

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KERETA API BARANG PARCEL ONS DI STASIUN JAKARTA GUDANG

Winoto Hadi<sup>1</sup>, Citra Ardhya Lestari<sup>2</sup>

[winoto@unj.ac.id](mailto:winoto@unj.ac.id)

<sup>1</sup>Prodi D III Transportasi, Fakultas Teknik - Universitas Negeri Jakarta

<sup>2</sup>Prodi D III Transportasi, Fakultas Teknik - Universitas Negeri Jakarta

**Abstrak.** Transportasi adalah salah satu bidang yang luas. Transportasi mencakup 3 (tiga) wilayah, yaitu darat, laut dan udara. Pengiriman barang dengan menggunakan transportasi darat dapat dilakukan dengan salah satunya menggunakan kereta api. Pada saat pengiriman barang menggunakan kereta api, dapat di bagi menjadi pengiriman barang peti kemas dan retail atau Parcel Ons. Stasiun Jakarta Gudang melayani pengiriman Parcel Ons, dimana terdapat 10 ekspediter yang mendatangi kontrak untuk pengiriman barang menggunakan kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) divisi Angkutan Barang adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam penyediaan rangkaian untuk pengiriman barang dengan armada kereta api. Pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan jasa yang kita berikan. Jika pelanggan tidak puas dengan apa yang kita berikan maka pelanggan tersebut tidak akan menggunakan kembali jasa kita. Tentu saja terdapat kendala yang mengakibatkan pelanggan merasa tidak puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam cara, salah satunya kuesioner. Sejauh ini para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci:** Transportasi, Jasa, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

*Abstrac. Transportation is one broad field. Transportation includes 3 (three) areas, land namely land, sea and air. goods delivery using land transportation can be done by one of them using train. When shipping of goods by train, it can be divided into containerized goods delivery and retail or Parcel Ounces. Jakarta Gudang Station serves Parcel Ons delivery, where there are 10 forwarders who came to the contract to ship goods using by train. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) division of Cargo Transport is one of the companies that is engaged in providing a series for delivery of goods with a fleet of trains. Services provided will affect customer satisfaction with the services we provide. If the customer is not satisfied with what we provide, the customer will not reuse our services. Of course there are obstacles that cause customers to feel dissatisfied. customer satisfaction level can be measured in various ways, one of which is a questionnaire. So far customers are satisfied with the services provided.*

**Keyword:** Transportation, Services, Service, Customer Satisfaction.

## A. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sarana yang paling penting guna meningkatkan roda perekonomian, salah satunya adalah transportasi darat. Penggunaan armada truk untuk pengiriman barang masih menjadi pilihan utama bagi para ekspediter, tetapi kini kereta api pun melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja kereta api angkutan barang.

Persaingan bisnis yang semakin ketat diantara penyedia jasa transportasi membuat setiap perusahaan berlomba-lomba memberikan yang terbaik dengan tujuan utama berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan ini. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 1 merupakan satu-satunya perusahaan yang menyediakan armada kereta api untuk pengiriman barang parcel ons dengan relasi Jakarta Gudang – Surabaya Pasar Turi yang terdapat di Stasiun Jakarta Gudang. Keunggulan yang terdapat di dalam angkutan rel ini salah satunya adalah mampu mengangkut muatan dalam jumlah yang besar, dimana setiap gerbong Parcel ONS dapat memuat hingga 20 ton.

Pengiriman barang dengan menggunakan armada kereta api tidak dapat dilakukan door to door seperti yang dilakukan dengan armada truk. Melainkan station to station dimana barang hanya diantar hingga stasiun terdekat yang nantinya diangkut kembali dengan menggunakan truk menuju gudang ekspediter. Jika dilihat dari segi biaya akan mengeluarkan biaya tambahan untuk armada truk yang mengangkut dari stasiun maupun ke stasiun. Untuk segi dokumen, dari pihak ekspediter mengajukan pembuatan surat angkutan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang nantinya akan digunakan sebagai bukti pengambilan barang di stasiun tujuan. Pengiriman barang dengan armada kereta api akan membentuk proses Transfer Handling, dimana yang digunakan tidak hanya satu moda transportasi, dan melalui beberapa tempat persinggahan.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam pembahasan serta beberapa data yang diperlukan dalam penulisan karya ilmiah, penulis menggunakan data yang diamati langsung atas fakta yang terjadi di lapangan Stasiun Jakarta Gudang. Untuk mendapat data yang akurat dan dapat dipercaya untuk mewakili pelanggan yang terdiri dari ekspediter, penulis mengambil 30 sampel dimana terdiri dari karyawan dari masing-masing ekspediter yang menggunakan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di

Stasiun Jakarta Gudang. Survey dilakukan dengan menggunakan angket yang terdiri dari 14 pertanyaan. Angket bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Survey dilaksanakan pada tanggal 8 Juni 2018 yang bertempat di Stasiun Jakarta Gudang.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan kereta api barang parcel ons di Stasiun Jakarta Gudang menemukan bahwa dalam beberapa faktor pelanggan tidak merasa puas. Alasan ketidakpuasan yang dikemukakan adalah dimana ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta yang kadang kala masih menjadi kendala dan tarif yang dianggap tidak sesuai.

Keterlambatan waktu sendiri pihak PT.KAI juga sudah mengoptimalkan untuk berangkat dan tiba tepat waktu. Namun, dalam jangka waktu Januari – Februari 2018 ini, cuaca sedang tidak menentu, sehingga terjadi gangguan yang disebabkan oleh faktor alam yang tidak bisa diprediksi oleh siapapun. Selain itu, untuk keterlambatan keberangkatan juga kadangkala disebabkan oleh pihak ekspediter, dimana rangkaian kereta harus menunggu barang yang belum tiba di gudang, tentu saja hal ini mengakibatkan kereta berangkat terlambat, dan menyebabkan kereta lainnya tiba terlambat karena harus menunggu pergantian rel yang digunakan. Dalam permasalahan keterlambatan ini, pihak PT. KAI menjadi terpojokkan dimana jika kereta yang terlambat datang akan disalahkan oleh pihak ekspediter atau pelanggan, namun dilain sisi jika kereta telat berangkat disebabkan oleh ekspediter yang menunggu barang PT. KAI tidak boleh memberangkatkan kereta. Padahal sudah jelas didalam SOP dan kontrak untuk waktu keberangkatan agar tidak mengganggu jadwal kereta berikutnya, namun pihak ekspediter seakan tidak mau tahu.

Penentuan tarif yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) didasarkan oleh beberapa faktor, yaitu elastisitas permintaan, persaingan dan struktur biaya. Di dalam penetapan tarif ini, PT. KAI juga melihat dari hal-hal yang mempengaruhi besaran tarif yaitu penggunaan sarana angkut, volume angkutan, pola operasi, jarak tempuh, komoditi angkutan, harga BBM, biaya perawatan dan spare part.

### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis dengan data-data yang ada, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada kelompok pertanyaan Tangibles didapatkan hasil 75,20% sudah merasa puas, Emphaty didapatkan hasil 81,23% sudah merasa puas, Responsiveness didapatkan hasil 84,79% sudah merasa puas, Reliability didapatkan hasil 78,48% sudah merasa puas, Assurance didapatkan hasil 84,32% sudah merasa puas.
2. Secara keseluruhan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI, dimana rata-rata presentase yang didapatkan > 50%.
3. Berdasarkan data yang sudah dibahas, ketepatan waktu masih menjadi faktor penting di dalam kepuasan pelanggan, namun keterlambatan kedatangan sudah dapat diatasi oleh Stasiun Jakarta Gudang.
4. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A merupakan faktor yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, pelanggan masih belum merasa puas dengan kinerja dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 1 Jakarta. Dimana seharusnya dalam faktor tersebut perusahaan harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya. Di dalam kuadran A terdapat faktor ketepatan waktu yang masih dianggap belum optimal.
5. Keterlambatan kedatangan sudah sangat diantisipasi oleh PT. KAI, namun kendala cuaca saat ditengah perjalanan tidak bisa diprediksi sehingga mengalami keterlambatan kedatangan kereta. Pihak PT. KAI juga sudah menginformasikan kepada ekspediter jika kereta datang terlambat. Namun pihak PT. KAI terpojokkan disaat kereta kedatangan telat yang disalahkan adalah PT. KAI padahal kereta terlambat dikarenakan faktor cuaca buruk. Sama halnya dengan keberangkatan kereta yang telat dikarenakan menunggu barang ekspediter yang akan disalahkan juga PT. KAI oleh pihak ekspediter di stasiun tujuan.
6. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
7. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran C merupakan faktor yang dinilai kurang penting akan tetapi dilakukan seimbang oleh perusahaan

### **E. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kedepannya, untuk melakukan peningkatan pelayanan kereta api barang parcel ons di Stasiun Jakarta Gudang, yaitu:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menindaktegas ekspediter yang telat mengirimkan barang ke stasiun awal, sehingga kereta tidak harus menunggu barang tersebut sampai.
2. Memberikan pemahaman lebih terhadap para ekspediter mengenai keterlambatan yang terjadi.
3. Memperbaiki fasilitas gudang yang tersedia.
4. Melakukan evaluasi kinerja agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.
5. Meningkatkan kinerja yang dinilai kurang memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

## F. DAFTAR PUSTAKA

1. Agnetasia, Petronilla Cynthia. 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Biro Perjalanan Umum Rosalia Indah [Tugas Akhir]*. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.
2. Anonim. 2018. Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan. Sumber: <http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-seerta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>. Diakses pada tanggal 18 April 2018 pukul 22.45 WIB.
3. Anonim. 2018. Pengertian Sistem, Ciri-ciri Sistem dan Unsur Sistem. Sumber: <http://pengertian.website/pengertian-sistem-ciri-ciri-sistem-dan-unsur-sistem/>. Diakses pada tanggal 18 April 2018 pukul 23.09 WIB.
4. Anonim. 2018. Pengertian Kepuasan Pelanggan. Sumber: <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-definisi.html?m=1>. Diakses pada tanggal 19 April 2018 pukul 01.18 WIB.
5. Anonim. 2018. Pengertian Kepuasan Pelanggan. Sumber: <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html?m=1>. Diakses pada tanggal 19 April 2018 pukul 08.45 WIB.
6. Farida, Fitrah Isky. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta) [Skripsi]*. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
7. [FKM] Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2006. *Analisis Data*. Jakarta: Sutanto Priyo Hastono, Universitas Indonesia.
8. [FT] Fakultas Teknik. 2015. *Buku Panduan Penyusunan Tugas Akhir*. Jakarta: Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
9. [KAI] Kereta Api Indonesia. 2014. *Profil Produk Angkutan Barang*. Bandung: Direktorat Komersial Pemasaran dan Penjualan Angkutan Barang, PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
10. Kristianto, Adrian Candra. 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru) [Tugas Akhir]*. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.
11. Maknum, Muhammad Jauharul. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Kasus Pada Kereta Api Logawa PT. KAI DAOP V Purwokerto) [Skripsi]*. Purwokerto: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
12. Martono, Ricky. 2015. *Manajemen Logistik Terintegrasi*. Jakarta: PPM.
13. Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
14. Nasution, M.N. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
15. Pranata, Alfian Oky. (2014). *Pengukuran kepuasan pelanggan layanan jasa kereta api lokal lintas Solo – Yogyakarta. Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2014*, 2: 2407-1846.
16. Princesia, Tabita. 2017. *Analisis Pemanfaatan E-Billing di PT. MAL tahun 2016 [Tugas Akhir]*. Jakarta: Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
17. Rifai, Muhammad & Oce Prasetyo. (2016). *Kapasitas infrastruktur angkutan kereta api logistik*. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 2: 405-419.