

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan secara keseluruhan, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Pada *gap* 1, terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen dan karyawan DAOP 6 terhadap ekspektasi pelanggan. Faktor-faktor tersebut adalah: Kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas di Stasiun Tugu (-0.00838). Kenyamanan tempat duduk di Kereta Api (-0.00235). Kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Tugu (-0.00268). Pada *gap* 5, terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan PT. Kereta Api (Persero) yang dirasakan pelanggan terhadap harapan pelanggan pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Kesenjangan terbesar ada pada dimensi *reliability* (keandalan) sebesar -0.24198, dimensi *assurance* (jaminan) sebesar -0.15877, dimensi *tangibles* (nyata) sebesar -0.1826, dimensi *responsiveness* (kecepatanggapan) sebesar -0.11980 dan dimensi *emphaty* (empati) sebesar -0.11538.
2. Berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis*, terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PT. Kereta Api (Persero). Yaitu Atr.19 (Ketepatan jadwal&keberangkatan K.A); Atr.22 (Kenyamanan tempat duduk di K.A); Atr.21 (Kebersihan

dan berfungsinya fasilitas di K.A); Atr.2A (Kesopanan dan keramahan petugas loket penjualan tiket di St. Tugu); Atr.17A (Kenyamanan ruang tunggu di St. Tugu); Atr.17B (Kenyamanan ruang tunggu di St. Gambir); Atr.27 (Jaminan keamanan & keselamatan diri serta barang bawaan di K.A); Atr.16A (Kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas di St. Tugu); Atr.2B (Kesopanan dan keramahan petugas loket penjualan tiket di St. Gambir); Atr.16B (Kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas di St. Gambir); Atr.18A (Jaminan keamanan dan Keselamatan diri serta barang bawaan di St. Tugu); Atr.11 (Kemudahan menghubungi atau menemui pramugara/pramugari di K.A)

3. Sumber dan akar penyebab ketidakpuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan.

a. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan secara umum.

- Kurangnya ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan K.A Taksaka, penyebabnya: Bencana alam, kecelakaan kereta api, terjadi *bottleneck*, pengurangan kecepatan, kerusakan teknis.
- Kurangnya kenyamanan tempat duduk di K.A Taksaka, penyebabnya: Ketidakseragaman kursi dan sandaran pada tempat duduk tidak bisa.
- Kurangnya kebersihan dan berfungsinya fasilitas K.A, Penyebabnya: Lantai kotor, air habis, bau ruangan tidak sedap, bau toilet pesing, tidak ada tempat penampung kotoran, jendela rusak.

- Kurangnya jaminan keamanan dan keselamatan diri serta barang bawaan pelanggan di kereta api, penyebabnya: Tidak adanya jaminan yang berupa asuransi terhadap barang bawaan pelanggan, kurangnya kemudahan menghubungi atau menemui pramugara atau pramugari di kereta api, ketiadaan media komunikasi yang dapat memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan pramugara atau pramugari
- b. Ketidakpuasan pelanggan di Stasiun Tugu
- Kurangnya kesopanan dan keramahan petugas loket tiket di stasiun tugu, penyebabnya: Kurangnya pelatihan terhadap petugas Loket, penghalang komunikasi antara pelanggan dengan petugas yang berupa kaca di loket penjualan, sanksi yang kurang tegas terhadap petugas yang tidak sopan dan tidak ramah
 - Kurangnya kenyamanan ruang tunggu di stasiun tugu, penyebabnya: Lokasi ruang tunggu eksekutif tidak strategis, jumlah tempat duduk kurang, tidak ada hiburan, tidak ada area bebas rokok.
 - Kurangnya kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas di Stasiun Tugu, penyebabnya: Lantai ruang tunggu kotor, sarana sanitasi ada beberapa yang tidak bisa digunakan, kaca yang terdapat di toilet kusam, lantai toilet kotor.
 - Kurangnya jaminan keamanan dan keselamatan diri serta barang bawaan di Stasiun Tugu, penyebabnya: Masih terdapat calo, preman, gelandangan di Stasiun Tugu.

c. Ketidakpuasan pelanggan di Stasiun Gambir

- Kurangnya kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Gambir, penyebabnya: Jumlah tempat duduk di lantai 2 kurang.
- Kurangnya kesopanan dan keramahan petugas loket penjualan tiket, penyebabnya: Penghalang komunikasi antara pelanggan dengan petugas yang berupa kaca di loket penjualan.
- Kurangnya kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas yang ada di Stasiun Gambir, penyebabnya: Kurangnya tempat sampah yang terdapat di lantai 1 dan di lantai 2, tempat sampah yang sudah terisi penuh tidak segera dibuang, masih terdapat kran di wastafel yang tidak bisa berfungsi, eskalator yang terdapat di antara lantai 1 dan lantai 2 tidak bisa digunakan

4. Dari hasil penelitian, penulis mengusulkan beberapa saran antara lain:

- a. Tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi *gap* 1 yaitu: Pihak PT. Kereta Api (Persero) sebaiknya melakukan audit terhadap kualitas pelayanan K.A Taksaka. Sehingga dapat memperoleh informasi akurat kondisi yang terjadi di lapangan dan mengenai harapan konsumen.
- b. Tindakan yang harus dilakukan terhadap atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan:
 - Kurangnya ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan K.A Taksaka, usulan perbaikan: Faktor keamanan terhadap daerah rawan kecelakaan lebih ditingkatkan, pembangunan

jalur ganda Yogyakarta-Purwokerto, dilakukan audit kelayakan kereta api, persiapan rangkaian kereta yang akan digunakan dilakukan pengecekan beberapa jam sebelumnya untuk mengantisipasi jika ada kerusakan yang harus diperbaiki terlebih dahulu.

- Kurangnya kenyamanan tempat duduk K.A Taksaka, usulan perbaikan: Keseragaman kursi dengan fasilitas meja lipat, pengecekan kursi dan perbaikan kursi yang tidak berfungsi dengan baik.
- Kurangnya kebersihan dan berfungsinya fasilitas di K.A Lantai kotor, usulan perbaikan: Sebaiknya petugas OTC (petugas kebersihan di atas kereta) menaati SOP yang ada, persiapan kereta sebelum berangkat sebaiknya diperhatikan sehingga air yang terdapat di dalam tangki terisi penuh dan bau ruangan di dalam kereta harum, mengganti bahan kapet dengan bahan yang tidak mudah menyerap air dan mudah untuk dibersihkan misalnya karpet plastik, di toilet disediakan alat pengharum ruangan yang bekerja secara otomatis, dibuatkan tempat penampungan kotoran manusia yang mudah diambil dan dibersihkan, manajemen kereta api wajib memperhatikan kondisi lingkungan untuk membangun image yang baik terhadap masyarakat sekitar dalam hal ini peran humas sangat penting untuk meningkatkan sosialisasi pada masyarakat sekitar.

- Kurangnya jaminan keamanan dan keselamatan diri serta barang bawaan di K.A, usulan perbaikan: Menyediakan loker tempat penyimpanan barang yang dijamin oleh pihak penyedia jasa berupa asuransi untuk kerusakan serta kehilangan barang.
- Kurangnya kemudahan menghubungi atau menemui pramugara / pramugari di K.A, usulan perbaikan: Menyediakan menu makan di setiap tempat duduk, menyediakan alat komunikasi disetiap kereta yang dihubungkan ke kereta makan misalnya berupa interkom
- Kurangnya kesopanan dan keramahan petugas loket penjualan tiket di St. Tugu, usulan perbaikan: Pelatihan minimal 2 kali dalam setahun untuk menambah wawasan bagi petugas dalam hal pelayanan yang baik dan sebagai penyegaran untuk menghilangkan kejenuhan dalam bekerja disamping itu setiap bulannya dilakukan evaluasi kinerja terhadap petugas, penghalang komunikasi yang berupa kaca pad loket tiket sebaiknya dihilangkan atau menyediakan tambahan alat penguat suara, Pembuatan media informasi yang bertujuan untuk mengajak pelanggan peduli terhadap peningkatan kualitas pelayanan. (Misalnya: Papan yang dipasang di loket penjualan tiket yang bertuliskan "laporkanlah petugas kami bila tidak ramah dan sopan kepada anda"), manajemen perusahaan PT. Kereta Api (Persero) DAOP 6 harus memperhatikan dengan serius pelaksanaan penilaian pekerjaan pegawai

sesuai ketentuan perusahaan dengan sebaik-baiknya dan terus menerus

- Kurangnya kenyamanan ruang tunggu di St. Tugu, usulan perbaikan: Penempatan lokasi ruang tunggu eksekutif ke lokasi yang lebih strategis, menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu bisnis, menyediakan media televisi sebagai hiburan dan informasi tentang waktu kedatangan atau keberangkatan kereta api yang akurat serta posisi kereta api saat itu, menyediakan area bebas rokok.
- Kurangnya kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas di St. Tugu, usulan perbaikan: mengadakan evaluasi dan meninjau kembali surat perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga untuk mendapatkan hasil yang lebih baik; memperbaiki alat sanitasi yang tidak berfungsi; membersihkan alat sanitasi, lantai dan kaca secara teratur.
- Kurangnya jaminan keamanan dan keselamatan diri serta barang bawaan di St. Tugu, usulan perbaikan: Evaluasi, pembinaan dan kontrol terhadap kinerja petugas keamanan perlu dilaksanakan terus menerus untuk meningkatkan keamanan di Stasiun Tugu Yogyakarta.
- Kurangnya kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Gambir, usulan perbaikan: Menambah jumlah tempat duduk dilantai 2 dengan memperhatikan batas-batas keamanan.
- Kurangnya kesopanan dan keramahan petugas loket penjualan tiket di Stasiun Gambir, usulan

perbaikan: Menghilangkan kaca penyekat yang terdapat di loket penjualan tiket seperti yang terdapat di tempat pemesanan tiket Stasiun Tugu Yogyakarta, agar komunikasi bisa lebih lancar atau menyediakan tambahan alat penguat suara

- Kurangnya kebersihan ruang dan berfungsinya fasilitas yang ada di Stasiun Gambir, usulan perbaikan: Penambahan tempat sampah di ruang tunggu, kontrol teratur pihak pengawas kebersihan terhadap kebersihan dan isi tempat sampah yang penuh, memperbaiki alat sanitasi yang tidak berfungsi, memperbaiki eskalator yang terdapat di antara lantai 1 dan lantai 2.

6.2. Saran

Keterbatasan penelitian ini tidak mencakup perhitungan biaya kualitas yang diperlukan dalam usaha perbaikan pelayanan K.A Taksaka. Disamping itu prioritas perbaikan tidak berdasarkan pada kemampuan pihak penyedia jasa tetapi pada persepsi dan ekspektasi pelanggan K.A Taksaka.

Usulan pada penelitian berikutnya adalah penelitian mencakup perhitungan biaya kualitas. Prioritas perbaikan sebaiknya berdasarkan pada kemampuan pihak penyedia jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I., 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hadi, S., 1991, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan Basica*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P., 1997, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Mitra, A., 1998, *Fundamental of Quality Control and Improvement*, second edition, Auburn University, New York.
- Nasution, M.N., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Rani, L., 2005, *Analisis Kualitas Jasa di Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*, skripsi di Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Santoso, S., 2005, *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT. Elex Media Kompetindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketujuh, Alfabeta, Bandung.
- Tamba, 2005, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality Gap di Stasiun Tugu Yogyakarta*, skripsi di Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Tjiptono, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan, Chandra, G., 2005, *Service Quality Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.

Trihendradi, C., 2005, *Step by Step SPSS 13 Analisis Data Statistik*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, H., 2003, *Metode Riset Perilaku konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Venny, L., 2004, *Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BNI (Persero) Tbk Cabang UGM Yogyakarta*, skripsi di Program Studi Teknik Industri, Universitas Alma Jaya Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 2004, *Manajemen Produk dan Jasa*, PT. Ekonomia, Yogyakarta.

