J-MaBis
JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS
p-ISSN : 2827-7619 and e-ISSN : 2809-719X
Volume 3 (2), 2024 pp. 1 – 7
doi : https://doi.org/10.54816/jmabis.v3i2.1002
Available online at https://ojs.ukb.ac.id/index.php/Jmabis/

Analisis *Key Performance Indicator* Pada Pelayanan *Customer Service* di Stasiun KIaracondong

Dela Nurhalimah[1], Atep Kustiwa[2*]
[1,2]Manajemen, Ekonomi, Universitas Teknologi Digital
*E-mail: [1]dela10121489@digitechuniversity.ac.id, [2]atepkustiwa@digitechuniversity.ac.id

Kata Kunci

Key Performance Indicator; Pelayanan Pelanggan; Stasiun KIaracondong ;

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui poin apa saja yang menjadi peniliaian untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong. Bagaimana petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur pelayanan pelanggan yang berlaku. Serta menganalisis peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin *Key Performance Indicator* (KPI). Penelitian Ilmiah ini memperoleh data menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interiview*) dan dokumentasi. Data yang diperoleh dan disajikan berasal dari sumber yang ada di lokasi penelitian dan informan yang terdiri dari : Informan 1 *SPV Customer Care,* Informan 2 dan 3 Petugas *Customer Service*. Hasil dari penelitian ilmiah ini menunnjukkan bahwa pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong sudah sesuai dengan poin KPI yang mencakup SOP Pelayanan, Budaya 7S, *Grooming*, dan *Core Value* AKHLAK. Petugas menjalankan SOP dengan konsisten dan menjadi wajah perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Mereka juga berperan sebagai penghubung antara sistem dan pelanggan, serta menunjukkan loyalitas tinggi meskipun menghadapi keterbatasan personil. Evaluasi rutin dan penerapan nilai-nilai AKHLAK memperkuat budaya kerja dan mendukung pencapaian KPI secara strategis.

Keyword

Key Performance Indicator; Customer Service; KIaracondong Station;

Abstract

This study aims to find out what points are being studied to meet *the Key Performance Indicators* at Kiaracondong Station. How do Customer *Service officers* at Kiaracondong Station comply with applicable customer service procedures. As well as analyzing the role of *Customer Service* at Kiaracondong Station in fulfilling *Key Performance Indicator* (KPI) points. This scientific research obtained data using descriptive qualitative methods. Data collection techniques are carried out in *natural settings*, primary data sources, and data collection techniques are more in *participan observation*, in *depth interviews*, and documentation. The data obtained and presented came from sources at the research location and informants consisting of: Informant 1 *SPV Customer Care,* Informant 2 and 3 *Customer Service Officers*. The results of this scientific research show that *Customer Service services* at Kiaracondong Station are in accordance with KPI points which include Service SOPs, 7S Culture, *Grooming*, and AKHLAK *Core Values*. Officers carry out SOPs consistently and become the face of the company in building customer satisfaction. They also act as a liaison between the system and customers, and show high loyalty despite facing personnel limitations. Routine evaluation and application of AKHLAK values strengthens the work culture and supports the achievement of KPIs strategically.

PENDAHULUAN

Ada berbagai persoalan yang dihadapi pada bagian pelayanan khususnya *Customer Service* di Stasiun KA, masih banyak kekurangan pada pelayanan *Customer Service* seperti kurangnya penyampaian informasi terhadap produk jasa yang tersedia. (Tripurtanto, 2015)

Key Performance Indicator Adalah metode pengukuran yang dibuat untuk menilai aspek kinerja karyawan dengan tujuan untuk evaluasi dan tolak ukur keberhasilan perusahaan pada kondisi saat ini dan masa yang akan datang. *Key performance indicator* adalah sebuah alat bantu untuk melihat efektifitas standar operasional prosedur dan visi yang tengah dijalankan. (Suaidah, S., & Sidni, I, 2018).

Sejauh mana petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong bisa menjalakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh perusahaan yang akan diukur menggunakan parameter KPI. Alasan tersebutlah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian pada *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dengan judul "Analisis Key Performance Indicator Pada Pelayanan Customer Service Di Stasiun Kiaracondong".

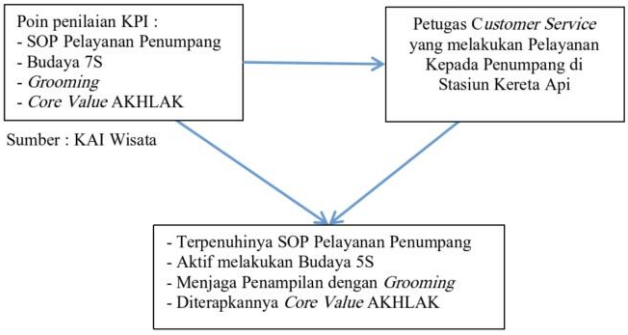
Adapun rumusan masalah dari penulisan artikel ini adalah:

1. Apa saja poin peniliaian yang dibutuhkan untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong?
2. Bagaimana pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur yang berlaku?
3. Bagaimana peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin KPI?

METODE PENELITIAN

Kerangka Konseptual

Acuan di dalam melaksanakan sebuah penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Pendekatan

Secara rinci, hasil penelitian ini menghadirkan data yang tersaji bukan merupakan deretan angka. Metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif adalah yang paling pas digunakan dalam penelitian ini.

Menurut (Abdussamad, 2021) Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami yang sering disebut dengan *naturalistic inquiry* atau *field study*.

Teknik Pengumpulan Data

Data Primer yang diperoleh dan disajikan berasal dari sumber yang ada di lokasi penelitian dan informan yang terdiri dari; Informan 1 *SPV Customer Care*; Informan 2 Petugas *Customer Service* (1); dan Informan 3 Petugas *Customer Service* (2).

Gambar 2. Triangulasi Sumber

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interiview*) dan dokumentasi.

Analisis Data

(Abubakar : 2021) sebagaimana dikutip Sugiyono, Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit analisis, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan memilah antara yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan.

1. Kredibel

   Peneliti akan melakukan cara *spent time* dengan informan, meluangkan waktu dan menjalin kedekatan dengan informan sehingga terbentuk sebuah kepercaayan dan sikap keterbukaan saat menyampaikan informasi.

   Data yang diperoleh dapat dipercaya keasliannya karena diperoleh langsung dari prespektif informan yang bekerja di lokasi penelitian yang merupakan *Supervisor* dan Petugas *Customer Service* sesuai dengan judul yang telah disusun oleh peneliti.
2. Transferabilitas

   Laporan yang dibuat harus berisi data uraian yang tepat, rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Hasil penelitian kualitatif dapat digunakan sebagai acuan mengukur *Key Performance Indicator* (KPI) di lain evaluasi pegawai oleh top manajemen. Hasil dari penelitian ini dapat diubah kedalam bentuk dokumen ilmiah lain seperti Jurnal Ilmiah.
3. Dependabilitas

   Uji dependability dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian, melakukan penelitian atau mengumpulkan data dilapangan.
4. Konfirmabilitas

   Pengujian konfirmability (penegasan, kebenaran) dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas data penelitian. Menguji konfirmabilitas adalah menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses pelaksanaan penelitian. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Poin peniliaian yang dibutuhkan untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong

Beberapa hal yang meliputi poin penilaian dari pemenuhan *Key Performance Indicator* petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong ialah Informan 2 dan Informan 3 yang bertanggung jawab sebagai petugas *Customer Service* harus memiliki inisiatif dalam melakaukan pelayanan diluar SOP.

Sebuah keberanian dalam menciptakan solusi untuk mempermudah pelayanan dan mencapai kriteria pelayanan prima, dengan cara melakukan perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Petugas *Customer Service* juga dituntut untuk bisa berfikir kreatif dalam menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat, tepat dan efisien.

Dalam melaksanakan tugas petugas *Customer Service* harus siap dan sigap baik dari kesiapan mental maupun fisik, untuk menghadapi pelanggan dengan karakter yang beragam, serta memiliki kepekaan yang tinggi terhadap situasi pelangan. Kedisiplinan juga merupakan poin KPI yang terpenting dalam mengukur tanggung jawab dan kepatuhan seluruh petugas *Customer Service* sebagai bentuk loyalitas kepada perusahaan.

Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, Siap Melayani diterapkan dalam pelayanan pelanggan

untuk membangun relasi secara personal dengan pelanggan. Dilengkapi dengan grooming dan penerapan etika dasar yang baik. Akan memberikan kesan yang rapih, bersih, wangi, serta sikap sopan dan ramah, akan mencerminkan citra perusahaan yang baik dan profesional. Pemilihan metode *handling complain* yang sesuai akan meningkatkan pelayanan prima, memberikan kesan Responsif, empatik, serta profesional dalam menangani keluhan pelanggan dengan teknik dan gesture yang tepat.

Pentingnya menerapkan *core value* AKHLAK terutama nilai Kolaboratif, karena lingkungan kerja yang saling berkesinambungan satu sama lain, serta membutuhkan kerjasama yang baik untuk membangun lingkungan kerja yang positif. Informan 1 menyimpan arsip penting dalam hal penilaian kinerja *Customer Service,* catatan yang digunakan sebagai laporan dan bahan evaluasi bulanan terkait dengan kekurangan dari pelayanan *Customer Service*. Catatan ini juga berguna sewaktu-waktu ada penilaian audit (*Mistery Shopper*) dari kantor pusat pada saat penilaian KPI.

Pelayanan dari petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam mentaati prosedur yang berlaku.

SOP sebagai acuan dalam pelaksanaan Pelayanan *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong. SOP ini tidak hanya sebagai hapalan saja, namun benar-benar dipahami dan diterapkan secara konsisten, selama belum ada revisi SOP terbaru dari perusahaan.

Penerapan poin-poin SOP yang setiap hari dilakukan oleh petugas *Customer Service* diantaranya adalah melakukan *review* sebelum berdinas untuk memastikan tidak ada tahapan pelayanan yang terlewat dan pelayanan dilakukan serta dijalankan dengan benar, tanpa adanya pelanggaran terhadap prosedur.

Penerapan prinsip 7S diterapkan secara konsisten. Prinsip ini menumbuhkan pengalaman emosional yang baik bagi pelanggan. Namun seringkali kondisi pelanggan yang ramai membuat salam cuaca tidak dapat selalu dilaksanakan, petugas *Customer Service* harus bisa mengefektifkan waktu pelayanan. Namun untuk menyempurnakan pelayanan, petugas tetap berusaha menerapkan prinsip lainnya dengan baik.

Kesesuaian petugas *Customer Service* dalam menjaga penampilan dengan *grooming* yang baik mencerminkan sikap profesional saat bekerja. Dengan berpakaian rapih, bersih, wangi dan berpenampilan selayaknya *frontliner* yang menjadi wajah perusahaan. *Grooming* yang baik akan memberikan kesan positif dan membuat pelanggan merasa istimewa dan dihargai. Banyak pelanggan yang merasa nyaman dan memberikan pujian kepada petugas.

Informan 2 dan Informan 3 sangat teliti dan detail dalam menjalankan etidak dan dasar pelayanan prima dengan menggunakan bahasa yang sopan, sikap perhatian dan empati yang tinggu. Perlu sekali urutan yang terstruktur dalam menangani komplain dari pelanggan dan menerapkan etika tidak tertulis seperti menerapkan bahasa tubuh yang sesuai, tidak memotong pembicaraan pelanggan dan memberikan permohonan maaf yang tulus.

Saling membantu sesama petugas dalam menyempurnakan tanggung jawab adalah penerapan *core velue* AKHLAK yang baik dari Informan 2 dan Informan 3 pada poin Kolaboratif. Saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan masalah pelanggan dengan menerapkan AKHLAK sebagai budaya perusahaan yang menjadi pondasi dari budaya kerja.

Informan 1 melakukan pembinaan rutin untuk kembali me-*refresh* pemahaman tentang SOP pelayanan.

Seluruh petugas dipastikan memiliki visi dan misi yang dalam dalam menjalankan tugas serta memahami SOP yang berlaku di lingkungan kerja.

Peran *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dalam memenuhi poin KPI.

Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong berperan penting secara krusial dalam pemenuhan KPI. Sebagai *Frontliner* yang menjadi garda terdepan dalam menghadapi pelanggan serta menjadi peran utama dalam menaikkan citra perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tepat dan solutif, mereka membangun kepercayaan dan kepuasan pelangan. Ini akan berdampak kepada loyalitas dari pelanggan untuk meningkatkan citra PT KAI secara keseluruhan.

Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong dapat menjalankan dan menjaga SOP secara konsisten, menjadikan SOP sebagai panduan yang dipahami dan melaksanakan layanan sesuai standar, meskipun dalam kondisi yang terkadang sulit diprediksi.

Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong tidak hanya melayani secara fungsional, tetepi juga memiliki pendekatan secara emosional dengan pelanggan. Mereka menyelaraskan sikap, kemampuan, tindakan dan tanggung jawab. Pelanggan bisa merasakan pengalaman yang berkesan dan petugas *Customer Service* bisa mencapai predikat pelayanan prima pada setiap pelayanannya.

Karena komplain yang masuk didominasi oleh keluhan terkait sistem dari KAI Access, maka petugas *Customer Service* berperan sebagai perantara antara pelanggan dan sistem. petugas *Customer Service* harus mampu memberikan pengertian dan solusi yang tepat kepada pelangan. Dalam hal ini akan terbangun komunikasi dua arah antara pelanggan dan petugas dalam mencari jalan keluar dari semua permasalahan yang tidak bisa diatasi oleh pelanggan itu sendiri.

Memberikan dukungan efisiensi dan produktivitas tim. Adanya *overtime* pada pelaksanaan dinasan yang tidak masuk pada hitungan lembur, dikarenakan kekurangan personil. Sehingga petugas *Customer Service* harus bersuka rela untuk merelakan hari liburnya untuk membantu dinasan rekan yang tidak bisa hadir karena berbagai alasan. Hal ini merupakan sebuah loyalitas dan komitmen yang berdampak pada pemenuhan nilai poin KPI secara perorangan tim.

Dalam kegiatan rutin evaluasi dan pembinaan rutin, petugas dengan antusias memberikan laporan kinerja, menerima masukan, serta ikut dalam penyelesaian masalah layanan. Perubahan positif yang terbangun adalah jasa dari Petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong, yang berperan aktif dalam mewujudkan pelayanan prima. Dengan begitu Petugas *Customer Service* berperan penting dalam pencapaian KPI secara *intens* bagi perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kekurangan pada pelayanan di *Customer Service* (CS) Stasiun Kiaracondong menjadi sebuah persoalan yang kini dihadapi oleh PT. KAI (Persero), karena kekurangan tersebut berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Peneliti menganalisis poin peniliaian yang dibutuhkan untuk memenuhi *Key Performance Indicator* di Stasiun Kiaracondong, Bagaimana pelayanan CS dalam mentaati prosedur yang berlaku, serta bagaimana peran CS dalam memenuhi poin KPI.
2. Menurut (Budiarto, 2017) Setiap perusahaan memiliki tujuan, dan KPI atau sering juga dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut (Haryono, 2018) Pengertian layanan pelanggan dapat mencakup tentang segala sesuatu yang

kita kerjakan untuk pelanggan dan bertujuan pada kepuasan pelanggan disebut sebagai "langkah-langkah strategis" merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk memantau kemajuan.

3. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan teknik triangulasi sumber yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dan disajikan berasal dari sumber yang ada di lokasi penelitian dan informan yang terdiri dari; Informan 1 *SPV Customer Care*; Informan 2 dan Informan 3 Petugas CS.
4. Petugas *Customer Service* (CS) telah menjalankan SOP yang berlaku dengan baik, serta dapat konsisten memberikan pelayanan prima dalam membangun kepuasan pelanggan. Petugas *Customer Service* (CS) rutin melaksanakan SOP Pelayanan, 7S, *Grooming*, dan penerpaan *core value* AKHLAK. Mereka juga berperan sebagai penghubung antara sistem dan pelanggan, serta menunjukkan loyalitas tinggi meskipun menghadapi keterbatasan personel. Budaya kerja yang kuat dalam menerapkan nilai-nilai AKHLAK dan penerapan evaluasi kerja yang dapat mendukung pencapaian KPI.

Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
   a. Melakukan observasi lebih mendalam dengan hari pengamatan lebih lama untuk bisa mendapatkan data lebih banyak dari berbagai sumber di perusahaan.
   b. Menambahkan informan agar bisa mendapatkan jawaban yang lebih bervariasi dari berbagai sudut pandang.
2. Bagi Perusahaan
   a. Penambahan Personil *Customer Service*

      Untuk terciptanya keadilan pada beban kerja, manajemen perlu mempertimbangkan penambahan jumlah petugas *Customer Service* di Stasiun Kiaracondong. Sehinga tidak ada kekosongan ketika ada petugas yang berhalangan hadir, serta tidak mengganggu kualitas istirahat petugas *Customer Service* (CS), tanpa harus sukarela untuk menghadiri dinasan lebih yang tidak masuk dalam upah lembur.
   b. Optimalisasi Jadwal Kerja dan Waktu Istirahat. Perlu ada evaluasi terhadap sistem rotasi dinas dan waktu libur agar petugas memiliki waktu istirahat yang cukup. Dengan tenaga yang pulih dan kondisi fisik yang prima, pelayanan dapat diberikan secara maksimal dan berkelanjutan.
   c. Penyempurnaan SOP dalam Situasi Khusus. Mengkaji ulang SOP pada gesture pelayanan. Dikarekanan kondisi *Customer Service* (CS) yang tidak dapat diprediksi, ada kondisi-kondisi tertentu yang memerlukan kesigapan petugas dalam melayani pelanggan.
   d. Peningkatan Literasi Digital Pelanggan

      Meningkatkan sosialisasi terkait dengan pembaharuan sistem kepada pelanggan di stasiun secara langsung setiap hari. Dengan adanya *Customer Service Mobile* yang memberikan edukasi dan bantuan dapat mengurangi beban petugas akibat keluhan teknis aplikasi *KAI Access*. Terkhusus di Stasiun Kiaracondong yang notabene adalah stasiun besar dengan segmentasi penumpang ekonomi kelas B-C. Di Stasiun Kiaracondong pun masih minim informasi digital seperti video tutorial, *videotron* dan banner informatif bisa menjadi media edukasi yang efektif.
   e. Pemanfaatan Data Evaluasi Personal

      Catatan objektif yang dimiliki oleh *supervisor* hendaknya dimanfaatkan secara maksimal dalam proses evaluasi, pemberian penghargaan, dan pembinaan. Data ini juga bisa menjadi bahan pertimbangan manajemen untuk melakukan pengembangan karir dan

promosi petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Budiarto, A. S. (2017). KPI; Key Performance Indicator (A. Mahardika & T. N.F, Eds.; 1st ed.). Huta Publisher. https://books.google.co.id/books?id=QKa9DgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Haryono, B. (2018). How To Be A Professional Customer Service (S. Suryantoro & Maya, Eds.; 1st ed.). CV. Andi Offset.

Kiswardhana, A., & Triputranto, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Studi Pada Customer Service Stasiun Kereta Api Bandung Daerah Operasi II). Pro Mark, 1(1), 1-9.

Nur'aini D.F, F. (2023). Buku Sakti Menyusun KPI (R. Prihatin & L. Puspasari, Interviewers; S. Adams & Nurlita, Eds.; 1st ed., Vol. 42). Anak Hebat Indonesia (Anggota Ikapi).

Suaidah, S., & Sidni, I. (2018). Perancangan Monitoring Prestasi Akademik dan Aktivitas Siswa Menggunakan Pendekatan Key Performance Indicator (Studi Kasus SMA N 1 Kalirejo). Jurnal Tekno Kompak, 12(2), 62-67.