

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditetapkan di Bab 1, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diperoleh karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen Kereta Api Lokal Bandung Raya adalah sebagai berikut:
 - Karakteristik kebutuhan konsumen yang dinilai sangat penting (5) adalah:
 - Kebersihan dalam kereta.
 - Kenyamanan dalam kereta.
 - Kebersihan toilet di dalam kereta.
 - Suhu (temperatur) di dalam kereta.
 - Keramahan petugas loket dalam menjual tiket kepada konsumen.
 - Keramahan kondektur dalam mengecek tiket kereta.
 - Kemampuan kondektur dalam mengatasi keluhan konsumen.
 - Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan.
 - Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta.
 - Kecepatan petugas loket dalam menjual tiket kepada konsumen.
 - Kecepatan kondektur dalam menanggapi keluhan dari konsumen.
 - Keamanan dari kecelakaan dalam menggunakan jasa angkutan Kereta Api Lokal Bandung Raya.
 - Keamanan pada saat naik dan turun dari kereta.
 - Karakteristik kebutuhan konsumen yang dinilai penting (4) adalah:
 - Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan.
 - Kecepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - Ketepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - Keamanan dari pencurian selama konsumen berada di dalam kereta.
2. Konsumen Kereta Api Lokal Bandung Raya menilai kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan masih berada dibawah nilai harapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari kesenjangan yang terjadi antara tingkat kepentingan karakteristik

kebutuhan dan keinginan konsumen dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Lokal Bandung Raya.

- Kesenjangan berdasarkan dimensi sesuai dengan urutan terbesar hingga terkecil:
 - Dimensi bukti fisik (0,72)
 - Dimensi keandalan (0,63)
 - Dimensi daya tanggap (0,46)
 - Dimensi empati (0,39)
 - Dimensi jaminan (0,34)
 - Nilai kesenjangan terbesar hingga terkecil berdasarkan indikator variabel:
 - Kenyamanan dalam kereta (1,00)
 - Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta (0,84)
 - Kebersihan toilet di dalam kereta (0,68)
 - Kebersihan dalam kereta (0,66)
 - Keamanan pada saat naik dan turun dari kereta (0,65)
 - Kemampuan kondektur dalam mengatasi keluhan konsumen (0,62)
 - Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan (0,62)
 - Kecepatan kondektur dalam menanggapi keluhan dari konsumen (0,62)
 - Suhu (temperatur) di dalam kereta (0,52)
 - Ketepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen (0,52)
 - Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan (0,42)
 - Kecepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen (0,39)
 - Kecepatan petugas loket dalam menjual tiket kepada konsumen (0,31)
 - Keramahan kondektur dalam mengecek tiket kereta (0,30)
 - Keamanan dari kecelakaan dalam menggunakan jasa angkutan Kereta Api Lokal Bandung Raya (0,27)
 - Keramahan petugas loket dalam menjual tiket kepada konsumen (0,25)
 - Kemanan dari pencurian selama konsumen berada di dalam kereta (0,1)
3. Dalam menentukan karakteristik teknik yang sebaiknya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dilakukan wawancara dengan pihak PT Kereta Api Indonesia DAOP II. Karakteristik teknik yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta.
 - 2) Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet.
 - 3) Terdapat aturan tertulis tidak boleh merokok di dalam kereta.
 - 4) Konsumen mendapatkan fasilitas penunjang di dalam kereta.
 - 5) Petugas kebersihan mengatur penerangan pada setiap gerbong kereta.
 - 6) Melakukan perawatan interior kereta secara berkala.
 - 7) Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta.
 - 8) Membersihkan toilet di dalam kereta setiap 3 jam sekali.
 - 9) Terdapat *Air Conditioner* (AC) yang kondisinya baik pada setiap gerbong kereta.
 - 10) Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen.
 - 11) Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan.
 - 12) Terdapat sarana untuk memberikan saran atau menyampaikan keluhan mengenai pelayanan bagi konsumen.
 - 13) Menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan.
 - 14) Terdapat jadwal tetap keberangkatan dan kedatangan kereta.
 - 15) Terdapat standar keamanan dalam mengemudikan kereta.
 - 16) Terdapat standar perawatan, perbaikan, dan penggantian mesin kereta.
 - 17) Terdapat asuransi kecelakaan dari PT Kereta Api Indonesia.
 - 18) Terdapat petugas keamanan di dalam kereta.
 - 19) Terdapat tangga untuk memudahkan konsumen pada saat naik dan turun dari kereta.
4. Hubungan antar karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya adalah sebagai berikut:
- Hubungan kuat (9)
 - Kebersihan dalam kereta.
 - Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta.
 - Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet.

- Kenyamanan dalam kereta.
 - Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet.
 - Terdapat aturan tertulis tidak boleh merokok di dalam kereta.
 - Petugas kebersihan mengatur penerangan pada setiap gerbong kereta.
 - Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta.
- Kebersihan toilet di dalam kereta.
 - Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta.
 - Membersihkan toilet di dalam kereta setiap 3 jam sekali.
- Suhu (temperatur) dalam kereta.
 - Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta.
 - Terdapat *Air Conditioner* (AC) yang kondisinya baik pada setiap gerbong kereta.
- Keramahan petugas loket dalam menjual tiket kepada konsumen.
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen.
- Keramahan kondektur dalam mengecek tiket kereta.
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen.
- Kemampuan kondektur dalam mengatasi keluhan konsumen.
 - Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan.
- Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan.
 - Menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan.
- Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan.
 - Menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan.
- Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta.
 - Terdapat jadwal tetap kedatangan dan keberangkatan kereta.

- Kecepatan petugas loket dalam menjual tiket kepada konsumen.
 - o Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen.
 - Kecepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - o Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan. Ketepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - Ketepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - o Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan. Ketepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - Kecepatan kondektur dalam menanggapi keluhan dari konsumen.
 - o Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan. Ketepatan kondektur dalam menjawab pertanyaan konsumen.
 - Keamanan dari kecelakaan dalam menggunakan jasa angkutan Kereta Api Lokal Bandung Raya.
 - o Terdapat standar keamanan dalam mengemudikan kereta.
 - Keamanan dari pencurian selama konsumen berada di dalam kereta.
 - o Terdapat petugas keamanan di dalam kereta.
 - Keamanan pada saat naik dan turun dari kereta.
 - o Terdapat tangga untuk memudahkan konsumen pada saat naik dan turun dari kereta.
 - Untuk karakteristik yang memiliki hubungan sedang (3) dan hubungan lemah (1) dapat dilihat pada *House of Quality* (Lampiran 9).
5. Hubungan antar karakteristik teknik Kereta Api Lokal Bandung Raya yang memiliki nilai (+) adalah sebagai berikut:
- Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta, dengan:
 - o Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet.

- Petugas kebersihan mengatur penerangan pada setiap gerbong kereta.
 - Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) pada setiap gerbong kereta.
 - Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta dengan terdapat *Air Conditioner* (AC) yang kondisinya baik pada setiap gerbong kereta.
 - Konsumen mendapatkan fasilitas penunjang di dalam kereta dengan menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan.
6. Hal-hal yang harus menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan oleh Kereta Api Lokal Bandung Raya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan memperhatikan karakteristik teknik yang memiliki tingkat relatif diatas 5% yaitu:
- Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen (16,0%).
 - Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan (13,7%).
 - Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta (7,6%).
 - Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet (7,6%).
 - Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta (7,6%).
 - Terdapat sarana untuk memberikan saran atau menyampaikan keluhan mengenai pelayanan bagi konsumen (6,9%).
 - Menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan (6,9%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan PT Kereta Api Indonesia untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanannya melalui Kereta Api Lokal Bandung Raya.

1. Meskipun Kereta Api Lokal Bandung Raya tidak memiliki pesaing langsung, tetapi PT Kereta Api Indonesia sebaiknya meningkatkan pelayanan sesuai dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dinilai penting oleh konsumen. Hal ini dilakukan agar Kereta Api Lokal Bandung Raya dapat memberikan pelayanan yang tepat, yang sesuai dengan harapan konsumen.
 - Perusahaan dapat melakukan wawancara terhadap 10 konsumen (minimal) secara acak untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan setidaknya satu bulan sekali.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Kereta Api Lokal Bandung Raya, perusahaan harus memperhatikan nilai kesenjangan yang terjadi pada Kereta Api Lokal Bandung Raya dan harus segera dilakukan perbaikan.
 - Perusahaan harus memperhatikan nilai kesenjangan yang terbesar dan harus segera diperbaiki dan dikontrol. Pengontrolan terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan satu bulan sekali.
 - Perusahaan dapat lebih memaksimalkan angket kepuasan konsumen yang telah ada yaitu dengan meminta langsung kepada konsumen untuk mengisi angket sehingga perusahaan mengetahui penilaian konsumen terhadap kinerja perusahaan.
3. Karakteristik teknik yang dimiliki oleh Kereta Api Lokal Bandung Raya sudah cukup baik, akan tetapi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sebaiknya Kereta Api Lokal Bandung Raya memperbaiki karakteristik teknik yang masih memiliki nilai 2 (kurang baik) dan 3 (cukup baik), karakteristik teknik tersebut yaitu:
 - Karakteristik teknik bernilai 2 (kurang baik):
 - Terdapat *Air Conditioner* (AC) yang kondisinya baik pada setiap gerbong kereta.

Dari karakteristik teknik tersebut, saran yang diberikan yaitu agar perusahaan memperhatikan kondisi tiap AC yang terdapat pada setiap gerbong kereta dengan melakukan *preventive maintenance* yaitu melakukan pengecekan kondisi AC setiap hari sebelum kereta beroperasi untuk mencegah AC yang rusak pada saat digunakan. Jika terdapat AC yang

kondisinya tidak baik agar segera dilakukan perbaikan sehingga suhu (temperatur) di dalam kereta tidak menjadi panas dan siklus udara tetap lancar. Selain itu agar konsumen juga dapat selalu merasa nyaman ketika berada di dalam kereta.

- Karakteristik teknik bernilai 3 (cukup baik):
 - Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta.
Dapat dilakukan pembagian tugas kepada 4 orang petugas kebersihan yang ada dengan membuat uraian pekerjaannya dan harus sesuai dengan standar kebersihan kereta.
 - Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet.
Membuat standar kebersihan kereta sehingga petugas kebersihan melakukan tugasnya sesuai standar yang ada. Selalu menjaga kebersihan toilet di dalam kereta dengan membersihkannya setiap 2 jam sekali dan memastikan selalu tersedia air bersih, tisu, dan sabun cuci tangan.
 - Melakukan perawatan interior kereta secara berkala.
Perawatan terhadap interior kereta dapat dilakukan setiap 3 bulan sekali tetapi jika ada kerusakan pada interior kereta dapat segera dilakukan perbaikan atau penggantian.
 - Terdapat jadwal tetap keberangkatan dan kedatangan kereta.
 - Terdapat tangga untuk memudahkan konsumen pada saat naik dan turun dari kereta.
Menambah jumlah tangga yang digunakan untuk naik dan turun konsumen dan memastikan setiap pintu kereta terdapat tangga tersebut sehingga konsumen dapat dengan aman pada saat naik dan turun dari kereta.
- 4. Setelah diketahui bagaimana hubungan antar karakteristik kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknik yang dimiliki oleh Kereta Api Lokal Bandung Raya, sebaiknya perusahaan lebih memprioritaskan perbaikan pada karakteristik yang memiliki hubungan dengan nilai 9 (kuat), selanjutnya perbaikan pada karakteristik yang memiliki hubungan dengan nilai 3 (sedang), kemudian terakhir pada karakteristik yang memiliki hubungan dengan nilai 1 (lemah).

5. Hubungan antar karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+) sebaiknya lebih diperhatikan, karena apabila dilakukan perubahan pada satu karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif tersebut, perubahan tersebut akan mempengaruhi karakteristik teknik lainnya.
6. Dalam menentukan hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh Kereta Api Lokal Bandung Raya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, sebaiknya perbaikan diprioritaskan pada nilai kepentingan absolut dan tingkat kepentingan relatif diatas 5%, yaitu:
 - Membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen (16,0%).
 - Disarankan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan secara berkala untuk mengetahui apakah karyawan sudah bersikap dan berperilaku sesuai standar yang telah ditetapkan atau belum. Apabila masih ada karyawan yang belum bersikap dan berperilaku sesuai dengan standar, maka perusahaan dapat melakukan pelatihan terhadap karyawan yang bersangkutan.
 - Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan (13,7%).
 - Memberi bekal pengetahuan kepada kondektur secara berkala mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan, sehingga jika ada konsumen yang bertanya kondektur dapat memberi penjelasan dengan tepat dan benar.
 - Terdapat 4 orang petugas kebersihan dalam satu rangkaian kereta (7,6%).
 - Membagi tugas yang berbeda kepada setiap petugas kebersihan dengan membuat uraian pekerjaannya. Selain itu dapat juga dibuat standar kebersihan di dalam kereta.
 - Menjaga dan merawat kebersihan tiap gerbong kereta, tempat duduk penumpang, dan toilet (7,6%).
 - Membuat standar kebersihan di dalam kereta.
 - Menjaga kebersihan tempat duduk penumpang dan mengganti jika ada yang rusak.
 - Membersihkan toilet setiap 2 jam sekali dan memastikan selalu tersedia air bersih, tisu, dan sabun cuci tangan di dalam toilet.

- Petugas kebersihan mengatur suhu (temperatur) tiap gerbong kereta (7,6%).
 - Melakukan pengecekan kondisi *Air Conditioner* (AC) secara berkala dan segera melakukan penggantian AC jika kondisinya sudah tidak baik.
- Terdapat sarana untuk memberikan saran atau menyampaikan keluhan mengenai pelayanan bagi konsumen (6,9%).
 - Perusahaan sebaiknya secara konsisten meminta kesediaan konsumen untuk mengisi angket tentang kepuasan konsumen agar perusahaan mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Selain itu dapat juga disediakan kotak saran pada setiap stasiun sehingga memudahkan konsumen untuk menyampaikan sarannya kepada perusahaan.
- Menetapkan harga sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan fasilitas yang diberikan (6,9%).
 - Memberikan fasilitas tambahan seperti membuat satu gerbong menjadi gerbong khusus untuk konsumen wanita.
 - Membuat sistem pembelian tiket secara berlangganan. Hal tersebut dapat memudahkan konsumen yang sering bepergian menggunakan Kereta Api Lokal Bandung Raya sehingga konsumen tidak perlu antri untuk membeli tiket terlebih dulu sebelum pergi.
 - Membuat pemberitahuan di dalam kereta setiap stasiun pemberhentian yang akan dilewati oleh kereta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., V. Kumar., G.S. Day., and R.P. Leone. (2011). *Marketing Research*. 10th ed. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Boone, L. E., and Kurtz, D. L. (2011). *Contemporary Business*. 14th ed. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Cohen, Lou. (1995). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Massacho Setts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Dale, B. G. (1994). *Managing Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (2013). *Service Management*, 8th ed. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Goetsch, D. L., and Davis, S. B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence*, 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Heizer, J., and Render, B. (2013). *Operations Management*, 11th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Jones, G.R., and George, J.M. (2003). *Contemporary Management*, 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*, 14th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*, 14th ed. London: Pearson.
- Krajewski, L., Ritzman, L. and Malhotra, M. (2013). *Operations Management Process and Value Chain*, 10th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Rampersad, H.K. and K. Narasimhan. (2005). *Managing Total Quality Enhacing Personal and Company Value*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Russell, R. S. and Taylor, B. W. (2013). *Operation Management Along The Supply Chain*, 8th ed. United State of America : John Willey and Sons Ltd.
- Sangadji, Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sekaran, U., and Bougie, R. (2013). *Reserach Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th ed. New York: John Willey and Sons Ltd.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York : The FreePress.

PT Kereta Api Indonesia

<http://www.bps.go.id/Subjek/view/id/17#subjekViewTab1/accordion-daftar-subjek2>.

Konsep Angkutan Darat, Angkutan Laut, Angkutan Udara. (2016, 6 Desember).

<http://www.krl.co.id/penyesuaian-tarif-krl-mulai-1-oktober-2016/>. Penyesuaian Tarif

KRL Mulai 1 Oktober 2016. (2016, 30 November).