

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu alasan transportasi publik belum inklusif adalah penyandang disabilitas tak dilibatkan dalam perencanaan, perancangan, hingga pembangunan transportasi. Hal itu berkaitan dengan sudut pandang publik dan negara terhadap penyandang disabilitas. Dulu, difabel belum dianggap sebagai subyek yang dapat berpartisipasi dalam pembangunan. Setelah meratifikasi Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas (CRPD), Indonesia mulai mengubah penanganan difabel dari berbasis belas kasihan (charity based) menjadi berbasis hak asasi manusia (HAM). Ini berarti difabel kini dipandang sebagai subyek yang setara dengan WNI lain. Hal ini dikuatkan oleh Undang-Undang Penyandang Disabilitas. Di samping itu, stasiun kereta juga dilengkapi guiding block, huruf braille pada tombol lift, hingga gerbang untuk pengguna kursi roda. Perusahaannya juga menggandeng Gerakan Aksesibilitas Umum Nasional (GAUN) untuk memberi masukan.

Direktur Jenderal Perkeretaapian (DJKA) Kementerian Perhubungan (Kemenhub) Zulfikri mengatakan, setiap moda transportasi berbasis kereta diwajibkan untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) khususnya layanan bagi penyandang disabilitas. Kewajiban pemenuhan SPM tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Ada dua kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan moda transportasi perkeretaapian dalam menyediakan fasilitas untuk kelompok disabilitas. Pertama, menyediakan sarana dan prasarana yang aksesibel, dan kedua, menyediakan personil untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus.

PT Kereta Api Indonesia berkomitmen untuk terus menyiapkan sistem dan fasilitas yang ramah bagi semua penumpang, termasuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan kesetaraan layanan di berbagai aspek termasuk dalam layanan jasa transportasi. Dengan demikian, pemerintah

melalui Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 mengatur berbagai hal terkait aksesibilitas di sarana dan prasarana transportasi.

Jakarta yang merupakan kota metropolitan pertama di Indonesia sekaligus jantung perekonomian dan Ibukota Negara Indonesia. Jakarta telah menyediakan berbagai moda transportasi umum diantaranya yang paling banyak diminati adalah Kereta Listrik Commuter Line Jabodetabek. KRL Commuter Line adalah sistem transportasi angkutan cepat komuter berbasis Kereta Rel Listrik (KRL) yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia (PT. KCI), anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) (PT KAI). KRL telah beroperasi di wilayah Jakarta sejak tahun 1925. Pada pelaksanaannya KRL telah menjangkau wilayah JABODETABEK. Dari tahun ke tahun, peminat penggunaannya semakin mengalami peningkatan. Seiring kondisi tersebut penting bagi pemerintah sebagai pengelola moda transportasi untuk melakukan improvisasi pelayanan dari berbagai sektor seperti fasilitas, sarana prasarana, proses pembayaran yang lebih mudah dan ketepatan waktu perjalanan kereta.

Aksesibilitas sarana dan prasarana di transportasi kereta api telah diatur dalam PM Perhubungan nomor 63 tahun 2019. Implementasi aksesibilitas yang sudah dilakukan di transportasi kereta api salah satunya dengan penyediaan aplikasi ponsel guna memudahkan penyandang disabilitas yang tidak dapat berinteraksi dengan petugas. Contoh aplikasi tersebut adalah KAI Akses yang sudah dilengkapi pembaca layar, asisten suara, dan akses lanjutan.

Sebagai pengelola jasa transportasi KRL dapat berfokus terhadap peningkatan indeks kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain.

Realita di lapangan, masih adanya keluhan pelanggan KRL yang merasa pelayanan jasa transportasi tersebut dianggap kurang. Seperti terbatasnya

rangkaian kereta dengan kondisi meningkatnya pengguna. Selain itu ketepatan waktu. Terkadang masih adanya keterlambatan kedatangan maupun keberangkatan. Fasilitas, sarana seperti tempat tunggu yang terbatas, toilet yang kurang bersih serta terbatasnya petugas keamanan apabila ada pengguna difabel, kehilangan barang berharga dan perselisihan antar pengguna lain. Lebih dari itu adanya fasilitas kursi prioritas yang tidak tepat sasaran. Metode pembayaran juga masih menjadi perhatian para pengguna yang dinilai masih belum secara fundamental dapat digunakan oleh seluruh pengguna jasa transportasi KRL.

Sebagai Perbandingan, adanya penelitian terdahulu mengenai pengukuran indeks kepuasan pelanggan. Menurut hasil penelitian (Wildan A.F,2018) bahwasannya hasil kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia mencapai 66.7%, selain itu hasil penelitian (Saputra,2021) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna KRL rute Jakarta Kota – Bogor sebesar 63,07%. Dari hasil kedua penelitian diatas menunjukkan bahwasannya masyarakat belum sepenuhnya puas dengan pelayanan Jasa Transportasi umum terutama kereta, baik Kereta Api maupun Kereta Listrik.

Latar belakang penelitian ingin menguji tingkat kepuasan pelanggan difabel sebagai pengguna jasa PT. Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Tangerang. Wilayah ini menjadi center point penelitian penulis dikarenakan rute KRL ini adalah Jalur primadona masyarakat yang tinggal di Wilayah luar Jakarta Raya. Animo masyarakat pengguna KRL di Stasiun Tangerang semakin meningkat. Hal ini dikarenakan wilayah Jakarta yang semakin padat penduduk. Memaksa masyarakat yang sebagian besar merantau di Jakarta untuk tinggal diluar wilayah Jakarta. Berdasarkan data PT. Commuter Line Indonesia rata-rata pengguna jasa transportasi KRL tiga bulan terakhir sebagai berikut :

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penumpang Stasiun Tangerang 2023



Sumber: Stasiun Tangerang, 2023 (data sudah olah)

Dari data diatas yang menunjukkan bahwa animo masyarakat dalam menggunakan KRL cenderung fluktuatif (seperti tabel), pada bulan Januari dan Maret penumpang cenderung naik, untuk bulan Februari cenderung adanya penurunan. Berdasarkan data tersebut apakah fluktuasi penumpang dapat dipengaruhi dengan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa KRL.

Hal ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut, agar dapat mengakomodir kebutuhan banyak pihak. Selain itu dari segi sarana prasarana meliputi fasilitas penyandang difabel, toilet, ruang tunggu, ruang menyusui, ruang kesehatan, kebersihan Stasiun juga perlu ditingkatkan.

Perbedaan perlakuan terhadap penyandang disabilitas sangat terasa jelas dengan mnimnya perhatian terhadap layanan publik untuk menunjang kegiatan para penyandang disabilitas (Wicaksono,2019) khususnya diwilayah Tangerang dan sekitarnya, PT. Kereta Commuter Indonesia dalam hal ini sebagai penyelenggara angkutan masal berbasis KRL memberikan layanan disabilitas di lingkungan Stsiun sampai dengan Stasiun tujuan. Minimnya aksesibilitas fisik, kebijakan yang kurang berpihak terhadap penyandang difabel hingga tidak adanya standar operasional dalam pelayanan publik yang ditujukan pada penyandang disabilitas merupakan bentuk diskriminasi dipengaruhi oleh banyak hal. Pandangan pemangku kebijakan masih mempertahankan paradigma tradisional dan paradigam medis menjadikan

keterbatasan dalam setiap kegiatan penyandang disabilitas khususnya di wilayah Stasiun Tangerang dan sekitarnya.

Penyelenggara pelayanan publik wajib memastikan seluruh aspek yang mampu dijangkau oleh penyandang disabilitas, mulai kebijakan aksesibilitas fisik hingga standar operasional. Jika mengacu pada pendekatan Social Model, maka lingkungan sosial yang dalam konteks ini pelayanan publik, harus menyesuaikan diri dengan kondisi penyandang disabilitas yang beragam.

Konstitusi Indonesia dan peraturan perundang-undangan memberikan pengaturan mengenai perlindungan, penghormatan dan pemenuhan hak asasi manusia. Namun, pemerintah dan masyarakat cenderung mengabaikan hak-hak penyandang disabilitas salah satunya hak untuk mendapatkan pelayanan publik dalam penggunaan KRL sebagai alat transportasi penunjangnya. Pemerintah telah berkomitmen dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas melalui Undang-undang Nomor 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Undang-undang No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *United Convention On The Rights For Persons With Disabilities*, t.t)

Pemerintah melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Mempertegas akan hak-hak para penyandang disabilitas khususnya layanan publik diperuntukan bagi penyandang disabilitas dalam penggunaan transportasi umum berbasis KRL. Penyelenggara transportasi KRL diharapkan mampu memenuhi kebutuhan fundamental para penyandang disabilitas di lingkungan Stasiun Khususnya Tangerang dalam memberikan pelayanan yang layak terhadap pengguna disabilitas.

Fokus penulis dalam penelitian ini adalah hak penyandang disabilitas di lingkungan Stasiun Tangerang dalam hal penggunaan jasa transportasi umum berbasis KRL. Dimana aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap pelayanan public harus sesuai dengan amanah Undang-undang.

Kasus yang akan dibahas oleh penulis adalah kepuasan pelanggan diabel dalam penggunaan transportasi umum berbasis KRL melalui PT. Kereta Commuter Indonesia harus memenuhi hak penyandang disabilitas karena telah

tertuang dalam Undang-undang Perkereta Apian Nomor 23 Tahun 2007 dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Penelitian ini akan mengambil lokasi di Stasiun Tangerang karena tingkat penggunaan mode transportasi berbasis KRL sangat diminati oleh masyarakat Kota Tangerang dan sekitarnya. Dari *Pre-test* yang kami lakukan terhadap 30 orang difabel pengguna jasa KRL menyatakan kepuasannya terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia selaku penyelenggara angkutan massal berbasis KRL, meskipun, masih banyak hal lain yang dikeluhkan oleh pelanggan difabel kali ini seperti ketidaksesuaian penggunaan layanan difabel oleh penumpang umum lainnya, keterbatasan sarana prasarana apabila pelanggan difabel datang dalam jumlah rombongan maupun secara bersamaan dengan pelanggan umum lainnya yang tidak bias dihindarkan karena kebutuhan yang terjadi secara bersamaan waktunya.

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan KRL terlebih pengguna difabel perusahaan perlu meningkatkan Reliability seperti ketepatan informasi, pelayanan yang ramah oleh petugas. Responsiveness seperti pelayanan petugas yang sopan dan kecepatan dalam pelayanan petugas terhadap pelanggan. Assurance seperti keamanan di lingkungan stasiun dan ketepatan waktu perjalanan. Empathy seperti respon petugas terhadap pelanggan difabel, serta tersedia jalur penuntun disabilitas. Tangibles dengan ketersediaan kursi roda di setiap stasiun, dan toilet yang telah disediakan serta fasilitas penunjang lainnya.

Pre-test yang dilakukan oleh penulis terhadap pengguna jasa difabel memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel 1.1 Tabel Hasil *Pre-test* Kepuasan Penumpang KRL Rute Tangerang-Duri

INDIKATOR	PERTANYAAN	RATA-RATA		TOTAL RATA-RATA
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
Keandalan	Pelanggan difabel merasa puas dengan Informasi jadwal KRL yang jelas	4.3	3.1	3.7
	Pelanggan difabel puas dengan petugas melayani dengan ramah	4.5	3.8	4.1
Daya Tanggap	Pelanggan difabel merasa puas dengan petugas melayani dengan sopan	4.8	3.8	4.3

	Pelanggan difabel merasa puas dengan petugas memberikan pelayanan dengan cepat	4.6	3.1	3.8
Jaminan	Pelanggan difabel merasa puas dengan petugas menjamin keamanan di lingkungan stasiun	4.5	3.6	4.0
	Pelanggan difabel, merasa puas dengan petugas menjamin ketepatan waktu perjalanan	4.5	3.6	4.1
Empati	Pelanggan difabel merasa puas dengan respon petugas terhadap pengguna disabilitas	4.4	3.5	3.9
	Pelanggan difabel merasa puas dengan tersedia <i>guiding block</i> (jalur penuntun disabilitas)	4.9	3.2	4.0
Bukti fisik	Pelanggan difabel merasa puas dengan tersedianya kursi roda di Stasiun	4.5	3.1	3.8
	Pelanggan difabel merasa puas dengan tersedianya toilet disabilitas	4.6	3.6	4.1
Total Rata-Rata		4.5	3.4	4.0

Sumber: *Pre-test* 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 yang diperoleh melalui hasil *Pre-test* yang dilakukan kepada 30 penumpang KRL difabel, dapat diketahui bahwa skor rata-rata berdasarkan jenis kelamin, skor rata-rata laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan perempuan. Selanjutnya jika dilihat secara keseluruhan, skor rata-rata sebesar 4,0 menunjukkan bahwa secara umum penumpang KRL difabel puas atas pelayanan jasa angkutan KRL.

Informasi jadwal keberangkatan maupun kedatangan kereta yang akurat dan tepat waktu menjadikan para pengguna jasa difabel merasa puas serta pelayanan yang ramah dari setiap petugas yang berada di lingkungan stasiun Tangerang menjadikan para pelanggan difabel ini memilih untuk menggunakan jasa KRL dalam menunjang kegiatannya untuk mencapai tujuan. Setiap pelanggan dilayani dengan cepat dan penuh dengan etika sopan dan santun yang menjadikan pelanggan jasa angkutan masal ini digemari terlebih bagi pengguna difabel yang memang butuh bantuan dalam proses naik turun KRL maupun selama di lingkungan stasiun Tangerang. Keamanan dan ketepatan waktu sangat diutamakan bagi para pelanggan difabel karena diwaktu berangkat dan pulang kerja kepadatan penumpang menjadikan para pelanggan prioritas tersebut bisa kurang mendapat perhatian karena keterbatasan petugas namun

pelanggan difabel telah mengantisipasi dengan menyesuaikan perjalanan menggunakan KRL di waktu yang longgar. Tersedianya jalur penuntun sangat membantu dalam proses turun dan naik penumpang difabel ditambah dengan respon terhadap pelanggan difabel menjadikan pengguna jasa difabel mempercayakan perjalanannya kepada PT. Kereta Commuter Indonesia dalam setiap perjalanan ke tempat tujuan. Kursi roda yang tersedia di Stasiun Tangerang membantu dalam hal evakuasi penumpang difabel serta toilet yang bisa digunakan untuk kebutuhan hajat para penyandang difabel yang berada di Stasiun Tangerang. Hal ini selaras dengan *Pre-test* yang peneliti lakukan dengan menyebarkan kuisioner di Stasiun Tangerang kepada pengguna jasa khususnya difabel.

Menurut Kotler & Amstrong (2018: 39) kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan ini juga berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen maupun perusahaan sendiri. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa serta penilaian setiap konsumen terhadap hasil kinerja atau berbagai nilai yang didapatkan dari produk atau yang dibandingkan dengan cara membandingkan antara kondisi yang didapat sebenarnya dengan kondisi yang diharapkan berdasarkan kebutuhan, persyaratan, dan keinginan pelanggannya.

Menurut Tjiptono (2018), Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat keandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas/bonafiditas/citra perusahaan dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan.

Menurut Rivai (2019), Daya Tanggap adalah sikap tanggap mau mendengarkan dan merespon konsumen dalam upaya memuaskan konsumen.

Mampu membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (2018), Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Menurut Taufik, (2017) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Handayani & Fatoni (2019), Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang: **“Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Difabel Di Stasiun Tangerang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai indeks kepuasan pengguna difabel KRL di Stasiun Tangerang. Ada beberapa rumusan masalah yang disusun oleh penulis sebagai berikut :

1. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun Tangerang

2. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun Tangerang?
3. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun Tangerang?
4. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun Tangerang?
5. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun Tangerang?

C. Tujuan & Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun tangerang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun tangerang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun tangerang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun tangerang
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan difabel di Stasiun tangerang

Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu kepada akademisi agar dapat mengimplementasikan sebuah teori kepada kehidupan yang sebenarnya. Selain itu dapat digunakan sebagai referensi oleh akademisi lain dalam menyusun tugas akhir yang berkaitan dengan pengaruh keandalan daya tanggap, jaminan, empati

dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan difabel di stasiun Tangerang

2. Praktis

a) Bagi Pemerintah

Dapat digunakan sebagai rekomendasi mengenai proses analisa pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi KRL yang meliputi keandalan daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan difabel di stasiun Tangerang.

b) Bagi Akademisi

Dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau literasi dalam penyusunan tugas akhir yang berkaitan dengan penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan.

