



METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA JASA TRANSPORTASI *COMMUTER LINE*

Solehatin Ika Putri^{a,*}, Arum Wahyuni Purbohastuti^b

^{a,b}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jl. Raya JKT Km 4, Panancangan, Kota Serang, Banten 42124, Indonesia

*putri.solehatin@untirta.ac.id

Diterima: November 2019. Disetujui: November 2019. Dipublikasikan: Desember 2019.

ABSTRACT

Transportation development for supporting the economic activity of the society must be appropriate with quality. After commuter line Rangkasbitung operating in 2 years, this study aims to find out the level of service quality commuter line Rangkasbitung, and find out the indicators that proposed the improvement for service quality. SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) used to calculate gap and find the priority indicator depend on the questionnaire that was distributed to 100 passengers. The results of this study indicate that service quality is did not satisfy yet the customers. All indicators have negative score. Based on the results of the study, indicators that must be proposed the improvement are the accuracy of the scheduled departure and arrival of the train, the responsibility of employee to show priority seats for people with disabilities, pregnant women, the elderly and mothers with young children, as well as safety and comfort in the station and in the train, safety and comfort when going up and down the train, safety and comfort when move the other railroad platform, the availability of seats in waiting room, and the availability of priority seats for people with disabilities, pregnant women, the elderly and mothers with young children.

Keywords: *Service Quality (SERVQUAL); Importance Performance Analysis (IPA); Transportation Service.*

ABSTRAK

Perkembangan transportasi untuk mendukung kegiatan ekonomi masyarakat harus sejalan dengan kualitas layanan yang diberikan. Setelah 2 tahun operasional *commuter line* Rangkasbitung berjalan, peneliti ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang dan indikator apa saja yang menjadi penting dan prioritas untuk diperhatikan. Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menjawab masalah penelitian dengan menghitung nilai *gap* dan indikator prioritas dari kuesioner yang diberikan kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan jasa *commuter line* Rangkasbitung menurut persepsi penumpang belum memenuhi harapan yang diinginkan dan belum mampu memuaskan pelanggan. Hal tersebut dilihat dari seluruh indikator yang memiliki nilai *gap* negatif. Indikator – indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu ketepatan jadwal keberangkatan dan tiba *commuter line*, kesiapan petugas mengarahkan penggunaan kursi prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil), keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di kereta, keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun Kereta, keamanan dan kenyamanan pada saat berpindah peron, penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun, serta ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; *Importance Performance Analysis*; Jasa Transportasi.

PENDAHULUAN

Transportasi menjadi salah satu aspek yang mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Berdasarkan *Annual Report* PT. KAI Persero (2015) Kereta Api merupakan angkutan darat yang paling banyak dipilih masyarakat untuk kegiatan sehari – hari karena dapat mengangkut penumpang secara masal, nyaman, biaya yang terjangkau dan terhindar dari kemacetan.

Operasional kereta api khususnya *commuter line* atau KRL terus mengalami pertumbuhan terutama di daerah operasional 1 yang beroperasi untuk daerah Jabodetabek. Jumlah penumpang setiap tahunnya terus meningkat. Bahkan merujuk pada *Annual Report* PT. KCI (2017), pada 1 April 2017 pengoperasian KRL sampai dengan Rangkasbitung mulai dilaksanakan. Lebih jauh rencana pada tahun 2020, operasional *commuter line* akan semakin meluas sampai stasiun Serang. (news.detik.com, 2019).

Sebelum operasional KRL sampai stasiun Rangkasbitung, kereta ekonomi lokal dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat di daerah penyangga ibukota. Adapun berdasar hasil penelitian Putri, Sumartini, & Sofia (2017) pelayanan Kereta Api Ekonomi Lokal menurut penumpang belum memenuhi harapan dan belum mampu memuaskan pelanggan. Kesiapan petugas dan daya tanggap pelayanan kepada penumpang merupakan hal dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi.

Sebelum operasional KRL menuju stasiun Rangkasbitung, operasional KRL mencakup daerah Jabodetabek dan kualitas jasa transportasi KRL Jabodetabek membutuhkan perhatian pada beberapa aspek penting berdasarkan hasil penelitian yaitu ketepatan jadwal keberangkatan dan tiba *commuter line*, keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta, ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu

dengan anak kecil, serta Frekuensi pemberangkatan kereta api (per hari). (Furqon, Sultan, & Putri, 2019).

Kondisi kualitas pelayanan kereta *commuter line* Rangkasbitung yang dirasakan penumpang dapat diukur dengan berbagai metode seperti yang dikemukakan I Gede dkk (2015) bahwa kualitas pelayanan jasa transportasi umum penting dilakukan dengan menggunakan beberapa metode. Salah satu metodenya yaitu *SERVQUAL*. Khorshidi, H., Nikfalazar, S. dan Gunawan, I. (2016) berpendapat bahwa pendekatan *SERVQUAL* dilakukan berdasarkan atas *gap* antara ekspektasi pelayanan sebelum penjualan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan setelah penjualan. Selanjutnya metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* yang sejalan dengan pendapat Arresty Theresia (2012) yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas dari berbagai atribut untuk mengukur kualitas pelayanan jasa travel Citi Trans dan menurut Wen-Kai K. Hsu (2013) *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan dimensi yang menjadi prioritas perbaikan.

Setelah 2 tahun operasional *commuter line* Rangkasbitung berjalan, peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang dan indikator apa saja yang menjadi penting dan prioritas untuk diperhatikan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan agar rencana 2020 nanti operasional *commuter line* menuju Serang dapat berjalan dengan baik.

METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kereta *commuter line* Rangkasbitung dengan 5 dimensi kualitas pelayanan melalui 25 indikator merujuk pada penelitian Furqon, Sultan, & Putri,

(2019) yaitu *reliability* 4 indikator, *responsiveness* 4 indikator, *assurance* 6 indikator, *emphaty* 3 indikator, dan *tangible* 8 indikator seperti yang disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Dimensi	Item Pertanyaan	Indikator
<i>Reliability</i> (Keandalan)	RL1	Ketersediaan informasi berkaitan dengan rute, jadwal dan tarif <i>commuter line</i>
	RL2	Kemudahan memperoleh informasi ter-update (jika terjadi gangguan dan pembatalan keberangkatan kereta)
	RL3	Ketepatan jadwal keberangkatan dan tiba <i>commuter line</i>
	RL4	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik pada penumpang
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RS5	Kecepatan petugas merespon kondisi darurat di dalam kereta dan di stasiun
	RS6	Kecepatan petugas merespon keluhan penumpang
	RS7	Rasa percaya diri seluruh petugas dalam melayani penumpang
	RS8	Kesiapan petugas mengarahkan penggunaan kursi prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil)
<i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	A9	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di kereta
	A10	Keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun Kereta
	A11	Keamanan dan kenyamanan pada saat berpindah peron/jurusan kereta

Dimensi	Item Pertanyaan	Indikator
	A12	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan,
	A13	Kesesuaian layanan dengan harga tiket
	A14	Jaminan pelayanan yang lebih baik dibandingkan moda transportasi lain
<i>Emphaty</i> (Empati)	EM15	Petugas mampu bersikap ramah dan sopan dalam melayani penumpang
	EM16	Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
	EM17	Ketersediaan layanan keluhan pelanggan,
<i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)	T18	Kebersihan stasiun
	T19	Kebersihan toilet di stasiun
	T20	Kebersihan di dalam kereta
	T21	Fasilitas AC di dalam Kereta
	T22	Penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun
	T23	Ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil
	T24	Frekuensi pemberangkatan kereta api (per hari)
	T25	Kerapihan penampilan petugas di stasiun dan di kereta

Sumber: Furqon, Sultan, & Putri (2019)

Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui *gap* yakni selisih harapan yang diinginkan dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan. Adapun metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui faktor - faktor utama dari ke lima dimensi atau indikator – indikator kualitas pelayanan yang menjadi penting untuk diperhatikan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang atau pengguna jasa kereta *commuter line* Rangkasbitung.

Sedangkan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *convenience sampling* yaitu teknik penetapan responden berdasarkan suatu kebetulan bahwa anggota dari populasi dapat ditemui oleh peneliti dan bersedia untuk menjadi responden. Pengambilan sampel ditentukan dengan kriteria bahwa responden pernah menggunakan kereta *commuter line* Rangkasbitung. Adapun penentuan jumlah sampel merujuk pendapat Haryono, Siswoyo (2017) yaitu 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar pekerjaan responden yang ditemukan yaitu 42% merupakan karyawan swasta dan 41% lainnya merupakan pelajar/mahasiswa dengan rata – rata usia <25 tahun yaitu sebanyak 55% responden dengan frekuensi penggunaan *commuter line* Rangkasbitung sebesar 25% pada hari kerja (Senin – Jumat). Adapun tujuan menggunakan kereta *commuter line* Rangkasbitung yaitu 35% untuk bekerja, 27% untuk kuliah/sekolah dan 25 % untuk rekreasi serta 13% untuk tujuan lainnya.

Nilai *gap* ketidakpuasan diperoleh dariselisih antara nilai rata-rata kenyataan atas jasa yang dirasakan dengan harapan atas pelayanan seperti yang disajikan dalam tabel 2. Seluruh indikator memiliki nilai negatif yang berarti terjadi ketidak sesuaian antara harapan dengan kenyataan layanan. *Gap* tertinggi menunjukkan rasa ketidakpuasan jasa tertinggi yang dirasakan oleh penumpang *Commuter line* Rangkasbitung yaitu mengenai penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun dan keamanan serta kenyamanan pada saat naik dan turun Kereta, yang termasuk kedalam dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan Kepastian). Sedangkan *gap* terendah menggambarkan rasa ketidakpuasan jasa terendah yang dirasakan penumpang atas jasa layanan *Commuter line* Rangkasbitung yaitu terkait kerapihan penampilan petugas di stasiun dan di kereta yang termasuk kedalam dimensi *tangibel*

(bukti fisik). Adapun rata – rata harapan secara keseluruhan memiliki skor 4,75 sedangkan rata –rata tingkat kenyataan 3,75 yang artinya masih ada *gap* sebesar -1,02 dari kualitas pelayanan jasa yang dirasakan oleh penumpang *Commuter line* Rangkasbitung.

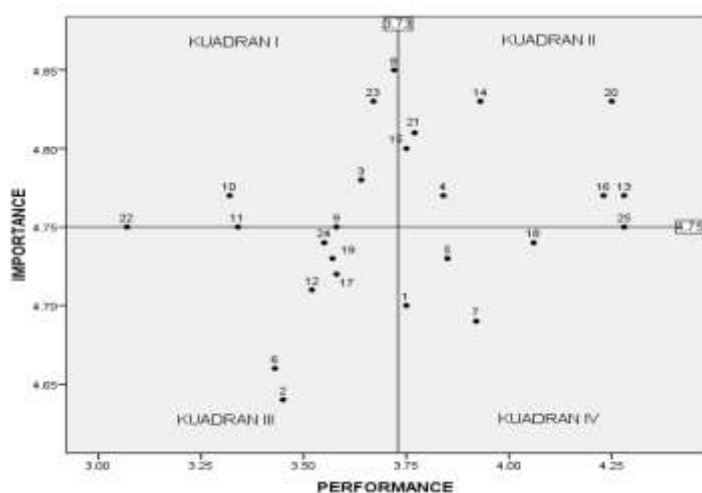
Tabel 2. Nilai *Gap* antara Kenyataan dan Harapan Pengguna Jasa

Item Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	Gap
RL1	4,7	3,75	-0,95
RL2	4,64	3,45	-1,19
RL3	4,78	3,64	-1,14
RL4	4,77	3,84	-0,93
RS5	4,73	3,85	-0,88
RS6	4,66	3,43	-1,23
RS7	4,69	3,92	-0,77
RS8	4,85	3,72	-1,13
A9	4,75	3,58	-1,17
A10	4,77	3,32	-1,45
A11	4,75	3,34	-1,41
A12	4,71	3,52	-1,19
A13	4,77	4,28	-0,49
A14	4,83	3,93	-0,9
EM15	4,8	3,75	-1,05
EM16	4,77	4,23	-0,54
EM17	4,72	3,58	-1,14
T18	4,74	4,06	-0,68
T19	4,73	3,57	-1,16
T20	4,83	4,25	-0,58
T21	4,81	3,77	-1,04
T22	4,75	3,07	-1,68
T23	4,83	3,67	-1,16
T24	4,74	3,55	-1,19
T25	4,75	4,28	-0,47
Total Rata -rata	4,75	3,73	-1,02

Sumber: Data Penelitian (diolah)

Analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) selanjutnya dilakukan untuk mengetahui harapan yang tinggi bagi konsumen namun tingkat kinerja atau kenyataan yang dirasakan masih rendah sehingga PT. KCI dapat fokus pada perbaikan indikator – indikator tersebut. Hal tersebut ditunjukkan pada kuadran I IPA. Adapun indikator – indikator yang terdapat pada kuadran I yaitu RL3 mengenai ketepatan jadwal keberangkatan dan tiba *commuter line*, RS8 terkait kesiapan petugas mengarahkan

penggunaan kursi prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil), A9 keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di kereta, A10 keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun Kereta, A11 keamanan dan kenyamanan pada saat berpindah peron, T22 penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun, serta T23 ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil. Tujuh indikator tersebut dianggap sangat penting bagi konsumen akan tetapi kondisi saat ini belum memuaskan dan menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau dilakukan perbaikan.



Sumber: Data Penelitian (diolah)

Gambar 3. Hasil Pemetaan Harapan dan Kenyataan

Adapun indikator prioritas perbaikan dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Indikator Prioritas Perbaikan

Item Pertanyaan	Indikator
RL3	Ketepatan jadwal keberangkatan dan tiba <i>commuter line</i>
RS8	Kesiapan petugas mengarahkan penggunaan kursi prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil)
A9	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di kereta
A10	Keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun Kereta

Item Pertanyaan	Indikator
A11	Keamanan dan kenyamanan pada saat berpindah peron
T22	Penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun
T23	Ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil

Sumber: Data Penelitian (diolah)

SIMPULAN

Kualitas pelayanan jasa *commuter line* Rangkasbitung menurut persepsi penumpang belum memenuhi harapan yang diinginkan dan belum mampu memuaskan pelanggan. Penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun dan aspek keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun kereta merupakan indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi.

Indikator – indikator berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berada di kuadran I menunjukkan tingkat harapan (*importance*) yang tinggi dari penumpang namun tingkat kenyataan (*performance*) yang rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Indikator – indikator tersebut mengenai ketepatan jadwal keberangkatan dan tiba *commuter line*, kesiapan petugas mengarahkan penggunaan kursi prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil), keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun dan di kereta, keamanan dan kenyamanan pada saat naik dan turun Kereta, keamanan dan kenyamanan pada saat berpindah peron, penyediaan kursi di ruang tunggu stasiun, serta ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang cacat, ibu hamil, lansia dan ibu dengan anak kecil.

Rekomendasi peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu menganalisis dan mendiskusikan lebih lanjut respon PT. KCJ dan PT. KAI sebagai induk perusahaan untuk memperbaiki kondisi tersebut berdasar hasil penelitian, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang terus menerus.

REFERENSI

- Angelina, Arresty Theresia. (2012). *Service Quality Improvement at CV. Citra Tiara (Citi Trans) Bandung*. Tesis. Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Bandung.
- Annual Report PT. KCI (2017). diakses 27 September 2019
http://www.krl.co.id/wp-content/uploads/2018/07/Annual_Report_KCI_2017.pdf
- Annual Report PT. KAI Persero (2015). diakses 27 September 2019
<http://annualreport.id/annualreport/pt-kereta-api-indonesia-laporan-tahunan-2015>
- Furqon, C., Sultan, M. A., & Putri, S. I. (2019). *Quality Function Deployment Analysis on Transportation Services*. Presented at the 1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018).
<https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.23>
- Haryono, Siswoyo. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima: Jakarta.
- Hsu, Wen-Kai K. (2013). *Improving the Service Operations of Container Terminals*. The International Journal of Logistics Management, Vol. 24 Iss 1 pp. 101 - 116
- I Gede Mahatma Yuda Bakti Sik Sumaedi. (2015). *P-TRANSQUAL: a Service Quality Model of Publicland Transport Services*. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 32 Iss 6 pp.534 – 558.
- Khorshidi,H., Nikfalazar, S. and Gunawan, I. (2016), "*Statistical process control application on service quality using SERVQUAL and QFD with a case study in trains' services*", *The TQM Journal*, Vol. 28 No. 2, pp. 195-215. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2014-0026>
- Putri, S. I., Sumartini, S., & Sofia, A. (2017). *Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*. JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS,8(1), 11–16.
<https://doi.org/10.17509/jimb.v8i1.12656>
- Rifa'i, Bahtiar.(2019). *KRL mulai operasi di Serang Banten tahun 2020*,diakses 27 November 2019, dari <https://news.detik.com/berita/d-4792875/krl-mulai-operasi-di-serang-banten-tahun-2020>.