terbagi secara merata ke 12 loket pelayanan pengecekan Peduli Lindungi dan membutuhkan waktu 14,3 menit setiap orangnya untuk mendapatkan pelayanan. Maka panjang antrian dari 122 orang yang mengantri tersebut adalah 183 meter, sedangkan panjang dari area antrean hanya 20 meter.

Harapan Waktu Antrean



Gambar 5. Harapan Waktu Antrean

Dibutuhkan minimal sebanyak 13 (tiga belas) buah loket pelayanan pengecekan Peduli Lindungi agar waktu antrian kurang dari 5 menit atau $\bar{w} < 5$ menit serta mengurangi jumlah orang dalam antrian dari 122 menjadi 10 orang dalam antrian. Merujuk pada protokol Kesehatan yang mengharuskan terdapat jarak bagi setiap orang, maka panjang antrian menjadi 15 meter yang mana hal tersebut tidak terlalu memakan banyak ruang atau area stasiun Tanahabang.



Gambar 6. Simulasi Antrean

KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan bahwa semua atribut pernyataan (23 atribut) kinerjanya belum memuaskan. Hal ini dapat diketahui dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) dan memiliki nilai negatif dimana nilai skor *gap* tertinggi adalah atribut ke-17 dengan pernyataan “kenyamanan pada saat naik turun kereta” yaitu sebesar -0,55. Menandakan bahwa pengguna Kereta Komuter belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di masa pandemi. Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode *Zone of Tolerance* menunjukkan bahwa terdapat 19 dari 23 atau 83% atribut pernyataan yang memiliki posisi layanan sekarang di bawah posisi MSA, yang memiliki arti bahwa responden merasa tidak puas. Sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa upaya perbaikan berdasarkan 5 urutan skala prioritas adalah 1) keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun kereta dimana didalamnya terdapat antrian untuk masuk ke stasiun 2) suhu (temperatur) di kereta komuter nyaman 3) ketersediaan layanan pelanggan 24 jam 4) kemudahan dalam memperoleh informasi

yang jelas 5) ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kereta komuter. Dasai salah satu solusi yang dipecahkan melalui teori antrian dapat dinyatakan bahwa dibutuhkan minimal sebanyak 13 (tiga belas) buah loket pelayanan pengecekan peduli lindungi agar waktu antrean kurang dari 5 menit atau $\bar{w} < 5$ menit serta mengurangi jumlah orang dalam antrian dari 122 menjadi 10 orang dalam antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). The role of marketing mix and service quality on tourist satisfaction and loyalty at Samosir. *Independent Journal of Management & Production*, 10(5), 1662. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v10i5.937>
- Chen, J. (2022). *An Extended Zone of Tolerance Method to Measure Service Quality*. 4, 86–93. <https://doi.org/10.23977/jsocce.2022.040118>
- Fang, X., Cao, C., Chen, Z., Chen, W., Ni, L., Ji, Z., & Gan, J. (2020). Using mixed methods to design service quality evaluation indicator system of railway container multimodal transport. *Science Progress*, 103(1), 1–27. <https://doi.org/10.1177/0036850419890491>
- Hapsari, G., Utomo, S. H. T., & dan Imam Muthohar. (2022). Adaptasi Kebiasaan Baru (Post Pandemi) Bagi Para Pengguna Krl Commuter Line Jogja-Solo. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 13, 13–25.
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40, 1080–1087. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.151>
- Luke, R., & Heyns, G. J. (2020). An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model. *Transportation Research Procedia*, 48(2019), 3562–3576. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.095>
- Ojha, M. K. (2020). Quality of service delivery at railway platforms: A case of Allahabad junction railway station. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3), 1087–1095. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.07.012>

- Parasuraman, a, Berry, L. L., & Zeithaml, V. a. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4), 34–45.
<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Guidelines+for+Conducting+Service+Quality+Research#0>
- Pham, T. Y., & Yeo, G. T. (2019). Evaluation of Transshipment container terminals' service quality in Vietnam: From the shipping companies' perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 11(5).
<https://doi.org/10.3390/SU11051503>
- Pratandari, S. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat Dalam Memilih Transportasi Umum Perkotaan KRL Commuter Line Indonesia*.
- Rijasa, M. M., Syahrial, P., Yuswadi, I., Arch, M., Ratnasari, A., Permatasari, R., Traditional, B., Approachment, H., Rosilawati, H., Saputra, A. D., I Wayan, I. N. W., & Susanta. (2019). Undagi: Jurnal Ilmiah Jurusan Arsitektur Universitas Warmadewa. *Langkau Betang: Jurnal Arsitektur*, 7(Juni), 36–41.
<http://ojs.unr.ac.id/index.php/teknikgradien/article/view/462>
- Siwi, D., Linggasari, D., & Angkat, H. R. S. (2020). Analisis Tingkat Ketepatan Waktu Krl Commuter Line Tanah Abang - Rangkasbitung (Studi Kasus : Stasiun Tanah Abang) Kereta rel listrik Standar Pelayanan Minimum , ketepatan waktu , dan GAPEKA. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 3(4), 1031–1044.
- Yuda Bakti, I. G. M., Rakhmawati, T., Sumaedi, S., & Damayanti, S. (2020). Railway commuter line passengers' perceived service quality: Hedonic and utilitarian framework. *Transportation Research Procedia*, 48(2019), 207–217.
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.016>