

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Harapan/kebutuhan utama konsumen dalam menggunakan jasa kereta api
Setelah melakukan penelitian, diperoleh bahwa kebutuhan konsumen dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu kategori mutlak ada, penting, dan pelengkap.
 - a. Kategori mutlak ada, yang menunjukkan kebutuhan yang paling utama / mendasar dan harus dipenuhi. Variabel kebutuhan konsumen yang masuk ke dalam kategori mutlak ada dalam pelayanan kereta api Mutiara Selatan antara lain :
 - 1) Ketepatan waktu tibanya kereta.
 - 2) Keamanan dari tindak kriminal di dalam gerbong kereta.
 - 3) Kesiapan petugas untuk mengantisipasi tindak kriminal di dalam kereta.
 - 4) Ketepatan waktu berangkatnya kereta.
 - 5) Toilet dalam kereta yang bersih.
 - 6) Toilet di stasiun yang memadai.
 - 7) Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta.
 - 8) Kecepatan penyampaian perubahan jadwal kereta.
 - 9) Kesesuaian harga tiket yang dibeli dengan harga tiket yang diumumkan.
 - 10) Kemudahan pembelian tiket kereta.
 - 11) Toilet dalam kereta yang dapat digunakan dengan baik.
 - 12) Tidak adanya calo penjual tiket yang membuat penumpang terpaksa membeli tiket dengan harga yang lebih mahal.
 - 13) Kebersihan di dalam gerbong kereta.
 - b. Kategori penting, yang menunjukkan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen yang mempengaruhi kepuasan mereka terhadap produk atau jasa

yang dikonsumsi. Variabel kebutuhan konsumen yang masuk ke dalam kategori penting dalam pelayanan kereta Mutiara Selatan antara lain :

- 1) Kesopanan kondektur ketika memeriksa tiket penumpang.
- 2) Kebersihan di dalam stasiun.
- 3) Kenyamanan ruang tunggu di stasiun.
- 4) Kapasitas mushola di stasiun.
- 5) Kejelasan informasi yang disampaikan oleh *customer service*.
- 6) Lampu dalam gerbong kereta yang dapat berfungsi dengan baik.
- 7) Kenyamanan sirkulasi udara di dalam kereta.
- 8) Ketenangan ketika beristirahat dalam perjalanan panjang di malam hari.
- 9) Kemudahan karyawan dalam gerbong (*Manager On Duty*) untuk dihubungi ketika penumpang membutuhkan sesuatu.
- 10) Kaca jendela berfungsi seperti seharusnya (kaca ada, tidak pecah, bagian atas bisa dibuka).
- 11) Kipas angin dalam gerbong kereta yang dapat berfungsi dengan baik.
- 12) Kemudahan penumpang mencari kereta yang harus dinaikinya.
- 13) Ketersediaan tempat sampah di dalam kereta.
- 14) Adanya peraturan bagi penumpang yang mudah untuk dibaca.
- 15) Keterbukaan karyawan (*Manager On Duty*) dalam menerima keluhan dari penumpang selama perjalanan.

c. Kategori pelengkap, yang menunjukkan kebutuhan yang tidak harus dipenuhi, namun pemenuhannya dapat menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Variabel kebutuhan konsumen yang masuk ke dalam kategori pelengkap dalam pelayanan kereta Mutiara Selatan antara lain :

- 1) Tempat duduk di ruang tunggu stasiun yang memadai.
- 2) Tersedianya tangga tambahan untuk memudahkan penumpang naik-turun kereta.
- 3) Keberadaan ruangan/gerbong khusus bagi penumpang perokok.
- 4) Ketersediaan gordena jendela kereta yang memadai.

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan saat ini

Setelah melakukan penelitian, diperoleh bahwa pemenuhan semua variabel harapan konsumen dalam penelitian ini masih berada di bawah harapan / ekspektasi konsumen (semua $CuSP < ItC$). Walaupun demikian, penulis dapat mengelompokkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kereta Mutiara Selatan menjadi empat kelompok (sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas) dengan mempertimbangkan nilai *Customer Satisfaction Performance* (CuSP) untuk setiap variabelnya. Hasil dari pengelompokan tersebut ditunjukkan seperti di bawah ini.

- a. Konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan kereta Mutiara Selatan pada pemenuhan kebutuhan akan :
 - 1) Ketepatan waktu berangkatnya kereta.
 - 2) Lampu dalam gerbong kereta yang dapat berfungsi dengan baik.
 - 3) Kesopanan kondektur ketika memeriksa tiket penumpang.
 - 4) Kemudahan pembelian tiket kereta.
 - 5) Kipas angin dalam gerbong kereta yang dapat berfungsi dengan baik.

- b. Konsumen merasa puas terhadap pelayanan kereta Mutiara Selatan pada pemenuhan kebutuhan akan :
 - 1) Kejelasan informasi yang disampaikan oleh *customer service*.
 - 2) Kesesuaian harga tiket yang dibeli dengan harga tiket yang diumumkan.
 - 3) Kemudahan penumpang mencari kereta yang harus dinaikinya.
 - 4) Kapasitas mushola di stasiun.
 - 5) Adanya peraturan bagi penumpang yang mudah untuk dibaca.
 - 6) Keamanan dari tindak kriminal di dalam gerbong kereta.
 - 7) Kebersihan di dalam stasiun.
 - 8) Kenyamanan sirkulasi udara di dalam kereta.
 - 9) Tersedianya tangga tambahan untuk memudahkan penumpang naik-turun kereta.
 - 10) Kenyamanan ruang tunggu di stasiun.

- 11) Tempat duduk di ruang tunggu stasiun yang memadai.
 - 12) Toilet di stasiun yang memadai.
 - 13) Kaca jendela berfungsi seperti seharusnya (kaca ada, tidak pecah, bagian atas bisa dibuka).
- c. Konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan kereta Mutiara Selatan pada pemenuhan kebutuhan akan :
- 1) Keterbukaan karyawan (Manager On Duty) dalam menerima keluhan dari penumpang selama perjalanan.
 - 2) Kecepatan penyampaian perubahan jadwal kereta.
 - 3) Kemudahan karyawan dalam gerbong (Manager On Duty) untuk dihubungi ketika penumpang membutuhkan sesuatu.
 - 4) Kesiapan petugas untuk mengantisipasi tindak kriminal di dalam kereta.
 - 5) Kebersihan di dalam gerbong kereta.
 - 6) Kenyamanan tempat duduk di dalam kereta.
 - 7) Toilet dalam kereta yang dapat digunakan dengan baik.
 - 8) Tidak adanya calo penjual tiket yang membuat penumpang terpaksa membeli tiket dengan harga yang lebih mahal.
 - 9) Ketepatan waktu tibanya kereta.
 - 10) Ketenangan ketika beristirahat dalam perjalanan panjang di malam hari.
 - 11) Toilet dalam kereta yang bersih.
- d. Konsumen merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan kereta Mutiara Selatan pada pemenuhan kebutuhan akan :
- 1) Ketersediaan gorden jendela kereta yang memadai.
 - 2) Ketersediaan tempat sampah di dalam kereta.
 - 3) Keberadaan ruangan/gerbong khusus bagi penumpang perokok.

3. Prioritas perbaikan dalam pelayanan kereta api

Hal-hal yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kereta Mutiara Selatan yang sudah diurutkan berdasarkan prioritas tertinggi sampai prioritas terendah antara lain sebagai berikut.

- 1) Manajemen perusahaan menyusun jadwal persiapan hingga keberangkatan kereta
- 2) Manajemen perusahaan menetapkan jadwal untuk memeriksa dan memelihara fasilitas kereta
- 3) Manajemen stasiun memastikan keberadaan *Manager On Duty* (MOD) sebelum waktu pengecekan kereta
- 4) *Manager On Duty* (MOD) mengevaluasi kesesuaian waktu ketersediaan kereta di peron dengan jadwal
- 5) *Manager On Duty* (MOD) memeriksa kelengkapan kru KA saat mengecek kesiapan kereta
- 6) *Manager On Duty* (MOD) mempertimbangkan perlunya mengganti atau menambah sarana perbaikan fasilitas di kereta
- 7) Manajemen perusahaan membuat jadwal pemeliharaan kebersihan kereta untuk *On Train Cleaning* (OTC)
- 8) *Manager On Duty* (MOD) mempertimbangkan perlunya menambah atau mengganti sarana kebersihan kereta
- 9) Teknisi KA mendata ketersediaan peralatan dan sarana perbaikan fasilitas di kereta
- 10) *On Train Cleaning* (OTC) melaporkan adanya kerusakan fasilitas toilet kereta kepada teknisi KA
- 11) *Manager On Duty* (MOD) menempatkan nama dan nomor *handphone* nya saat persiapan kereta
- 12) *Manager On Duty* (MOD) memastikan bahwa nama kereta sudah terpasang di sisi luar kereta saat persiapan
- 13) Manajemen perusahaan menetapkan prosedur untuk menanggapi keluhan penumpang

- 14) *On Train Cleaning* (OTC) mendata ketersediaan dan kelengkapan sarana kebersihan kereta
- 15) *Manager On Duty* (MOD) menyusun jadwal untuk mengawasi kebersihan kereta selama dalam perjalanan
- 16) *On Train Cleaning* (OTC) menambahkan persediaan sarana toilet kereta yang sudah minim
- 17) Manajemen perusahaan menetapkan standar waktu untuk menyalakan kipas angin kereta
- 18) *Manager On Duty* (MOD) memiliki ketegasan dan kesadaran yang tinggi untuk memberikan sanksi kepada kru KA yang melanggar ketentuan perusahaan
- 19) Manajemen perusahaan menetapkan lokasi-lokasi strategis untuk mempublikasikan peraturan di stasiun dan di dalam kereta
- 20) Manajemen perusahaan mengelompokkan peraturan yang harus dipublikasikan di stasiun dan di dalam kereta
- 21) Manajemen perusahaan menetapkan jadwal yang menjadi standar dalam pemeriksaan dan pemeliharaan fasilitas stasiun
- 22) Petugas keamanan di pintu peron memberikan informasi mengenai jalur dan waktu keberangkatan kereta saat pemeriksaan tiket
- 23) Manajemen stasiun membuat jadwal pemeliharaan kebersihan stasiun
- 24) Manajemen stasiun mengevaluasi hasil pemeliharaan kebersihan stasiun
- 25) Manajemen stasiun mempertimbangkan perlunya mengganti atau menambah sarana kebersihan stasiun
- 26) Manajemen perusahaan menyusun materi pelatihan dan pelatih yang kompeten bagi calon kondektur dan *Manager On Duty* (MOD)
- 27) Manajemen perusahaan menyusun standar waktu penyampaian informasi kedatangan dan keberangkatan kereta oleh *announcer* stasiun
- 28) Manajemen stasiun mempertimbangkan perlunya menambah atau mengganti peralatan dan sarana perbaikan fasilitas
- 29) Manajemen perusahaan menetapkan standar jumlah toilet untuk stasiun besar, sedang, dan kecil

- 30) Petugas keamanan di peron selalu dalam keadaan siap siaga menjelang kedatangan ataupun keberangkatan kereta
- 31) Manajemen stasiun membagi lokasi stasiun yang menjadi tanggung jawab setiap petugas kebersihan
- 32) Manajemen perusahaan menetapkan batasan-batasan untuk pedagang asongan berjualan di kereta
- 33) Manajemen stasiun menginformasikan *announcer* stasiun perihal terjadinya perubahan jadwal
- 34) Manajemen perusahaan menetapkan kebijakan mengenai pemasangan / pencantuman nama kereta
- 35) Petugas kebersihan stasiun mendata ketersediaan dan kelengkapan sarana kebersihan stasiun
- 36) Petugas kebersihan stasiun melaporkan kepada manajemen stasiun perihal kurangnya sarana kebersihan stasiun
- 37) Teknisi stasiun mendata ketersediaan peralatan dan sarana perbaikan fasilitas
- 38) Petugas kebersihan stasiun melaporkan adanya kerusakan fasilitas pendukung toilet di stasiun
- 39) Manajemen perusahaan menyusun prosedur untuk prama / prami berjualan selama perjalanan
- 40) Petugas keamanan di peron menertibkan calon penumpang yang menunggu keberangkatan
- 41) Manajemen stasiun mempertimbangkan lokasi-lokasi stasiun yang memerlukan pemasangan CCTV
- 42) Manajemen perusahaan menetapkan standar pengecekan keamanan oleh POLSUSKA
- 43) Prama / prami mengumumkan stasiun yang akan segera dilalui kepada seluruh penumpang kereta
- 44) Kondektur memeriksa kesesuaian identitas penumpang pada tiket dengan kartu identitas
- 45) Petugas penjual tiket mencetak nama setiap penumpang pada tiket

- 46) Manajemen perusahaan menentukan jumlah tiket maksimal yang dapat dibeli oleh seorang calon penumpang
- 47) Manajemen perusahaan memberikan akses kepada penumpang atau calon penumpang untuk melaporkan adanya praktek percaloan
- 48) Manajemen stasiun mempertimbangkan perlunya menambah jadwal ataupun armada keberangkatan kereta
- 49) Manajemen perusahaan mengumumkan jadwal yang sudah mempertimbangkan toleransi keterlambatan
- 50) Manajemen perusahaan mengevaluasi keefektifan pemesanan tiket *online* untuk memudahkan konsumen berdasarkan keluhan yang datang
- 51) Manajemen stasiun mempertimbangkan perlunya menambah mushola darurat sebagai tambahan pada musim ramai
- 52) Manajemen stasiun mengevaluasi keefektifan pemasangan CCTV di setiap lokasi
- 53) Manajemen stasiun mempertimbangkan perlunya memasang *display digital* di peron
- 54) Manajemen perusahaan menyusun materi pelatihan dan pelatih yang kompeten bagi calon *customer service*
- 55) Manajemen stasiun menyusun jadwal kerja porter sesuai dengan banyaknya jadwal keberangkatan dan tibanya kereta
- 56) Manajemen perusahaan meng-*update* presentase kenaikan harga tiket untuk akhir pekan dan hari libur nasional setiap bulan

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, penulis dapat memberikan beberapa usulan yang dapat diberikan kepada PT. KAI Persero untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang diurutkan berdasarkan prioritas perbaikan dalam pelayanan kereta api antara lain.

1. *Manager On Duty* (MOD) melakukan pengecekan kereta 2 jam sebelum jadwal keberangkatan

2. Memberikan sanksi yang tegas kepada petugas yang melalaikan kewajibannya
3. *Manager On Duty* (MOD) memberitahukan kepada *announcer* stasiun ketika kereta belum siap untuk masuk ke peron pada jadwal yang telah ditentukan
4. Kereta sudah dalam keadaan siap ketika memasuki peron
5. Mencocokkan data ketersediaan peralatan dan sarana perbaikan fasilitas dengan data sebelumnya, serta mencari tahu penyebab rusaknya atau kurangnya sarana perbaikan fasilitas (di kereta dan di stasiun)
6. Mencocokkan data ketersediaan dan kelengkapan sarana kebersihan dengan data sebelumnya serta mencari tahu penyebab adanya kerusakan atau kurangnya sarana (di kereta dan di stasiun)
7. *Manager On Duty* menempatkan nama dan nomor *handphone* nya di dalam kereta kelas bisnis
8. Menambah pemasangan nama kereta di samping kiri dan kanan kereta
9. Meningkatkan kinerja karyawan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
10. *On Train Cleaning* (OTC) menyediakan sabun cuci tangan dan *tissue* toilet kereta
11. Kipas angin dinyalakan sebelum kereta memasuki peron
12. Memberikan kesempatan kepada penumpang untuk melaporkan keluhan atau kritik perihal kinerja petugas melalui nomor telepon ataupun *handphone* tertentu
13. Mempublikasikan peraturan bagi penumpang melalui televisi stasiun
14. Menetapkan prosedur untuk prama / prami menyampaikan peraturan baru kepada penumpang dalam perjalanan
15. Memasang sistem audio di dalam kereta
16. Memasang *display digital* di depan pintu peron stasiun besar
17. Menyampaikan evaluasi hasil pemeliharaan kebersihan kepada semua petugas kebersihan di stasiun
18. Memberikan kesempatan kepada kondektur dan *Manager On Duty* terbaik PT. KAI Persero untuk ikut *sharing* mengenai pengalaman kerjanya

19. Menambah frekuensi penyampaian pengumuman mengenai keberangkatan kereta
20. Menambah ketersediaan toilet untuk penyandang cacat di stasiun
21. Manajemen stasiun mengelola fasilitas toilet di stasiun secara langsung dan menyeluruh
22. Pedagang asongan hanya boleh berjualan di luar pintu kereta kelas bisnis
23. *Announcer* stasiun mencari tahu penyebab keterlambatan kereta dan segera mengumumkannya kepada calon penumpang
24. Memberikan batasan waktu untuk prama / prami berkeliling untuk berjualan selama perjalanan dan memberlakukan sistem pemesanan melalui SMS
25. Menertibkan dan mengarahkan calon penumpang yang menunggu keberangkatan di peron
26. Mengevaluasi keefektifan pemasangan CCTV di setiap bagian stasiun dan mempertimbangkan pemindahannya
27. Meningkatkan sistem penjagaan keamanan oleh POLSUSKA
28. Prama / prami mengumumkan stasiun yang akan segera dilalui kepada seluruh penumpang kereta
29. Meningkatkan konsistensi pelaksanaan kebijakan mengenai pemeriksaan kesesuaian identitas penumpang pada tiket dengan kartu identitas
30. Mencantumkan nama setiap penumpang pada tiket, bukan hanya perwakilannya
31. Perusahaan memberikan akses kepada penumpang untuk melaporkan praktek percaloan
32. Meningkatkan aspek kenyamanan dan keamanan penumpang saat menambah armada dan jadwal keberangkatan kereta
33. Mempublikasikan jadwal kereta yang sudah mempertimbangkan toleransi keterlambatan
34. Perusahaan bergerak aktif dalam meresponi setiap keluhan yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. KAI Persero
35. Membuat mushola darurat menjelang Idul Fitri dan Tahun Baru

36. Memberikan kesempatan kepada *customer service* terbaik PT. KAI Persero untuk ikut *sharing* mengenai pengalaman kerjanya
37. Menyusun jadwal kerja porter sesuai dengan banyaknya jadwal keberangkatan dan tibanya kereta
38. Mengumumkan presentase kenaikan harga tiket yang akan terjadi sampai 90 hari yang akan datang