

BAB IV

ANALISIS DAN IMPLIKASI PENELITIAN

A. Uji Hipotesis dan Keberlakuan Hasil Penelitian

Masih banyaknya permasalahan dalam pelayanan KRL, tidak menyurutkan minat penumpang untuk tetap menggunakan KRL. Permasalahan yang kerap kali terjadi sudah menjadi suatu kebiasaan yang dikonsumsi oleh penumpang. KRL menjadi salah satu transportasi favorit masyarakat karena kelebihanannya, diantaranya dapat menghemat waktu perjalanan KRL. Dengan menggunakan KRL kita dapat terbebas dari masalah kemacetan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan *chi-square* diketahui bahwa sampel yang berlaku pada penelitian dapat mewakili populasi. Jadi ia berlaku pada tingkat populasi. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ (alpha) keberlakuan penelitian ditingkat populasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta berada pada kategori sedang dan berlaku untuk populasi.

Hipotesis untuk kasus ini yaitu:

H_0 : Tidak ada perbedaan rata-rata kepuasan antara konsumen laki-laki dan perempuan pengguna KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta

H_a : Ada perbedaan rata-rata kepuasan konsumen antara laki-laki dan perempuan pengguna KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta

Pengambilan keputusan jika signifikansi $> \alpha$, maka H_0 diterima. Berdasarkan *levene tes Independent-Samples Test* didapatkan hasil bahwa signifikansi 0,145. Maka yang digunakan adalah *equal variances assumed* atau diasumsikan kedua rata-rata. Karena nilai signifikansi $0,145 > 0,05$ (α) maka H_0 diterima, atau kedua rata-rata sama. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan rata-rata antara konsumen laki-laki dan perempuan pengguna KRL *Commuter Line* Bekasi-Jakarta.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Konseptual

Seperti yang telah dijelaskan pada bab I, untuk menganalisis kepuasan penumpang digunakan konsep kepuasan dari Mihael Treacy dan Fred Wiersema. Dikatakan bahwa untuk mengukur kepuasan dibutuhkan empat dimensi yaitu harga, waktu, layanan premium dan kualitas. Untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang, peneliti mengaplikasikan hasil temuan lapangan sebagai modifikasi dari dimensi yang diungkapkan Mihael Treacy. Modifikasi dimensi ini peneliti lakukan agar dimensi yang ada lebih tepat untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Jadi untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang pada penelitian ini digunakan dimensi harga tarif karcis KRL, kepastian waktu, mutu layanan PT. KCJ, dan kualitas kondisi KRL.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa untuk dimensi harga tarif karcis, responden penelitian mempunyai tingkat kepuasan yang rendah. Faktor utama penyebab rendahnya tingkat kepuasan penumpang pada dimensi harga yaitu kenaikan tarif karcis yang terjadi pada awal Oktober 2012 lalu. Kenaikan harga karcis menjadi salah satu masalah besar yang cukup mempengaruhi minat penumpang

terhadap KRL. Hal ini dikarenakan harga yang diberikan oleh PT. KCJ tidak sebanding dengan apa yang penumpang dapatkan. Penumpang merasa apa yang mereka dapatkan ketika menggunakan jasa KRL, tidaklah sebanding dengan harga yang mereka bayar.

Dimensi kedua dalam penelitian ini yaitu kepastian waktu. Walaupun masih banyak permasalahan pada segi waktu, seperti ketepatan waktu datang KRL namun hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi kepastian waktu berada pada kategori tinggi. Ketepatan waktu sangat dibutuhkan oleh penumpang, sehingga pengaturan waktu yang terencana sangat dibutuhkan. Ketepatan waktu datang dan tiba KRL sesuai dengan jadwal dapat menunjukkan keberhasilan pelayanan dari PT. KCJ. Penyebab utama tingginya tingkat kepuasan penumpang pada dimensi ini yaitu penumpang merasa dengan menggunakan KRL mereka dapat menghemat waktu tempuh perjalanan dan tidak terkena macet. Hal tersebut yang menjadi salah satu alasan terbesar penumpang untuk tetap setia menggunakan KRL. Dengan menggunakan KRL, penumpang yang berasal dari Bekasi dapat dengan cepat mengakses perjalanan ke Jakarta hanya dalam waktu kurang dari satu jam tanpa melewati kemacetan.

Mutu layanan PT. KCJ menjadi dimensi ketiga dalam penelitian ini. Setelah melakukan pengolahan data, diketahui bahwa responden penelitian mayoritas mempunyai tingkat kepuasan yang sedang pada mutu layanan PT. KCJ. Hal itu menunjukkan bahwa penumpang masih mempunyai kepercayaan terhadap PT. KCJ atas pelayanan yang mereka berikan disamping permasalahan dan gangguan

KRL yang sering kali terjadi. Walaupun PT. KCJ masih sering memberikan pelayanan yang tidak memuaskan, namun penumpang masih menghargai usaha dari PT. KCJ untuk meningkatkan pelayanan agar KRL menjadi lebih baik. Kinerja para petugas tidak luput dari pantauan penumpang. Respon baik yang diberikan oleh petugas pada penumpang membuat penumpang merasa lebih nyaman ketika menggunakan KRL. Petugas yang memberikan pelayanan maksimal mendapatkan apresiasi yang baik oleh penumpang. Namun masih sering dijumpai adanya petugas yang lalai dalam menjalankan tugasnya. Akibatnya adalah penumpang mendapatkan informasi yang simpang siur dan tidak jelas.

Hasil pengolahan data pada dimensi terakhir yaitu kualitas kondisi KRL. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden mempunyai tingkat kepuasan yang sedang pada kualitas kondisi KRL. Namun akan tetapi walaupun responden memiliki tingkat kepuasan yang sedang, bukan berarti tidak ada permasalahan pada kondisi KRL. Permasalahan yang kerap terjadi yaitu ketika *Air Conditioner* mati. Akibatnya dengan kondisi gerbong yang penuh dan sesak, penumpang pun dibuat kesal dengan kondisi gerbong yang panas. Selain itu penumpang yang menggunakan kursi lipat juga menjadi salah satu sumber masalah. Ketika kebanyakan penumpang memilih untuk berdiri, para pemakai kursi lipat ini lebih mementingkan diri sendiri tanpa memikirkan penumpang lain yang berdiri.

Tabel IV.1. memperlihatkan secara singkat dimensi penelitian dan temuan lapangan yang didapatkan. Dimensi tersebut yaitu harga tarif karcis, kepastian waktu,

mutu layanan PT. KCJ dan kualitas kondisi KRL. Selain itu akan terlihat pula sinkronisasi dan modifikasi temuan tersebut dengan konsep penelitian.

Tabel IV.1.
Implikasi Dimensi Konsep Temuan Data Penelitian

Dimensi	Temuan Lapangan	Sinkronisasi dan Modifikasi dengan Konsep
Harga Tarif Karcis	<ul style="list-style-type: none"> • Kenaikan tarif karcis yang terjadi pada awal Oktober 2012 • Harga karcis tidak sebanding dengan apa yang didapatkan penumpang. 	Semakin tingginya harga akan mengakibatkan konsumen harus berpikir dua kali dalam penggunaan barang atau jasa. Demikian sebaliknya apabila harga semakin rendah maka konsumen cenderung memanfaatkan sarana transportasi tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak.
Kepastian Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • KRL dapat menghemat waktu tempuh perjalanan. • Penumpang dapat dengan cepat mengakses perjalanan ke Jakarta hanya dalam waktu kurang dari satu jam tanpa melewati kemacetan. 	Waktu merupakan salah satu aspek penting bagi konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan.
Mutu Layanan PT. KCJ	<ul style="list-style-type: none"> • Respon petugas pada penumpang • Petugas yang paham benar dengan KRL • Minimnya sosialisasi kebijakan • Informasi yang di dapatkan penumpang simpang siur dan tidak jelas. 	Akan terlihat sejauh mana perusahaan memberikan pelayanan terhadap konsumen. Apakah kinerja perusahaan dapat memuaskan konsumen atau malahan membuat konsumen kecewa. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan menjadi salah satu aspek penting untuk memenuhi kepuasan konsumen.
Kualitas Kondisi KRL	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Air Conditioner</i> yang sering mati ketika kondisi gerbong yang penuh dan sesak. • Banyaknya penumpang yang menggunakan kursi lipat dan duduk beralaskan Koran ketika kereta dalam keadaan penuh. 	Jika kualitas yang diberikan oleh perusahaan buruk, maka kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen pun akan buruk juga. Sebaliknya jika kondisi yang diberikan oleh perusahaan baik, maka kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen pun akan tinggi.

Sumber: Hasil Data Penelitian 2012.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep kepuasan. Kepuasan penumpang KRL merupakan harapan penumpang yang besar ketika menggunakan KRL. Walaupun masih banyaknya permasalahan yang sering terjadi ketika menggunakan KRL, tidak menyurutkan minat penumpang untuk tetap

menggunakan transportasi ini. Terlihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan penumpang pada tingkatan sedang. Hal ini membuktikan bahwa KRL masih merupakan salah satu angkutan massal yang digemari oleh masyarakat. Dari data yang didapatkan, terlihat data statistik volum penumpang yang hampir setiap bulannya mengalami kenaikan.

Konsep kedua yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep pilihan rasional yang dikemukakan oleh James Coleman. Ada dua aktor dalam konsep ini, yaitu aktor individu dan aktor korporat. Penumpang KRL merupakan aktor individu yang mempunyai pilihan, keyakinan dan tindakan. Penumpang memilih untuk menggunakan KRL karena mereka yakin jika menggunakan KRL, mereka akan mendapatkan keuntungan bertransportasi yang tidak akan didapatkan ketika menggunakan transportasi darat lainnya. Dengan menggunakan KRL penumpang dapat menghemat waktu tempuh perjalanan menjadi lebih cepat dan tidak terkena kemacetan. Penumpang pun tidak lelah untuk mengendarai kendaraan pribadi mereka jika mereka beralih menggunakan KRL. Tindakan yang mereka lakukan yaitu dengan tetap setia menggunakan KRL karena mereka yakin akan manfaat menggunakan KRL lebih besar dibandingkan dengan transportasi darat lainnya.

PT. KCJ merupakan aktor korporat yang bertanggung jawab terhadap sumberdaya, yaitu KRL. Sebagai aktor korporat, PT. KCJ mempunyai tugas untuk mengontrol KRL, serta mempunyai wewenang untuk mengatur semua kebijakan KRL. PT. KCJ mempunyai tujuan untuk menjadikan KRL sebagai alat transportasi yang paling digemari oleh masyarakat. Maka dengan berbagai macam kebijakan yang

dikeluarkan oleh PT. KCJ, diharapkan dapat membawa KRL untuk kearah yang lebih baik lagi. PT. KCJ sebagai aktor korporat bertindak secara rasional, seperti menaikkan tarif karcis dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan mereka agar dapat menjadi lebih baik. Walaupun kebijakan kenaikan tarif ini banyak ditentang oleh penumpang, tapi PT. KCJ masih tetap menaikkan tarif karcis.

Tabel IV.2.
Implikasi Konsep Temuan Data Penelitian

Definisi Konseptual	Temuan Lapangan	Sinkronisasi dan Modifikasi dengan Konsep
Tingkat Kepuasan Penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Masih banyak permasalahan yang sering terjadi • Minat penumpang masih tinggi 	Kepuasan konsumen merupakan harapan konsumen yang besar ketika menggunakan barang atau jasa. Kepuasan konsumen terjadi pada tahap evaluasi, ketika konsumen telah melakukan tahap konsumsi pada barang atau jasa tersebut.
Pilihan Rasionalitas	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan KRL akan lebih efisien dibanding dengan kendaraan pribadi • PT. KCJ mengontrol semua aktivitas KRL, kebijakan KRL dan mempunyai tanggung jawab penuh atas keberlangsungan transportasi KRL 	Penumpang sebagai aktor individu yang didasari oleh pilihan, keyakinan dan tindakan. Sedangkan PT. KCJ adalah aktor korporat yang mengontrol sumber daya dan peristiwa.

Sumber: Hasil Data Penelitian 2012

2. Implikasi Praktis Untuk Para Pemangku Kepentingan

2. 1. PT. KCJ Sebagai Aktor Korporat

Upaya untuk merespon keluhan penumpang mengenai KRL perlu dibuat fasilitas layanan yang memudahkan penumpang menyampaikan keluhan mereka. Misalnya seperti PT. KCJ mempunyai divisi sendiri (seperti *Costumer Service*) untuk dapat berinteraksi langsung dengan penumpang. Membuat forum *online* yang terbuka untuk siapa saja para pengguna KRL untuk menyampaikan keluhan kesah. Setiap pertanyaan yang masuk haruslah dijawab dengan tanggap dan cepat hari itu juga.

Selama ini kotak kritik dan saran sudah ada di setiap stasiun. Dengan adanya kotak saran ini, diharapkan para penumpang dapat menyampaikan keluh kesahnya ketika menggunakan KRL. Namun minat penumpang untuk mengisi kotak saran ini masih minim. Minimnya minat penumpang dikarenakan letak kotak saran yang tidak strategis, sehingga tidak semua penumpang mengetahui bahwa terdapat kotak kritik dan saran. Selain itu, pengadaan kotak kritik saran dinilai kurang efektif karena membutuhkan waktu lebih lama di stasiun untuk mengisi kotak kritik dan saran tersebut.

Penumpang mendapatkan sosialisasi yang baik dan benar agar penumpang tidak mendapatkan informasi yang simpang siur. Peningkatan SDM yang terlatih sangat dibutuhkan, sehingga ada kesiapan dari petugas untuk memberikan informasi dan menangani permasalahan secara cepat dan tepat. Minimnya diseminasi kebijakan pada penumpang selama ini membuat penumpang kebingungan pada kebijakan baru yang dikeluarkan PT. KCJ. Bahkan sering kali petugaspun belum begitu paham dengan kebijakan baru yang menyebabkan kesalahan informasi ketika penumpang bertanya pada petugas. Selain itu, kurangnya sistem informasi pada KRL juga sering kali ditemui. Hal ini sangat diperlukan penumpang untuk mengetahui kondisi dan situasi KRL. Sehingga penumpang tahu apakah KRL tersebut aman dan dalam keadaan baik untuk digunakan.

Untuk memberlakukan suatu kebijakan baru, PT. KCJ haruslah mempersiapkan semuanya dengan cermat. Seperti yang terjadi pada kebijakan *Commuter Electronic Ticketing (Commet)*, sistem tiket elektronik ini ditujukan untuk

mengurangi transaksi yang ada di loket dan untuk mendisiplinkan para pengguna KRL. Namun fakta yang terjadi memperlihatkan ketidaksiapan PT. KCJ dalam memberlakukan kebijakan tiket elektronik ini, seperti minimnya sosialisasi tata cara pembuatan dan pemakaian kartu *commet*. Masih banyak penumpang yang tidak mengerti cara pemakaian dengan sistem *tapping*. Tidak hanya itu saja, bahkan mesin *tapping* yang ada di beberapa stasiun belum dapat digunakan. Format data diri yang diminta untuk membuat *commet* dinilai tidak wajar. Seharusnya para petugas harus diberikan pembekalan yang cukup mengenai tata cara pembuatan kartu, tahapan *tapping* hingga cara mengisi ulang kartu.

Sidak rutin yang dilakukan oleh para petinggi KCJ di jam-jam sibuk, agar mengetahui permasalahan apa yang sering terjadi di KRL. Namun, ketika sidak dilakukan janganlah membawa personil yang lengkap. Para petinggi KCJ harus dapat berbaur dengan para penumpang agar dapat mengetahui apa saja yang sering dikeluhkan oleh penumpang. Kenyataannya jarang dilakukan sidak KRL oleh petinggi KCJ. Para petinggi KCJ hanya bekerja di kantor saja, tidak turun ke lapangan. Ketika mereka melakukan sidak pun pada jam-jam sepi penumpang seperti siang hari. Selain itu sidak dilakukan dengan personil yang lengkap, sehingga para petinggi PT. KCJ tidak dapat berbaur dengan penumpang.

Mempercepat rencana pembangunan penambahan jalur rel yang dipisahkan dengan jalur kereta jarak jauh. Saat ini penambahan kebijakan penambahan jalur rel masih menjadi wacana yang sering dinantikan oleh para penumpang. Kereta jarak jauh atau kereta langsung yang sering didahulukan perjalanannya sehingga

menghambat waktu perjalanan KRL. Jika ada kereta jarak jauh yang akan lewat, maka otomatis KRL pun akan berhenti sejenak. Hal tersebut dikarenakan penggunaan sistem rel ganda yaitu rel untuk KRL dan kereta jarak jauh menjadi satu. Pemberlakuan rel ganda ini jelas menghambat waktu tempuh. KRL terpaksa harus berhenti selagi menunggu disusul oleh kereta langsung tersebut.

PT. KCJ melakukan pembelian KRL baru untuk menggantikan KRL yang usianya sudah tua. Pengalokasian dana yang tepat untuk perawatan KRL sangat diperlukan. Sering kali perawatan KRL terhambat karena dana yang kurang. Armada KRL yang sudah berumur sehingga sering terjadi kerusakan dan menyebabkan pembatalan jadwal keberangkatan. Pembelian KRL tidak semuanya dibeli baru, tapi banyak KRL yang merupakan kereta hibahan dari Jepang. Seharusnya PT. KCJ meminimalisir kerusakan yang sering terjadi pada KRL.

2. 2. Penumpang Sebagai Aktor Individu

Para penumpang membuat suatu komunitas yang mereka namai dengan KRL Mania untuk mengaktualisasikan keeksistensiannya. Diharapkan dengan adanya komunitas ini, suara para penumpang yang menuntut KRL yang lebih baik dapat ditindak oleh PT. KCJ. Selain itu, diperlukan massa yang lebih banyak untuk bergabung dengan KRL Mania agar upaya kritikan dan saran tidak hanya di dengar oleh PT. KCJ saja, namun juga dapat ditanggapi dan ditindak lebih lanjut.

Peningkatan kesadaran para penumpang agar tidak egois dan mempunyai jiwa sosial yang tinggi terhadap penumpang lainnya. Ketegasan petugas juga diperlukan agar para penumpang disiplin terhadap kewajibannya. Seringkali dijumpai

penumpang egois yang tidak memikirkan penumpang lainnya. Sebagai contoh kursi prioritas yang seharusnya digunakan oleh yang berhak digunakan oleh penumpang yang masih sanggup untuk berdiri. Pemakaian kursi lipat yang digunakan pada saat gerbong penuh juga merupakan salah satu cermin keegoisan penumpang. Sama halnya dengan penumpang yang duduk hanya beralaskan koran. Keegoisan penumpang seperti ini sangat mengganggu penumpang yang memilih untuk berdiri.

Penumpang memerlukan suatu pengetahuan mengenai pendidikan bertransportasi publik. Hal tersebut sangat diperlukan untuk kemajuan suatu transportasi. Jika pendidikan bertransportasi yang dimiliki masyarakat baik, maka akan tercipta kepuasan dari kedua belah pihak, yaitu penumpang dan penyedia jasa transportasi tersebut. Ironi pendidikan bertransportasi pada KRL *Commuter Line* sangat terlihat ketika dimulai dari penumpang yang menunggu kereta di stasiun. Sangat terlihat dengan jelas ketidaktertiban penumpang ketika menunggu KRL. Peneliti sendiri masih sering melihat penumpang yang merokok di area stasiun. Padahal telah ada larangan untuk tidak merokok di peron stasiun.

Ironi lainnya terlihat ketika KRL datang, dengan segera para penumpang berdesak-desakan untuk berebut naik ke dalam KRL untuk mendapatkan tempat duduk. Tidak jarang ketika para penumpang berebut untuk naik menimbulkan korban jatuh, luka dan sebagainya. Penumpang yang tidak sabar dan ingin mendapatkan tempat duduk atau posisi yang mereka inginkan rela bersikut-sikut dengan penumpang lain tanpa memperdulikan keselamatan diri sendiri.