

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembuatan *Fault Tree Analysis* (FTA), dapat diketahui bahwa penyebab-penyebab ketidakpuasan konsumen kualitas jasa Kereta Api Argo Gede adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*

- Ketidakpuasan konsumen terhadap kebersihan fasilitas di dalam gerbong kereta api
- Ketidakpuasan konsumen terhadap penampilan karyawan PT KAI dengan pakaian yang bersih

2. *Reliability*

- Ketidakpuasan konsumen terhadap kesesuaian waktu keberangkatan dengan jadwal yang telah ditetapkan
- Ketidakpuasan konsumen terhadap kesesuaian waktu kedatangan dengan jadwal yang telah ditetapkan

3. *Responsiveness*

- Ketidakpuasan konsumen terhadap kesigapan Steward/stewardess dalam mengetahui & mengerti kebutuhan konsumen

4. *Assurance*

- Ketidakpuasan konsumen terhadap kesigapan steward/stewardess dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen

5. *Emphaty*

- Ketidakpuasan konsumen terhadap kecepat-tanggapan perusahaan dalam menangani kritik & saran

2. Berdasarkan hasil pembuatan *Service Failure Mode and Effect Analysis* (*Service FMEA*), dapat diketahui bahwa 80% prioritas perbaikan berdasarkan urutan RPN tertinggi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam kualitas jasa Kereta Api Argo Gede adalah penanganan atas masalah-masalah sebagai berikut:

- Pencurian rel
- Keterlambatan KA dari stasiun sebelumnya
- Pencurian kabel listrik
- Pencurian kawat sinyal
- Kereta yang datang terlambat
- Rel patah
- Bantalan rel lapuk
- Gangguan perangkat sistem elektrik di ruang ppka
- Ketidaknyamanan lingkungan kerja
- Engsel sistem lengan rusak
- Korsleting listrik
- Gangguan alat pengaman sistem (blok)
- Anjokan perangkat roda
- Hanya terdapat 1 petugas kebersihan untuk tiap 2 gerbong kereta
- Tidak ada supervisor khusus kebersihan
- Ketidaksesuaian dalam perekrutan
- Kepribadian yang jelek
- Kurangnya *commonsense* steward/stewardess
- Tidak adanya insentif dari perusahaan

3. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode FTA, FMEA dan *Six Sigma* melalui penerapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*), upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa Kereta Api Argo Gede adalah:

- Penggunaan Lorry Motor untuk Sistem Pengecekan Rel
- Pemasangan Kabel Sinyal Mekanik di Dalam Tanah

- Penggunaan Sistem ATP (Automatic Train Protection), ATO (Automatic Train Operation), ATC (Automatic Train Control)
- Penggunaan GPS pada masing-masing lokomotif
- Penempatan Supervisor Khusus Kebersihan pada Setiap Rangkaian Kereta
- Penyediaan *Rest Area* di dalam Gerbong Kereta Api untuk *Steward/Stewardess* dan *Cleaning Service*
- Pelaksanaan *Refreshing* Pelatihan

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan saran yang ditujukan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam upaya meningkatkan kualitas jasa Kereta Api Argo Gede dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Saran yang ditujukan bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan Departemen Perhubungan yaitu sebagai berikut:

1. Pembentukan Badan Layanan Umum Infrastruktur untuk Prasarana Kereta Api.

Dengan pembentukan Badan Layanan Umum, maka dapat dilakukan perbaikan fasilitas infrastruktur prasarana Kereta Api dengan penyaluran dana dari APBN pemerintah.

Keuntungan :

- Memperbaiki infrastruktur seperti penggantian rel yang sudah rusak dan melewati batas umur pakai
- Perbaikan infrastruktur bantalan rel
- Perbaikan infrastruktur jembatan
- Perbaikan infrastruktur stasiun
- Perbaikan Alat-alat persinyalan dan telekomunikasi

2. Swastanisasi Perkeretaapian Indonesia

Dengan privatisasi dan penghapusan monopolistik PT Kereta Api Indonesia, dapat dipastikan mutu pelayanan akan meningkat, seperti yang telah dilakukan oleh Jepang. Moda transportasi Kereta Api dapat menjadi sarana pengurangan kemacetan lalu lintas, efisiensi bahan bakar, dll. Persaingan antar perusahaan regional akan memicu peningkatan kualitas pelayanan, akurasi keberangkatan dan kedatangan, persaingan tarif kereta api sehingga harga tarif Kereta Api dapat menjadi semakin murah.

Hal-hal yang mungkin terjadi dengan privatisasi:

- Penggunaan High Speed Train, dengan menggunakan lokomotif listrik dengan laju 300 km/jam maka jarak Bandung-Jakarta dapat ditempuh hanya dengan waktu 1 jam.
- Pelayanan kebersihan, pramugari dan pramugara akan jauh lebih baik karena adanya persaingan.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang ditujukan bagi penelitian lanjutan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian lebih mengenai penyebab-penyebab teknis pada gangguan sarana Kereta Api.
2. Penelitian mengenai realisasi sistem *Automatic Train Protection*, *Automatic Train Operation* dan *Automatic train Control*.
3. Penelitian lebih lanjut mengenai pemakaian GPS pada lokomotif.
4. Penelitian lebih lanjut mengenai sistem pelatihan *steward/stewardess*.
5. Penelitian lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Layanan Umum pada sistem perkeretaapian.
6. Penelitian lebih lanjut mengenai swastanisasi dan hubungannya dengan persaingan antar moda kereta api.