

## Pelayanan Umum pada Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka): Usaha Ke Arah Service Excellent Quality

Amy Yayuk Sri Rahayu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75764&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) merupakan salah satu dari Badan Usaha Malik Negara (BUMN) yang secara khusus menangani pelayanan transportasi darat melalui kereta api. Sebagaimana diketengahkan dalam Pelita VI, dimana diproyeksikan bahwa pertumbuhan angkutan penumpang dalam negeri akan meningkat rata-rata 11,20 % pertahun, dan angkutan barang meningkat rata-rata 9,21% pertahun. Sementara untuk keseluruhan angkutan dalam dan luar negeri, diproyeksikan akan meningkat rata-rata 11,29% untuk penumpang dan 9,45% untuk barang pertahun (Ditjen Perhubungan Darat : 1997).

Dewasa ini peranan Kereta Api sebagai transportasi darat sangat kecil yaitu 4% dari keseluruhan land transportation. Secara keseluruhan peranan transportasi penumpang di Indonesia adalah 91% land transportation yang terdiri dari 27% cars 1 motorcycles, 59% buses I trycycles, 4% rail transportation, dan 1% ferry I river transportation. Sementara transportasi udara dan taut berturut-turut, sebesar 8% dan 1% (Ditjen Perhubungan Darat : 1997).

Peran swasta dibidang transportasi darat, laut dan udara tidak disangsikan lagi, hanya transportasi kereta api-lah yang hingga sekarang masih di pegang secara monopoli oleh Perumka. Hal ini tidak lain karena menyangkut pada biaya exploitasi yang tinggi dan rate of return yang rendah. Dalam kondisi operasi yang demikian, maka dapat dipahami bahwa swasta sangat tidak tertarik untuk meuangani bisnis ini.

Menyadari peran Perumka dalam pelayanan jasa transportasi darat maka peningkatan kinerja khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada penumpang dipandang sangat perlu. Walaupun-bisnis ini tidak memiliki pesaing, namun tidak berarti bahwa kualitas pelayanan menjadi diabaikan.

Berdasarkan pada asumsi diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Perumka dalam hat ini mengambil sampel pelayanan KA Jabotabek di wilayah Jakarta - Depok - Bogor, terutama dengan mengukur skor -- gap antara "Persepsi Pelanggan" dengan "Harapan-harapan Pelanggan" yang selama ini dirasakan. Dari hasil pengukuran -gap atau kesenjangan kedua variabel tersebut, maka dapat dianalisis temuan-temuan yang menyangkut kualitas pelayanan Perumka, dan hal ini dapat menjadi masukan bagi Perumka sendiri.

Adapun metode penggunaan pengukuran pada prinsipnya mengadopsi cara-cara yang lazim dilakukan oleh Zeithaml - Parasuraman - Berry dalam bukunya "Service Quality" (1990). Prinsip-prinsip dari pengukuran kepuasan pelanggan ini didasarkan atas perhitungan score gap antara "Harapan Pelanggan" dengan score "Persepsi Pelanggan".

Dalam temuan yang akan dilaporkan nanti, dapat terjadi kemungkinan-kemungkinan dari penghitungan score tersebut, yaitu score "Persepsi" akan lebih besar nilainya dari score "Harapan", artinya pelanggan merasa puas terhadap layanan Perumka. Yang kedua score "Persepsi" nilainya lebih kecil daripada score "Harapan" ini berarti pelanggan belum merasakan adanya kepuasan dari pelayanan Perumka. Temuan yang terakhir kemungkinan akan memiliki nilai score yang sama antara "Persepsi" dan "Harapan".

Mengacu pada temuan-temuan tersebut, maka usulan perbaikan pelayanan maupun peningkatannya akan disampaikan pada Perumka, dengan harapan usaha-usaha Perumka untuk menuju pada era Service Quality dapat lebih mengenai sasaran dan mampu meningkatkan kinerja Perumka sendiri.