

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sarana transportasi merupakan suatu kebutuhan masyarakat yang dapat menunjang kegiatan sehari-hari. Pemerintah membuat sebuah lembaga pemerintah yang disebut dinas perhubungan untuk mengatur keberadaan transportasi di Indonesia mulai dari transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut. Semuanya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan perkembangan ekonomi negara. Setiap transportasi harus memiliki pelayanan yang mutu agar masyarakat mendapatkan kenyamanan dalam melakukan aktifitasnya. Hal ini juga dilakukan oleh pengelola transportasi darat Kereta Api Indonesia (PT.KAI) khususnya di daerah jabodetabek yaitu PT.KCJ(Kereta Commuter Line) atau sering disebut dengan Kereta Rel Listrik (KRL). Setiap stasiun memiliki pemberhentian terakhir seperti stasiun Bogor, Depok, Bekasi, Jakarta dan Tangerang. Setiap stasiun harus memberikan pelayanan maksimal dalam memenuhi kebutuhan seperti kenyamanan, keamanan dan menjaga kualitas pelayanan.

Seperti yang dilakukan oleh pihak stasiun Tangerang yang merupakan stasiun pemberhentian terakhir yang terletak di jalan Ki Asnawi, kecamatan Tangerang, Banten. Stasiun Tangerang telah diresmikan pada tanggal 2 Januari 1899 walaupun

pada tahun 1973 sempat ditutup. Namun pada tahun 1976 stasiun Tangerang sudah dibuka kembali. Visi dan Misi stasiun Tangerang sama dengan stasiun lainnya yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders serta menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya. Menjadi praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan dan Kenyamanan. Keunikan stasiun Tangerang adalah stasiun Tangerang mendapatkan piagam dari pemerintah daerah Tangerang sebagai cagar budaya karena pemerintah menginginkan agar bangunan lama distasiun Tangerang menjadi sejarah.

Dalam hal ini, pihak pengelola stasiun Tangerang sudah melakukan pembenahan infrastruktur yang diperuntukan agar memberikan kenyamanan dan kepercayaan terhadap pelanggan. Menurut kepala stasiun Tangerang, pihaknya telah melakukan pembenahan infrastruktur dan menerapkan peraturan agar masyarakat mampu merasakan dampak perubahan yang dilakukan, dari segi peraturan pihak stasiun sudah melarang pelanggan KRL merokok dikawasan stasiun Tangerang, serta tidak boleh membawa senjata tajam, tidak boleh membawa makanan yang berbau menyengat dan amis ketika didalam gerbong, tidak boleh duduk dikursi prioritas, menyediakan gerbong khusus wanita, tidak boleh membawa kursi duduk sendiri ketika terjadi penumpukan penumpang, tidak

boleh masuk kedalam kawasan stasiun jika tidak memiliki kartu THB atau *Multitrip*, dilarang membuang sampah didalam gerbong, tidak boleh ada pedagang berjualan dikawasan stasiun dan tidak boleh membawa hewan peliharaan bagi penumpang ketika menggunakan transportasi ini.

Kepala stasiun Tangerang selalu optimis dapat memberikan pelayanan secara optimal. Sulit untuk membuat pelanggan suka dengan pelayanan yang diberikan karena banyaknya keluhan dari pelanggan. Kepala stasiun Tangerang mengatakan bahwa “selalu ada langit diatas langit” artinya pelanggan mempunyai penilaian dan harapan yang lebih dari apa yang sudah diterimanya. Berdasarkan hal tersebut petugas stasiun selalu bekerja ekstra agar pelayanan yang diberikan terus meningkat dari hari ke hari, seperti dengan pembenahan infrastruktur stasiun Tangerang secara besar-besaran dilakukan pada tahun 2013. Saat ini kondisi stasiun Tangerang sekarang berbeda dengan kondisi stasiun dahulu walaupun masih ada beberapa bagian bangunan yang masih dipertahankan. Pembenahan infrastruktur dilakukan dengan memperluas kawasan stasiun Tangerang dari kawasan parkir kendaraan hingga kawasan stasiun. Menambah jalur kereta dari dua peron menjadi empat peron walaupun ada target akan diperbanyak lagi. Tujuannya adalah agar kereta rel listrik dari arah Tangerang bisa menginapkan terwujud rute perjalanan dari Tangerang hingga pulau Jawa. Selanjutnya perubahan dari dimensi tiket perjalanan sekarang sudah dilakukan modernisasi dalam melakukan transaksi melalui *Vending Machine* dan

mendapatkan asuransi dalam melakukan perjalanan. Sistem komputerisasi dalam pemesanan tiket diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun Tangerang. Terdapat empat *vending machine* yang akan meminimalisir antrian panjang dalam melakukan transaksi, karena selalu terjadi penumpukan penumpang yang membuat antrian panjang. Selalu memberikan informasi terkait dengan kereta dan jadwal perjalanan, terdapatnya tempat *charging handphone*, tempat duduk bagi pelanggan diperbanyak, kawasan stasiun selalu terjaga kebersihannya, Wc umum dan musholla dibuatkan dengan desain baru agar membuat nyaman bagi pelanggan, serta stasiun yang dulu tidak terawat sekarang menjadi terawat. Kepala stasiun Tangerang menargetkan bahwa stasiun Tangerang harus mencapai jumlah penumpang 1.2 juta dalam sehari. (*wawancara pribadi, 21 september 2016*)

Ketika pembenahan infrastruktur terjadi pada tahun 2013 jumlah pengguna kereta rel listrik mengalami peningkatan. Tercatat pada tahun 2013 jumlah penumpang sebesar 1.356.685, pada tahun 2014 jumlah penumpang sebesar 2.566.932 dan pada tahun 2015 meningkat dengan jumlah penumpang sebesar 4.179.153. Peningkatan yang terjadi pada tahun 2013 ke 2014 sebesar 189,2% dan 2014 ke 2015 sebesar 162,8% dengan jumlah penumpang perharinya 11.449 (Humas, PT. KCI). Dalam hal ini, stasiun Tangerang mengakomodir perjalanan Tangerang-Duri sebanyak 91 kali perjalanan dalam sehari. Hal tersebut merupakan pencapaian keberhasilan serta kepercayaan dari penumpang terhadap

stasiun Tangerang dalam memberikan pelayanan dan menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik atau positif.

Hal ini sejalan dengan tujuan dari transportasi KRL itu sendiri yaitu menyelenggarakan jasa angkutan kereta api comuter yang mengutamakan keselamatan, pelayanan, kenyamanan, ketepatan waktu, serta berwawasan lingkungan. (<http://www.krl.co.id>). Dalam hal penilaian kualitas pelayanan distasiun Tangerang, dapat meliputi beberapa dimensi kualitas pelayanan dengan model SERVQUAL (1998) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dimana penilaian kualitas pelayanan meliputi dari dimensi *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati). Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara terkait dengan penilaian kualitas pelayanan distasiun Tangerang, dengan melibatkan tiga penumpang KRL distasiun Tangerang yang menilai kualitas pelayanan positif dan yang menilai kualitas pelayanan negatif. Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan dua orang laki-laki yang menilai bahwa kualitas pelayanan distasiun Tangerang positif.

Hasil wawancara dengan saudara A (Laki-laki, berusia 25 tahun, 2 tahun naik KRL) :

Pertanyaan : Mengapa saudara menggunakan KRL? Apa yang saudara rasakan ketika menggunakan KRL yang berada dikawasan stasiun?

Saya sudah menggunakan kereta rel listrik lebih dari 2 tahun naik dari Tangerang menuju Sudirman. Sebelum naik

kereta saya kerja naik motor tapi karena jauh Tangerang Sudirman dan daerah mecet terus direkomendasi teman naik kereta kebetulan satu kantor tapi beda daerah. Saya merasa naik KRL karena lebih efektif perjalanannya, murah biayanya, terhindar dari kemacetan, perjalanan dan parkir dapat asuransi serta cepat jasa tiket. Naik KRL nyaman walaupun masih berdesak-desakan, kadang masih suka terlambat saat pagi hari, kalau udah terlambat jumlah penumpang semakin bertambah akhirnya makin menumpuk penumpangnya dalam gerbong. Kalau yang saya rasain distasiun enak aja kaya tenanglah walaupun banyak orang. Karena apa yah lebih bersih stasiun, petugas tidak cuek, cepat juga kalau antrian panjang bisa ditanganin. Lebih ditambah lagi jumlah gerbongnya agar mencukupi jumlah penumpang yang semakin bertambah.

Dari hasil wawancara dengan saudara A menilai kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* menilai positif karena keadaan stasiun bersih dan nyaman. Selanjutnya dari dimensi *reliability* menilai kualitas pelayanan positif bahwa naik KRL lebih efektif terhindar dari kemacetan dan murah biaya perjalanannya. Selanjutnya dari dimensi *responsiveness* menilai kualitas pelayanan positif subjek mengatakan petugas mampu menangani antrian penumpang panjang dalam melakukan transaksi. Selanjutnya dari dimensi *assurance* menilai kualitas pelayanan positif karena memberikan asuransi dalam perjalanan dan kendaraan yang dititipkan. Serta yang terakhir dari dimensi *emphaty* menilai kualitas pelayanan positif karena menilai petugas stasiun tidak cuek terhadap pelanggan.

Hasil wawancara dengan saudara K (Laki-laki berusia 23 tahun, 1 tahun naik KRL) :

Pertanyaan : Mengapa saudara menggunakan KRL? Apa yang saudara rasakan ketika menggunakan KRL yang berada dikawasan stasiun?

Naik kereta api dari stasiun Tangerang sudah dari setahun yang lalu. Kebetulan saya naik kereta sering tapi tidak setiap hari kaya seminggu 4 kali naik kereta.Saya menggunakan kereta lebih sering ke cawang ketika ada panggilan, dulu terkadang naik bus aptb dari poris terkadang naik kendaraan pribadi.Saya tau sekarang KRL lebih bagus ketimbang dulu dari berita terus nyoba.Naik transportasi ini karena cepat, tepat waktu pas jalannya, nyaman, di stasiun bersih dan murah tiket nya.Selalu memberikan informasi tentang kereta, adanya charging secara gratis dan petugas keamanan memberikan kursi prioritas.Namun, penumpukan jumlah penumpang membuat keberadaan dalam gerbong menjadi sumpek.Masih terdapat petugas yang kurang ramah terutama petugas keamanan.Semoga KAI Tangerang semakin ditambah gerbong dan memberikan fasilitas yang lebih baik, juga di pertambah peronya agar perjalanan kereta semakin lebih banyak.

Dari hasil wawancara dengan saudara K menilaipositif kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*, karena keadaan stasiun yang bersih.Selanjutnya dari dimensi *reliabilty* menilai kualitas pelayanan positif karena memberikan ketepatan waktu dalam perjalanan.Kemudian dari dimensi *responsiveness* menilai kualitas pelayanan positif selalu memberikan informasi terbaru mengenai kereta.Selanjutnya dari dimensi *assurance* menilai kualitas pelayanan positif karena memberikan kepercayaan dengan menggunakan KRL yang

dijanjikan. Selanjutnya dari dimensi *emphaty* menilai kualitas pelayanan positif karena petugas memberikan kursi prioritas kepada pelanggan prioritas.

Namun pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Tangerang masih memiliki kendala dan belum dikatakan maksimal. Masih terdapat kendala-kendala yang terjadi seperti penumpukan penumpang dengan kapasitas gerbong yang tidak sesuai, masih adanya jadwal keperlambatan atau delay, masih banyak orang yang belum memahami pembayaran tiket melalui *vending machine* sehingga membuat antrian panjang. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan saudara T yang menilai bahwa kualitas pelayanan distasiun Tangerang Negatif.

Hasil wawancara dengan saudara T (Perempuan, berusia 20 tahun, 8 bulan naik KRL):

Pertanyaan : Mengapa saudara menggunakan KRL? Apa yang saudara rasakan ketika menggunakan KRL yang berada dikawasan stasiun?

Saya menggunakan kereta rel listrik sudah hampir 8 bulan lamanya. Saya menggunakan KRL karena saya kuliah di daerah grogol. Naik KRL karena disuruh sama orang tua saya yang sama-sama naik KRL juga tapi beda stasiun turunnya. Dulu pernah sekali naik busway pas pulang kuliah bareng temen tapi lebih lama sampai rumah karena belum macetnya sama nunggunya masih lama. Saya masih merasa mengeluh dalam menggunakan transportasi KRL karena gerbongnya kurang menyesuaikan dengan jumlah penumpang menyebabkan desek-desekan antar penumpang satu sama lain. Apalagi gerbong wanita cuman ada 4 jadinya sumpek engga bisa bergerak dan tidak ada yang memberikan jalan. Pada saat jam kerja memang sangat penuh. mengakibatkan saya turun di stasiun yang tidak saya tuju terus masih banyak orang yang belum paham make vending machine jadinya agak lama nunggu tiketnya. terus memang naik kereta

menghindari kemacetan, perjalanan menggunakan kereta murah, cepat, serta bersih dan nyaman. Kondisi stasiun memang berubah jadi lebih nyaman, tapi kamar mandi kadang masih bau, ada terlambat kereta datang terus karyawannya yang cuek. Yah semoga bisa lebih efektif melihat jumlah penumpang yang makin hari makin banyak harus bisa menyesuaikan.

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa subjek menilai kualitas pelayanan distasiun Tangerang positif dari dimensi *tangible* menilai positif karena stasiun menjadi nyaman, walaupun ada negatif dari kamar mandi yang menilai masih bau. Selanjutnya dari dimesi *empathy* menilai kualitas pelayanan negatif karena petugas yang cuek. Dari dimensi *assurance* menilai kualitas pelayanan negatif karean tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dari dimensi *responsiveness* menilai kualitas pelayanan negatif karena membuat antrian panjang dikarenakan kurang pemahaman dari pelanggan lain ketika melakukan transaksi dan tidak ada ketanggapan dari petugas.

Kualitas pelayanan Menurut Zeithaml (dalam Tjiptono, 2005) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions* pernyataan tersebut mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Artinya individu akan menilai bagaimana kualitas pelayanan

yang diberikan oleh pihak stasiun sesuai dengan harapan atau keinginan ketika menggunakan transportasi kereta melalui stasiun Tangerang.

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Hal yang mendasar adalah bagaimana perbedaan antara harapan atau keinginan dari individu sesuai dengan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh stasiun Tangerang saat individu menggunakan fasilitas tersebut. Ketika individu menggunakan transportasi kereta rel listrik dari stasiun Tangerang individu akan mempunyai harapan dan keinginan pada saat menggunakan KRL seperti akan menghindari dari kemacetan dan membuat perjalanan nyaman dengan menunggu di stasiun. Harapan pelanggan bisa berupa tiga standar pertama *will expectation* dimana tingkat kinerja diantisipasi atau diperkirakan pelanggan akan diterimanya berdasarkan semua informasi yang diketahui. Artinya sebelum menggunakan pelayanan transportasi KRL melalui stasiun Tangerang maka pelanggan akan mendapatkan informasi terkait dengan KRL dan stasiun Tangerang.

Yang kedua adalah *shold expectation* yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatutnya diterima konsumen. Artinya ketika individu ingin menggunakan pelayanan transportasi KRL melalui stasiun Tangerang, individu memiliki tuntutan atau keinginan yang besar dengan pihak stasiun Tangerang agar memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Selanjutnya yang ketiga

adalah *ideal expectation* yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Dalam hal ini, individu akan menilai sejauh mana petugas stasiun sudah bekerja secara optimal ketika melayani individu saat menggunakan transportasi KRL melalui stasiun Tangerang.

Dari ketiga harapan yang diatas, individu akan menilai tentang pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Tangerang secara objektif dan pasti berbeda dengan individu lainya. Dalam hal itu, individu akan menilai kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginannya ketika menggunakan transportasi KRL melalui stasiun Tangerang bersifat positif. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun tidak sesuai dengan keinginan dan harapan ketika menggunakan KRL dari stasiun Tangerang maka penilaian individu terhadap pelayanan bersifat negatif. Hal tersebut sesuai dengan model penilaian kualitas pelayanan SERVQUAL yang digunakan oleh Zeithalm dan Berry. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran kualitas pelayanan transportasi kereta rel listrik di stasiun Tangerang.

Penelitian sebelumnya mengenai variabel kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Christin Septaria dan Istiani, 2012 dengan penelitan "*Gambaran Kualitas Pelayanan Transportasi Transjakarta*" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak transjakarta tergolong baik. Selanjutnya penelitian tentang "*Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta-*

Bogor” yang dilakukan oleh Adi Purnomo Hendro, 2012 dengan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor sudah sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan gerbong khusus wanita kereta api rute Jakarta-Bogor tergolong kategori kualitas pelayanan cukup baik.

Berdasarkan hasil uraian diatas peneliti ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan transportasi kereta rel listrik pada pelanggan KRL di Stasiun Tangerang.

B. Identifikasi Masalah

Stasiun Tangerang merupakan stasiun pemberhentian akhir dari pelayanan transportasi KRL dan merupakan tempat memfasilitasi individu ketika seseorang ingin menggunakan KRL. Dalam hal ini, pihak stasiun Tangerang sudah melakukan pekerjaan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan agar masyarakat yang menggunakan KRL dari stasiun Tangerang merasakannya kenyamanan. Pembenahan infrastruktur ditujukan agar membuat masyarakat nyaman dan pembenahan infrastrukturnya dimulai dari memperluas kawasan stasiun Tangerang, menjaga kebersihan, membuat kamar mandi dengan desain baru, meningkatkan ketepatan waktu dalam perjalanan, menyediakan jasa tiket melalui *computer*, pelarangan pedagang berjualan di area stasiun dan gerbong, gerbong yang sudah full ac, ruang tunggu diperbanyak dengan kursi

duduk, transportasi murah dan memberikan keamanan dalam bertransportasi serta menjaga kendaraan pribadi pelanggan.

Walaupun perbaikan dan pembenahan infrastruktur dan aturan sudah ditetapkan namun masih banyak keluhan yang dirasakan oleh pelanggan ketika menggunakan transportasi di stasiun Tangerang. Seperti masih adanya keterlambatan kereta yang tidak sesuai jadwal, keadaan stasiun yang masih harus diperhatikan, kamar mandi masih beraroma tidak sedap, serta masih banyak pelanggan yang belum mengetahui cara menggunakan *vending machine* mengakibatkan antrian panjang, ketersediaan gerbong yang tidak mencukupi jumlah penumpang melonjak dan berdesak-desakan dan petugas keamanan yang cuek terhadap pelanggan. Keadaan tersebut mengakibatkan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh stasiun Tangerang dalam memfasilitasi pelanggan bersifat negatif dalam menggunakan KRL.

Pelanggan KRL yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Tangerang positif akan menilai mampu melakukan perjalanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, murah biaya perjalanan dan jasa parkir sesuai dengan tingkat keamanannya, kawasan stasiun Tangerang nyaman dan sejuk karena ada aturan dilarang merokok dikawasan stasiun, ruang tunggu yang banyak kursi membuat menunggu jadi lebih santai, pelanggan selalu diberikan informasi terkait perjalanan dan situasi terkait dengan keberangkatan, merasa aman ketika berpergian menggunakan KRL karena mendapatkan jaminan

keselamatan. Sebaliknya pelanggan KRL yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Tangerang negatif akan menilai bahwa penumpukan penumpang tidak ditanggapi serius oleh petugas stasiun dalam memberikan kenyamanan dalam stasiun atau pada saat digerbong karena berdesak-desakan dengan penumpang yang lainnya, keterlambatan jadwal kereta selalu terjadi, keadaan stasiun masih harus ditingkatkan dalam kebersihan dan kamar mandi umum, petugas stasiun yang cuek terhadap pelanggannya. Hal tersebut mengakibatkan penilaian pelanggan terhadap stasiun negatif.

Dengan demikian peneliti ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan transportasi kereta rel listrik pada pelanggan distasiun Tangerang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada pengguna layanan transportasi kereta rel listrik di stasiun Tangerang
2. Untuk mengetahui dimensi dominan dari kualitas pelayanan
3. Kategorisasikualitas pelayanan berdasarkan data penunjang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi kajian ilmu psikologi dalam bidang psikologi industri dan organisasi, khususnya tentang kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan masukan pada perusahaan PT. KCJ selaku pengelola transportasi kereta rel listrik jabodetabek yang khususnya pada petugas stasiun Tangerang. Supaya petugas stasiun Tangerang selalu memberikan pelayanan yang inovatif dan membuat pelanggan nyaman ketika berada distasiun Tangerang dan menjadi salah satu moda transportasi yang diandalkan.

E. Kerangka Berfikir

Petugas stasiun Tangerang selaku pengelola transportasi kereta rel listrik Tangerang sudah melakukan pembenahan infrastruktur dan melakukan kebijakan aturan-aturan agar stasiun Tangerang dan pelanggan mendapatkan kenyamanan pada saat menggunakan transportasi ini dengan suasana stasiun yang kondusif. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dikawasan stasiun Tangerang diharapkan dapat terwujudnya visi dan misi dari tujuan transportasi KRL yaitu

meningkatkan keselamatan pelanggan, mengutamakan pelayanan bagi pelanggan, meningkatkan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam perjalanan dan mewujudkan transportasi yang berwawasan lingkungan.

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan keinginan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelanggan yang menilai kualitas pelayanan positif oleh stasiun Tangerang ketika menggunakan transportasi KRL melalui stasiun Tangerang akan menggunakan secara berulang dan selalu menerima kendala atau keadaan distasiun Tangerang. Berbeda dengan pelanggan KRL yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh stasiun Tangerang negatif, merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan dan diinginkan serta tidak sesuai dengan kebutuhannya. Pada saat menggunakan KRL dari stasiun Tangerang mengeluhkan tentang pelayanan serta merasa terpaksa menggunakan transportasi ini karena keadaan bukan karena keinginan dirinya sendiri.

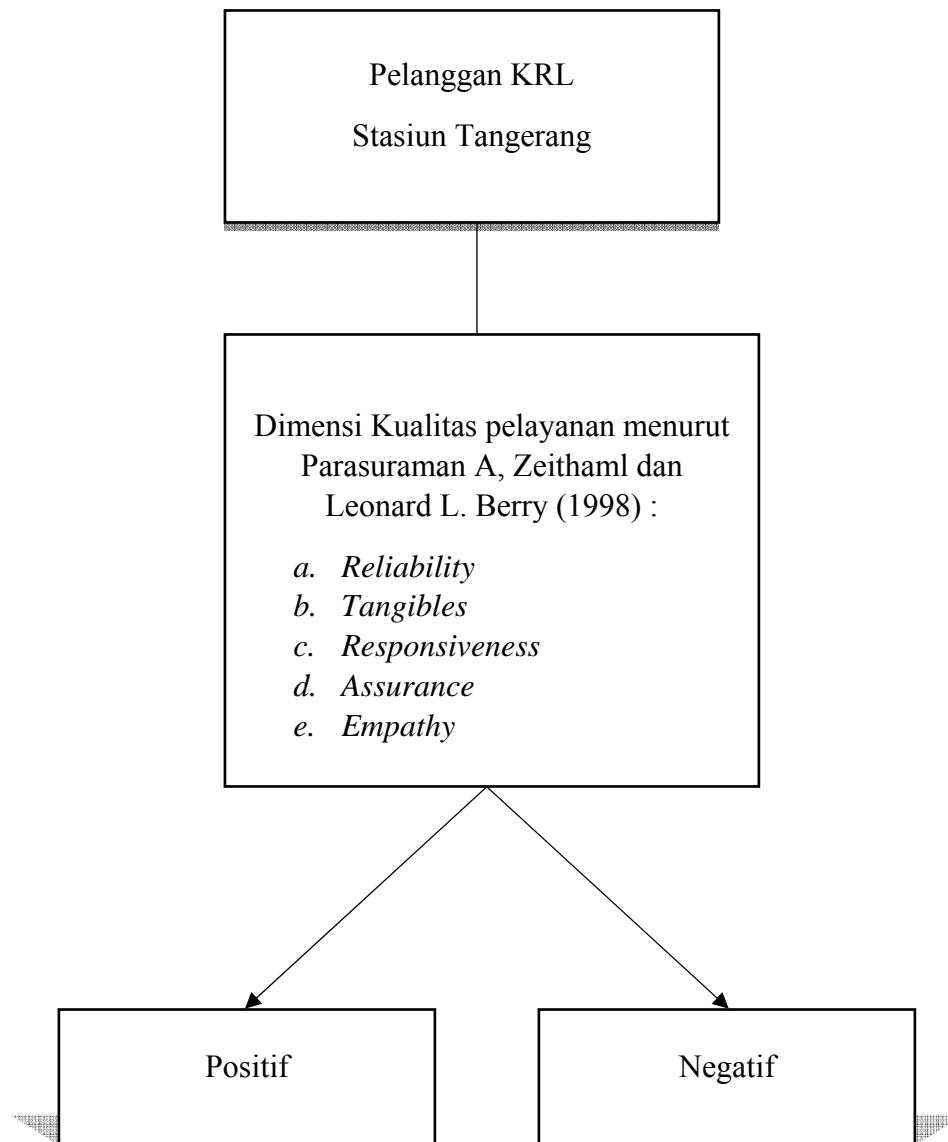
Penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh stasiun Tangerang bisa bersifat positif dan negatif. Dalam hal ini, penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang bersifat positif dan negatif meliputi beberapa dimensi dari kualitas pelayanan dengan model SERVQUAL, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Pelanggan yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh stasiun Tangerang positif akan menilai secara *tangible* merasa stasiun sudah

nyaman, rapih, bersih, sejuk, luas, ruang tunggu dengan banyaknya tempat duduk, fasilitas yang lengkap dan dapat membantu, berpenampilan rapih pada petugas stasiun. Kedua menilai dari dimensi *reliability* kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, cepat dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Yang ketiga *responsiveness* menilai bahwa kemauan untuk membantu yang ditunjukkan oleh stasiun dalam membantu pelanggannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan stasiun atau merespon cepat setiap keluhan yang terjadi. Keempat menilai dari dimensi *assurance* menilai bahwa petugas memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan apa yang ditanyakan oleh pelanggan mampu dijawab dengan detail, petugas stasiun memiliki kesopansantunan terhadap pelanggan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap stasiun Tangerang dalam memberikan kepercayaan ketika menggunakan KRL dari stasiun Tangerang akan mendapatkan jaminan keselamatan. Terakhir *empathy* menilai petugas stasiun memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan dari laki-laki, perempuan dan pelanggan prioritas pada saat menggunakan KRL dari stasiun Tangerang.

Sebaliknya pelanggan yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh stasiun Tangerang negatif akan menilai dari dimensi *tangible* keadaan stasiun masih kurang kondusif karena masih ada pedagang yang berjualan dikawasan stasiun walaupun sudah ada pagar pembatas namun masih tetap

berjualan, masih kurangnya bersih stasiun dan kamar mandi umum yang masih memiliki bau yang tidak mengenakan, serta petugas stasiun yang tidak menggunakan rapih. Kedua *reliability* masih terlambatnya jadwal kereta yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, keadaan gerbong yang tidak nyaman, harga tiket tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Ketiga *responsiveness* menilai bahwa keluhan yang diberikan oleh pelanggan untuk petugas selalu diabaikan. Keempat *assurance* menilai masih banyak petugas yang tidak memberikan kepercayaan, merasa tidak aman menggunakan KRL dari stasiun Tangerang masih rawan dengan tindak kekerasan. Terakhir *empathy* masih belum terasa dengan perhatian yang diberikan dan petugas stasiun Tangerang yang cuek kepada pelanggannya.

Pelanggan yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Tangerang positif merasa harapannya terpenuhi. Karena, merasa senang ketika menggunakan transportasi KRL dari stasiun Tangerang dan menerima kendala yang terjadi dilapangan bahkan mampu merekomendasikan pelayanan kepada orang lain. Sedangkan pelanggan yang merasa penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Tangerang negatifikasikan merasa harapannya tidak terpenuhi, merasa dibohongi, merasa jenuh ketika menunggu kereta yang lama dan tidak sesuai dengan janji yang diberikan.



Gambar I.I Kerangka Berfikir