



## **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TIKET KERETA API DI STASIUN BANDUNG**

**Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby<sup>1</sup> Ikeu Kania<sup>2</sup>**

Stasiun Bandung<sup>1</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Adanya fenomena rendahnya kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung disinyalir akibat belum optimalnya kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Penulis mengambil lokasi penelitian di Stasiun Bandung, melibatkan pegawai di bagian pelayanan tiket kereta api Stasiun Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden, dengan menggunakan teknik sensus. Dari hasil analisis data menyatakan bahwa tanggapan responden tentang variabel kinerja pegawai rata-rata memilih alternative jawaban kriteria cukup baik. Sedangkan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan rata-rata memilih alternative jawaban kriteria baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung. Saran dari penulis yaitu adanya pemberian sanksi berupa peringatan dan teguran bagi pegawai yang tidak konsisten dalam waktu bekerja dan penambahan sarana prasarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan yang maksimal.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Tiket Kereta Api

### **A. PENDAHULUAN**

Kinerja di instansi pemerintah banyak terjadi permasalahan terutama dalam permasalahan pelayanan publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media masa. Karena apabila kondisi seperti itu tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Padahal pelayanan merupakan kewajiban yang harus dilakukan pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat. Karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakekat Pelayanan Publik (dalam Ratminto & Atik, 2010:19).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) perkeretaapian di Indonesia. PT KAI (Persero) sebagai perusahaan yang

dimiliki sepenuhnya oleh negara secara konsisten menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab kemandirian, dan profesionalisme dalam mengelola menjalankan bisnisnya dengan tetap berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan tiket merupakan bagian integral dari Stasiun Bandung yang sangat berperan penting dalam jalannya perusahaan. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan tiket diperlukan adanya kinerja pegawai yang maksimal yang dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Seharusnya pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung memperhatikan Standar pelayanan minimum yang ada, standar pelayanan minimum di PT KAI berdasarkan surat keputusan direksi PT KAI (Persero) Nomor KEp.C/LL.003/X/17/KA-2013.

Berdasarkan observasi awal Stasiun Bandung dalam memberikan pelayanan prima masih belum terlaksana secara maksimal. Peneliti melihat bahwa dalam pemberian pelayanan tiket kereta api masih banyak permasalahan seperti tidak adanya petunjuk pemesanan tiket yang dapat membuat penumpang kebingungan dalam memesan tiket, selain itu sarana dan prasarana pelayanan tiket yang kurang memadai yang dapat menghambat jalannya pelayananan tiket Kereta Api.

Selain itu saat penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang memesan tiket kereta api di Stasiun Bandung pada tanggal 31 April 2017 diketahui bahwa masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung ini dikarenakan tidak adanya petunjuk untuk pemesanan tiket, sehingga penumpang tersebut merasa kebingungan dalam memesan tiket kereta api.

Menurut penulis hal ini disinyalir selain karena sistem pelayanan yang buruk juga akibat dari kinerja pegawai yang kurang maksimal. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi/perusahaan. Jika kinerja pegawai baik maka visi dan misi perusahaan akan sangat mudah untuk dicapai. Sesuai dengan menurut Mahmudi (2015 : 155) bahwa untuk mencapai kinerja pegawai yang maksimal harus memperhatikan 9 hal berikut ini : konsistinsi, dapat diperbandingkan, jelas, dapat dikontrol, kontijensi, komprehensif, focus dan relevan. Namun kenyataan dilapangan kinerja pegawai di Bagian Pelayanan Tiket Kereta Api Stasiun Bandung masih belum maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tiket Kereta Api yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul: **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung”**

## **B. LANDASAN TEORI**

Pengertian kinerja menurut Prawirosentono (dalam Sinambela, 2012 : 5) adalah sebagai berikut : Kinerja atau *performance* sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dalam pengembangan indikator kinerja, harus diperhatikan berbagai aspek agar indikator kinerja yang dihasilkan tidak memberikan gambaran kinerja yang terdistorsi. System pengukuran kinerja yang efektif dan tidak terdistorsi diperoleh melalui desain indikator kinerja yang baik

Menurut Mahmudi (2015 : 155) ada 9 dimensi yang dapat dijadikan untuk mengukur kinerja pegawai yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Konsistensi

Indikator kinerja yang dikembangkan harus memenuhi prinsip konsistensi, yaitu indikator tersebut harus konsistensi antara waktu dan juga konsistensi antarunit. Indikator kerja tidak berubah karena waktu yang berbeda atau untuk unit yang berbeda. Indikator kinerja yang tidak konsisten menyebabkan indikator tersebut tidak dapat diandalkan dan akibatnya gambaran kinerja yang dihasilkan bias dan menyesatkan dalam pengambilan keputusan.

2. Dapat diperbandingkan

Indikator kinerja harus memenuhi syarat dapat diperbandingkan. Jika indikator kinerja tidak konsisten, maka kinerja tidak akan dapat diperbandingkan, baik perbandingan antarwaktu maupun antarunit. Syarat keterbandingan ini sangat penting karena pengukuran kinerja tidak bersifat mutlak akan tetapi relatif. Oleh karena itu, indikator kinerja digunakan untuk membandingkan kinerja relative terhadap waktu atau terhadap unit kerja lain.

3. Jelas

Indikator kinerja harus jelas dan sederhana agar mudah dipahami. Indikator kinerja yang rumit dan tidak jelas akan menyulitkan dalam implementasi. Kejelasan indikator kinerja menyangkut kejelasan ukuran yang digunakan terhadap kinerja yang diukur.

4. Dapat dikontrol

Indikator kinerja yang dikembangkan harus dapat digunakan oleh manajemen untuk alat pengendalian. Apabila manajer tidak memiliki kemampuan untuk mengendalikan indikator kinerja yang dibuat, maka manajer tidak akan dapat mengendalikan kinerja yang menjadi tanggung jawabnya.

5. Kontinjensi (*Contingency*)

Kinerja bukan merupakan sesuatu yang independen, tetapi sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan seperti struktur organisasi, gaya manajemen, ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan eksternal. Indikator kinerja yang dikembangkan harus dapat mengikuti berbagai perubahan lingkungan yang mungkin terjadi. Jadi, indikator kinerja harus luwes, fleksibel dan tidak bersifat mutlak dan kaku.

6. Komprehensif

Indikator kinerja harus komprehensif dan dapat merefleksikan semua aspek yang akan diukur, termasuk aspek perilaku. Indikator kinerja hendaknya tidak parsial atau sepotong-sepotong, karena indikator kinerja yang tidak komprehensif hanya mampu mengukur kinerja secara parsial dan tidak mampu merefleksikan semua aspek yang diukur.

7. Fokus

Indikator kinerja harus berfokus pada sesuatu yang diukur. Untuk menghasilkan indikator kinerja yang fokus perlu dibuat Indikator Kinerja Kunci (*Key Performance Indicator*). Indikator Kinerja Kunci adalah indikator level tinggi yang memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja suatu program, aktivitas, atau organisasi.

8. Relevan

Indikator kinerja harus relevan dengan sesuatu yang diukur. Indikator kinerja harus sesuai dengan kebutuhan dan kondisi. Dalam mengembangkan indikator kinerja memperhatikan indikator yang relevan dan dibutuhkan untuk mengukur kinerja

organisasi. Hal tersebut penting karena indikator kinerja yang terlalu banyak dan tidak relevan akan menyebabkan manajemen kesulitan untuk berkonsentrasi pada kinerja yang membutuhkan prioritas.

#### 9. Realistis

Indikator kinerja harus bersifat realistis tidak bersifat utopis. Target yang ditetapkan harus didasarkan pada harapan yang realistis sehingga memungkinkan untuk dicapai. Target yang realistis tersebut harus diikuti dengan indikator kinerja yang realistis. Apabila target kinerja dan indikator kinerja tidak realistis, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Desain sistem manajemen kinerja tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja belum dikatakan lengkap bila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar Pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh organisasi.

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam suatu organisasi kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang harus diperhatikan, sehingga kebutuhan masyarakat akan terpenuhi. Menurut Goetsch dan Davis (Tjiptono, 2011:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011 : 174) mengemukakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka harus diperhatikan dimensi dan indikator berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), meliputi kewujudan, seberapa baik *physical evidence* yang ada pada layanan seperti ruang pelayanan tiket dan penampilan petugas pelayanan.
2. *Reliability* (Reliabilitas), kehandalan, yaitu seberapa konsisten perusahaan memberikan kualitas seperti yang dijanjikan kepada pelanggan dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah layanan.
3. *Assurance* (Jaminan), meliputi Kejelasan prosedur pelayanan dan pemberian pelayanan tidak diskriminatif.
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap), meliputi kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan pemberian informasi
5. *Empathy* (Empati), meliputi keramahan petugas dan kemauan mendengarkan keluhan.

Berdasarkan pemaparan diatas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat didukung dengan kinerja pegawai yang maksimal yang dapat mendorong pelayanan yang baik.

### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Sedangkan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan tiket kereta api. Operasionalisasi variabel yang digunakan dalam variabel (X) kinerja pegawai adalah teori menurut Mahmudi (2015 : 155). Sedangkan teori kualitas pelayanan daerah menggunakan teori menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011:174).

Alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang sudah disusun secara terstruktur yang memuat sejumlah item pertanyaan yang bersifat tertutup berikut alternative jawaban yang telah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pengukuran kuesioner penelitian menggunakan model *Skala Likert*.

Untuk pengujian validitas menggunakan pendekatan Statistik Non-Parametrik dengan rumus *Spearman Rank Correlation Coefisients* dan sudah dinyatakan “valid”. Sedangkan pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan dengan teknik belah dua (*Split Half*) dari *Spearman Brown* (Sugiyono, 2010:138). Pengujian reliabilitas sudah dinyatakan “reliabel”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di bagian pelayanan tiket kereta api Stasiun Bandung yang berjumlah 30 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh (sensus).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1). Observasi, 2). Angket, 3). Wawancara, 4). Studi dokumentasi.

Jenis data yang diteliti mencakup data kualitatif dan data kuantitatif. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau Koefisien Determinan (KD) menurut Riduwan (2006:228).

Hipotesis yang diajukan adalah : “Terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung”.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pemaparan kondisi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Stasiun Bandung sebagai mana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa kinerja pegawai yang selama ini dilaksanakan oleh Stasiun Bandung pada kriteria kinerja pegawai yang cukup baik, sementara itu tingkat kualitas pelayanan pun berada pada tataran yang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji satatistika dengan menggunakan program *Microsoft excel 2013* untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel.

#### 1. Uji Validitas

Pada pengujian validitas ini akan diuji apakah setiap item yang diukur tersebut valid (sah) untuk dijadikan sebagai alat ukur. Untuk perhitungan dapat menggunakan program *Microsoft excel 2013*. Adapun rekapitulasi hasil pengujian setiap item soal Pengolahan Data dengan menggunakan program *Microsoft excel 2013* pada variabel (X)

kinerja pegawai dan variabel (Y) kualitas pelayanan adalah terlampir pada daftar lampiran.

Dari hasil uji validitas data variabel (X) kinerja pegawai dan variabel (Y) kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang di buat untuk responden itu layak untuk di kemukakan sebagai alat ukur Pengolahan Data.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (tingkat kepercayaan) adalah pengujian untuk menguji kesungguhan dalam melakukan pengukuran baik yang diukur maupun yang mengukur. Untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan pada variabel kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) dapat diandalkan, maka penulis melakukan pengujian dengan metode statistika dengan menggunakan program *Microsoft excel 2013*.

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konstensi dari instrument sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relative sama, selama aspek diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini, relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Rekapitulasi hasil pengujian realibilitas untuk variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Bandung. Dengan menggunakan *Microsoft excel 2013* adalah terlampir didaftar lampiran.

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas antara variabel (X) kinerja pegawai (Y) kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan dengan kaidah keputusannya adalah kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel, itu berarti bahwa alat ukur yang digunakan untuk pengolahan data layak untuk dikemukakan dalam pengolahan data.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung dipergunakan rumus determinan dengan persentase sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,5115^2 \times 100\%$$

$$KD = 26,16\%$$

Artinya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api menghasilkan nilai sebesar 26,16%. Itu artinya pengolahan data yang penulis lakukan terbukti dengan hasil nilai persentase dari determinasi tersebut.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor lain terhadap kualitas pelayanan yang tidak penulis teliti, dipergunakan rumus epsilon dengan persentase sebagai berikut:

$$\varepsilon = 100\% - KD$$

$$\varepsilon = 100\% - 26,16\%$$

$$\varepsilon = 73,84\%$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh faktor lain terhadap kualitas pelayanan yang tidak penulis teliti yaitu sebesar 73,84%.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel kualitas pelayanan di Stasiun Bandung memperoleh hasil dari tanggapan responden berada pada posisi cukup baik yaitu dengan hasil prosentase sebesar 67,85%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa

kualitas pelayanan yang dilakukan di Stasiun Bandung telah dilaksanakan secara optimal, namun masih tetap saja masih ada kekurangan dalam hal kualitas pelayanan yang dilaksanakan meskipun sudah berjalan dengan cukup baik apa yg sudah dilaksanakan sebagai mestinya. selain itu berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung, hasil tanggapan responden berada pada posisi baik dengan persentase sebesar 68,27%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung adalah baik. Namun masih ada beberapa yang harus di tingkatkan lagi dari kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung untuk lebih maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{hitung} = 5,5115 > t_{tabel} = 2,0484$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di Stasiun Bandung. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan sudah baik, dengan besaran pengaruh 26,16% sedangkan 73,84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

## F. REKOMENDASI

Sesuai dengan tanggapan responden pada variabel (X) kualitas pelayanan bahwa pegawai selalu konsisten dalam waktu bekerja masih rendah. Hal ini sesuai dengan observasi dari absensi pegawai masih banyak pegawai yang terlambat dalam bekerja. Sehingga diharapkan adanya pengawasan dari pimpinan bagi waktu bekerja pegawai. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak tepat waktu dalam jam kerja. Saksinya berupa peringatan tertulis dan teguran dari pimpinan. Selanjutnya sesuai dengan tanggapan responden variabel (Y) kualitas pelayanan bahwa konsistensi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan masih rendah. Sehingga menurut penulis bagi perusahaan PT KAI Stasiun Bandung lebih diperhatikan lagi dalam pelayanan, seperti sarana prasarana, peningkatan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan agar perusahaan tetap konsiten memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Misalnya dengan penambahan sarana dan prasarana berupa loket sebanyak 2 loket, printer sebanyak 2 buah dan layar petunjuk sebanyak 2 buah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mangkunegara. Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2006). *Dasar-dasar Statistik Edisi Ke Tiga*. Bandung : Alfabeta.
- Siegel, Sidney. (1992) *Statistic Nonparametric Untuk Ilmu-Ilmu Social* (Terjemahan Zanzawi Suyuti dan Landung Simatupang). Jakarta : PT. Gramedia
- Sinambela. (2012). *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta  
Tjiptono Fandy. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: ANDI

**Dokumen-dokumen**

Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor  
KEP.C.003/X/17/KA-2013