



## Pengaruh Aspek Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Manggarai

Monica Wulandari<sup>1</sup>, Annisa Nurliza<sup>2</sup>, Fitri Khairunnisa<sup>3</sup>, Citra Amalia Riyadlul Jannah<sup>4</sup>, Siti Sahara<sup>5</sup>

Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

---

### Abstract

Received: 28 Juni 2023  
Revised: 3 Juli 2023  
Accepted: 10 Juli 2023

People around Jakarta need transportation for mobility when leaving and returning to activities. This research includes quantitative research because the ultimate goal of this study is to test and show the influence between variables using statistical data analysis techniques. Assurance is the behavior and service provided by officers such as politeness, skill, and intelligence in answering questions given by users, this can make users trust KRL transportation services. Based on the survey results, it was found that services that were considered not to provide maximum service to their users, namely the Train Travel Punctuality Guarantee so that there was connectivity of KRL schedules with other modes of transportation.

**Keywords:** Assurance, Service Quality, Customer Satisfaction

(\*) Corresponding Author: [1monicawlnr20@gmail.com](mailto:1monicawlnr20@gmail.com), [2annisanurliza20@gmail.com](mailto:2annisanurliza20@gmail.com), [3nisafitri995@gmail.com](mailto:3nisafitri995@gmail.com), [4citrarjannah@gmail.com](mailto:4citrarjannah@gmail.com), [5sitisahara@unj.ac.id](mailto:5sitisahara@unj.ac.id)

**How to Cite:** Wulandari, M, Nurliza, A, Khairunnisa, F, Jannah, C. A. R, & Sahara, S. (2023). Pengaruh Aspek Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Manggarai. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8176180>

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim dan sekaligus kepulauan (Harris et al., 2019). Jarak antarpulau tersebut tentunya memerlukan konektivitas pendukung untuk menunjang stabilitas perekonomian bangsa secara merata (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021). Pertumbuhan ekonomi menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan oleh suatu negara untuk menilai dan mengevaluasi kondisi pembangunan ekonomi di dalam negaranya (Sahara et al., 2022). Meningkatnya penghasilan masyarakat akan mewujudkan pertumbuhan ekonomi kearah yang lebih tinggi (Anik & Prastiwi, 2019). Perkembangan teknologi, berkembangnya dunia pendidikan, serta penghasilan masyarakat menjadikan masyarakat menjadi menuntut untuk diberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan menjadi "puas" dengan apa yang didapat. Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan (Sahara & Delvia Yuliana, 2021). Transportasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang mengangkut atau membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lainnya. Dasar-dasar Transportasi Wikibooks/Transit mendefinisikan angkutan umum sebagai "suatu moda transportasi yang melibatkan perpindahan orang dari satu tempat ke yang lain menggunakan bentuk alat angkut yang sama, memungkinkan

banyak orang untuk berbagi kendaraan Bersama saat bepergian" (Sahara et al., 2021).

Masyarakat di sekitar Jakarta membutuhkan alat transportasi untuk mobilitas saat berangkat maupun pulang beraktivitas. Berlalu lintas dengan cara mematuhi aturan-aturan yang ada merupakan salah satu cara menghindari terjadinya kecelakaan, tanpa harus mencari celah lemahnya aturan dan mencari kelengahan pengawasan dari pihak terkait (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020). Alternatif alat transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat yaitu kereta api. PT. Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek merupakan badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di wilayah Jabodetabek sebagai wujud pelayanan publik. penggunaan jasa transportasi kereta api perlu dikembangkan dan mendapat perhatian khusus dari pemerintah, karena diharapkan jasa transportasi kereta api akan dapat menjadi pilihan utama bagi pengguna jasa transportasi darat di Indonesia (Saputri, 2016).

Tingginya pengguna KRL dapat membawa pengaruh positif terhadap pemakaian transportasi umum jenis lainnya di Jakarta, Salah satu dampaknya yaitu kepada pelayanan integrasi antarmoda KRL Stasiun Manggarai terhadap Kawasan Manggarai. Hal tersebut dikarenakan Kawasan Manggarai merupakan kawasan yang digunakan sebagai kawasan perkantoran. KRL Stasiun Manggarai memiliki pelayanan pada integrasi yang belum memberikan pelayanan yang maksimal seperti sarpras pendukung integrasi antar moda belum sepenuhnya memadai, *time headway* yang tidak teratur, minimnya petunjuk informasi dan jadwal keberangkatan yang sering tidak sesuai.

Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari baik atau buruknya kualitas suatu pelayanan. Pelanggan akan menilai dari suatu pelayanan yang mereka dapatkan, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan sering dilakukan oleh setiap perusahaan dalam mempertahankan kinerja petugas. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya pencapaian kepuasan pelanggan bukanlah tugas yang ringan dapat diselesaikan dengan secepatnya, oleh karena itu perlu diupayakan secara berkesinambungan serta berorientasi kepada perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tujuan dalam survei ini adalah seberapa besar pengaruh aspek *assurance* dalam kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pelanggan KRL Manggarai.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan kepastian (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pengguna KRL Manggarai.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan kepastian (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pengguna KRL Manggarai.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei yang termasuk salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena tujuan akhir dari penelitian ini adalah menguji dan menunjukkan pengaruh antarvariabel menggunakan teknik analisis data statistik

(Ardi et al., 2016). Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Kuesioner disebar dengan menggunakan *Google Form* yaitu kuesioner yang disebar secara daring. Skala yang dipakai dalam kuesioner untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga moda transportasi KRL memiliki nilai 1 yaitu sangat tidak baik, nilai 2 yaitu tidak baik, nilai 3 yaitu kurang baik, nilai 4 yaitu baik, dan nilai 5 yaitu sangat baik.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No.	variabel	Jumlah Tanggapan Responden				
		STB	TB	CB	B	SB
1	Tersedianya Papan Petunjuk Informasi yang Jelas (Tidak Membingungkan)					
2	Tersedianya Pengumuman Informasi Melalui Pengeras Suara Dengan Jelas					
3	Tersedianya Pengumuman Informasi Melalui Sosial Media					
4	Tersedianya Informasi Tujuan Kereta dan Pemberhentian Stasiun Selanjutnya					
5	Tersedianya Layanan Via Telepon untuk Keluhan Penumpang yang Aktif Selama 24 Jam					
6	Tersedianya Petunjuk Keselamatan dalam Keadaan Kondisi Darurat di dalam Kereta					
7	Pengetahuan Petugas Tentang Informasi Seputar Kereta					
8	Jaminan Keamanan dalam Stasiun dan dalam Kereta					
9	Jaminan Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta					
10	Jaminan dalam Layanan Khusus Penumpang Prioritas/Disabilitas					

## PEMBAHASAN

### Menentukan Jumlah Responden

Dalam menentukan jumlah responden pada penelitian ini maka kami menggunakan data volume pengguna stasiun manggarai selama 1 bulan terakhir yaitu sebesar 151.358 orang. Untuk menentukan jumlah responden pada penelitian ini sebagai berikut :

$$N = \frac{N \cdot d^2 + 1}{n} = \frac{151.358 \cdot 10\%^2 + 1}{99,9} = 100 \text{ orang}$$

Keterangan : n =

n = Jumlah sampel pengguna stasiun manggarai

N = Jumlah populasi pengguna stasiun manggarai

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Maka dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa volume pengguna stasiun manggarai selama 1 bulan terakhir yaitu sebesar 151.358 orang yang dapat diambil sampel sebesar 99,9 orang yang dibulatkan menjadi 100 orang responden.

### Tabulasi Survey Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Manggarai Menggunakan Skala Likert

Assurance merupakan perilaku maupun pelayanan yang diberikan oleh petugas seperti kesopanan, keterampilan, maupun cerdas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pengguna, hal ini dapat membuat pengguna percaya terhadap layanan jasa transportasi KRL dan mampu meningkatkan kinerja perusahaan karena mampu memberikan rasa aman bagi para pelanggan (pengguna) (Lubis et al., 2020).

Tabel 2. Tabulasi Skala Likert

o Res	Pertanyaan	Jumlah Skor	Skor (%)	Kategori	ode
		4	8	Sangat Baik	
		2	4%	Baik	
		4	9	Sangat Baik	5
		9	8%	Baik	
		3	6	Kurang Baik	3
		0	0%	Baik	
		4	8	Sangat Baik	5
		3	6%	Baik	
		2	5	Kurang Baik	3
		8	6%	Baik	
		3	7	Baik	4
		8	6%	Baik	
		3	7	Baik	4
		6	2%	Baik	
		5	1	Sangat Baik	5
		0	00%	Baik	
		3	7	Baik	4
		6	2%	Baik	
0		3	7	Baik	4
		6	2%	Baik	
1		4	8	Sangat Baik	5
		1	2%	Baik	
2		5	1	Sangat Baik	5
		0	00%	Baik	
3		3	7	Baik	4
		9	8%	Baik	

No Res	Pertanyaan	Jumlah Skor	Skor (%)	Kategori	kode
4		5	1	Sangat Baik	5
5		5	1	Sangat Baik	5
6		4	8	Baik	4
7		3	7	Baik	4
8		3	6	Baik	4
9		2	4	Kurang Baik	3
0		4	8	Sangat Baik	5
1		3	7	Baik	4
2		3	6	Kurang Baik	3
3		3	6	Baik	4
4		4	9	Sangat Baik	5
5		3	7	Baik	4
6		3	7	Baik	4
7		3	7	Baik	4
8		3	7	Baik	4
9		4	8	Baik	4
0		3	7	Baik	4
1		4	8	Baik	4
2		3	7	Baik	4
3		3	7	Baik	4
4		4	9	Sangat Baik	5
5		4	8	Sangat Baik	5
6		3	6	Kurang Baik	3
7		4	9	Sangat Baik	5
8		4	8	Sangat Baik	5

o Res	Pertanyaan	J umlah Skor	Skor (%)	Katego ri	ode
9		3	7	Baik	4
0		6	2%	Baik	4
1		4	9	Sangat Baik	5
2		7	4%	Baik	5
3		4	8	Sangat Baik	5
4		1	2%	Baik	5
5		4	9	Sangat Baik	5
6		9	8%	Baik	5
7		3	6	Baik	4
8		2	4%	Baik	4
9		4	8	Baik	4
0		0	0%	Baik	4
1		4	8	Sangat Baik	5
2		1	2%	Baik	5
3		4	8	Sangat Baik	5
4		1	2%	Baik	5
5		4	8	Sangat Baik	5
6		3	7	Baik	4
7		8	6%	Baik	4
8		4	8	Sangat Baik	5
9		1	2%	Baik	5
0		5	1	Sangat Baik	5
1		0	00%	Baik	5
2		3	6	Kurang Baik	3
3		0	0%	Baik	3
4		4	8	Sangat Baik	5
5		2	4%	Baik	5
6		3	7	Baik	4
7		6	2%	Baik	4
8		3	6	Baik	4
9		3	6	Kurang Baik	3
0		0	0%	Baik	3
1		3	7	Baik	4
2		9	8%	Baik	4
3		4	9	Sangat Baik	5
4		6	2%	Baik	5
5		4	9	Sangat Baik	5
6		8	6%	Baik	5
7		4	9	Sangat Baik	5
8		5	0%	Baik	5
9		4	9	Sangat Baik	5
0		8	6%	Baik	5
1		4	9	Sangat Baik	5
2		6	2%	Baik	5
3		4	9	Sangat Baik	5
4		6	2%	Baik	5
5		4	9	Sangat Baik	5
6		8	6%	Baik	5
7		4	9	Sangat Baik	5
8		7	4%	Baik	5

No Res	Pertanyaan	Jumlah Skor	Skor (%)	Kategori	kode
4		4	9	Sangat Baik	5
5		4	9	Sangat Baik	5
6		4	9	Sangat Baik	5
7		4	9	Sangat Baik	5
8		4	9	Sangat Baik	5
9		4	9	Sangat Baik	5
0		4	8	Sangat Baik	5
1		4	9	Sangat Baik	5
2		3	6	Kurang Baik	3
3		2	5	Kurang Baik	3
4		3	6	Kurang Baik	3
5		3	6	Kurang Baik	3
6		3	6	Kurang Baik	3
7		4	8	Baik	4
8		4	8	Sangat Baik	5
9		3	7	Baik	4
0		3	6	Baik	4
1		3	7	Baik	4
2		4	9	Sangat Baik	5
3		4	9	Sangat Baik	5
4		4	8	Sangat Baik	5
5		4	9	Sangat Baik	5
6		4	9	Sangat Baik	5
7		4	9	Sangat Baik	5
8		4	9	Sangat Baik	5

o Res	Pertanyaan	J umlah Skor	Skor (%)	Katego ri	ode
9		4	9	Sangat Baik	5
0		7	4%	Sangat Baik	5
1		4	9	Sangat Baik	5
2		6	2%	Sangat Baik	5
3		7	4%	Sangat Baik	5
4		5	1	Sangat Baik	5
5		0	00%	Sangat Baik	5
6		5	1	Sangat Baik	5
7		0	00%	Sangat Baik	5
8		4	9	Sangat Baik	5
9		6	2%	Sangat Baik	5
00		4	9	Sangat Baik	5
		8	6	Kurang Baik	3
		0	0%	Kurang Baik	3
		4	9	Sangat Baik	5
		8	6%	Sangat Baik	5
		3	6	Sangat Baik	5
		0	0%	Sangat Baik	5
		4	9	Sangat Baik	5
		5	0%	Sangat Baik	5
		4	8	Sangat Baik	5
		1	2%	Sangat Baik	5

Pada tabel diatas menunjukkan pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengguna KRL *commuter line* manggarai sebanyak 57 pengguna merasakan sangat baik, 30 pengguna sudah baik, dan 13 pengguna merasakan kurang baik. Berikut rumus untuk menghitung skor dalam persentase sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Skor Responden}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Terdapat kategori dan kode dari setiap skor persentase responden seperti :

Kategori	
Sangat Tidak Baik	0 - 20%
Tidak Baik	21 - 40%
Kurang Baik	41 - 60%
Baik	61 - 80%
Sangat Baik	81 - 100%

### Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Kepastian (*Assurance*) Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna KRL Manggarai

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada fasilitas kereta rel listrik Jakarta. Hasil ini sama dengan hasil yang diteliti oleh Trianah, Pranitasari, Rahmanasari (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menguraikan bahwa kualitas pelayanan memiliki fasilitas yang dibutuhkan ketersediaannya ruang tunggu yang luas dan kecermatan petugas memberikan pelayanan yang dibutuhkan penyandang disabilitas (Pranitasari & Prawira, 2020).

Pada dimensi pelayanan *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini atribut pelayanan yang dinilai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya yaitu pada Jaminan Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya. Berdasarkan hasil survey observasi waktu kedatangan KRL Stasiun Manggarai dominan berkisar antara 10 – 15 menit dengan ketepatan waktu tidak selalu sesuai jadwal perjalanan. Adanya ketidak tepatan waktu perjalanan pada moda transportasi dapat berdampak kepada konektivitas jadwal antar moda transportasi lainnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan kesimpulan secara keseluruhan Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari baik atau buruknya kualitas suatu pelayanan. Pelanggan akan menilai dari suatu pelayanan yang mereka dapatkan, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan sering dilakukan oleh setiap perusahaan dalam mempertahankan kinerja petugas. kualitas pelayanan kepastian (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pengguna KRL Manggarai sangat baik oleh 57 dari 100 pengguna atau 57% pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kereta Commuter Line harus senantiasa meningkatkan kinerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anik, & Prastiwi, I. E. (2019). Peran Zakat Dalam Meningkatkan Pertumbuhan. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers, September*, 119–138.
- Ardi, F. F., Mariam, I., & Widhi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Dan Petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-Vim) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kai Commuter Jabodetabek Di Stasiun Pondok Cina. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Humaniora*, 13(2), 95–102.
- Harris, A., Prakoso, L. Y., & Sianturi, D. (2019). Strategi Pertahanan Laut dalam Rangka Ancaman Keamanan di Alur Laut Kepulauan Indonesia II. *Jurnal Strategi Pertahanan Laut*, 5(1), 15–30. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3838453](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3838453)
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Pranitasari, D., & Prawira, S. A. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 8(2), 12–22.

- Sahara, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57–68. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- Sahara, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., Hadi, W., & Ptr, Y. R. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HSCode(Studi Kasus : Impor Ball ValvePT. Global Cargo System). *Jurnal Logistik*, 15(1), 49.
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), 022069. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>
- Saputri, I. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Commuterline Di Kebayoran Lama. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28.
- Siti Sahara, & Sylvira Ananda Azwar. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>