

Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang

Dinda Aprilia, Sulaiman Helmi, Bakti Setyadi

Universitas Bina Darma, Indonesia

Penulis Korespondensi: sulaimanhelmi@binadarma.ac.id

Informasi Artikel:

Received: 22 Juni 2026; Accepted: 15 Agustus 2026; Published: 20 Oktober 2026

Abstract

Customer satisfaction is an important indicator in assessing the success of service companies, particularly in the railway transportation sector. As a public transportation provider, PT Kereta Api Indonesia (Persero) is required to continuously improve service quality to meet customer needs and expectations. This study aims to analyze the influence of station facilities, service quality, and staff responsiveness on customer satisfaction and to formulate strategies for improving customer satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang. This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 customers of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang who were selected as research respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results indicate that station facilities and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, while staff responsiveness does not have a significant effect on customer satisfaction. Simultaneous testing revealed that station facilities, service quality, and staff responsiveness collectively have a significant influence on customer satisfaction, with a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) was 0.587, indicating that these three variables explain 58.7% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 41.3% is influenced by other factors outside the scope of this study. Based on these findings, strategies to improve customer satisfaction should focus primarily on enhancing service quality as the most influential factor, supported by optimizing station facilities, improving staff competencies, and conducting continuous service evaluations to provide more effective and customer-oriented services.

Keywords: Customer Satisfaction; Service Quality; Station Facilities; Staff Responsiveness; PT Kereta Api Indonesia.

1. Pendahuluan

Transportasi adalah salah satu aspek yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat saat ini. Adanya sistem transportasi yang efektif tidak hanya memperlancar pergerakan warga, tetapi juga berkontribusi dalam memperkuat kemajuan ekonomi, pendidikan, pariwisata, dan berbagai kegiatan lainnya. Dengan bertambahnya permintaan masyarakat akan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan efisien, penyedia jasa transportasi diharuskan untuk terus memperbaiki

Published by:

kualitas layanan mereka agar dapat memenuhi ekspektasi konsumen.

Salah satu alat transportasi yang memiliki kontribusi signifikan di Indonesia adalah kereta api. Banyak orang memilih kereta api karena dianggap lebih aman, nyaman, memiliki jadwal yang cenderung akurat, dan dapat mengakses berbagai wilayah. Selain itu, inovasi teknologi dan peningkatan sarana yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) membuat masyarakat semakin tertarik dengan layanan kereta api. Oleh sebab itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) harus terus berinovasi dan memperbaiki layanan untuk menjaga kepercayaan konsumen dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Dalam bisnis yang berfokus pada pelayanan, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator utama kesuksesan dalam memberikan layanan. Kepuasan pelanggan mencerminkan bagaimana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah individu membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika layanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas.

Kepuasan pelanggan tidak terbentuk secara otomatis, melainkan dipengaruhi oleh beragam faktor. Di sektor transportasi kereta api, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh keadaan fasilitas yang ada, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Fasilitas yang lengkap dan nyaman memberikan pengalaman positif bagi pelanggan baik di stasiun maupun saat menggunakan kereta api. Selain itu, layanan yang bersahabat, cepat, dan profesional juga menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang merupakan salah satu unit operasional PT KAI yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan transportasi kereta api di wilayah Sumatera Selatan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, PT KAI Divre III Palembang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui berbagai program peningkatan kualitas layanan. Upaya tersebut dilakukan dengan memperbaiki fasilitas stasiun, meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, menerapkan standar pelayanan yang baik, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kemudahan akses layanan bagi pelanggan.

Salah satu stasiun yang menjadi pusat pelayanan penumpang di wilayah Divre III Palembang adalah Stasiun Kertapati. Stasiun ini melayani berbagai aktivitas penumpang setiap harinya sehingga kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Berbagai fasilitas telah disediakan untuk menunjang kenyamanan pelanggan, seperti ruang tunggu, toilet, mushola, area parkir, ruang laktasi, customer service, ruang VIP, serta papan informasi digital. Selain itu, petugas juga menerapkan budaya pelayanan 7S, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, dan Siap Melayani, sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, penulis melihat bahwa pelayanan kepada pelanggan menjadi salah satu fokus utama perusahaan. Petugas customer service dan petugas operasional berusaha memberikan informasi yang jelas, membantu pelanggan yang mengalami kesulitan, serta menangani berbagai kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Selain itu, perusahaan juga terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas dan memanfaatkan teknologi digital untuk

mempermudah pelanggan dalam memperoleh layanan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas petugas memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh [Ependi dan Kurniawan \(2023\)](#) menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang memenuhi standar mampu memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Penelitian lain yang dilakukan oleh [Yulianto dan Awan \(2024\)](#) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan kereta api. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah yang penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pemahaman mengenai strategi yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut penting untuk dikaji karena dapat memberikan gambaran mengenai upaya perusahaan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilakukan di Stasiun Kertapati Palembang.

2. Solusi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, kepuasan pelanggan menjadi salah satu fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi kereta api. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT KAI menyadari bahwa pelanggan tidak hanya membutuhkan sarana transportasi yang dapat mengantarkan mereka ke tujuan, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang nyaman, aman, dan memuaskan selama proses perjalanan berlangsung.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah melalui penyediaan fasilitas stasiun yang memadai. Fasilitas yang tersedia di Stasiun Kertapati dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang sejak mereka tiba di stasiun hingga keberangkatan kereta api. Berbagai fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang terjaga kebersihannya, mushola, ruang laktasi, area parkir, customer service, serta ruang VIP menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Keberadaan fasilitas tersebut memberikan kemudahan bagi pelanggan sekaligus menciptakan pengalaman yang lebih positif selama berada di lingkungan stasiun.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan petugas juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan, seluruh petugas di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan budaya pelayanan 7S, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, dan Siap Melayani. Budaya pelayanan tersebut diterapkan dalam setiap interaksi dengan pelanggan, baik saat memberikan informasi, membantu proses boarding, maupun ketika menangani berbagai kebutuhan pelanggan. Sikap yang ramah dan profesional mampu menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan pelanggan sehingga pelanggan merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

Upaya lain yang dilakukan adalah meningkatkan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan. Selama kegiatan magang, penulis mengamati bahwa petugas berusaha memberikan respon yang cepat terhadap berbagai kebutuhan pelanggan, mulai dari memberikan informasi perjalanan, membantu penumpang yang mengalami kesulitan, hingga menangani keluhan yang

disampaikan pelanggan. Responsivitas yang baik sangat penting karena dapat membantu pelanggan memperoleh solusi secara cepat dan mengurangi ketidaknyamanan yang mungkin terjadi selama perjalanan.

Perkembangan teknologi juga dimanfaatkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai bagian dari strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Saat ini pelanggan dapat mengakses berbagai layanan secara digital melalui aplikasi Access by KAI. Melalui aplikasi tersebut pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket, perubahan jadwal perjalanan, pembatalan tiket, hingga memperoleh informasi terkait perjalanan kereta api secara lebih mudah. Selain itu, penggunaan sistem boarding elektronik dan papan informasi digital di stasiun membantu pelanggan memperoleh informasi secara cepat dan akurat tanpa harus menunggu bantuan petugas.

Tidak kalah penting, perusahaan juga terus menjaga kebersihan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan stasiun. Area pelayanan penumpang, ruang tunggu, toilet, serta fasilitas umum lainnya selalu dijaga agar tetap bersih dan layak digunakan. Dari sisi keamanan, keberadaan petugas keamanan dan Polsuska memberikan rasa aman bagi pelanggan selama berada di lingkungan stasiun. Lingkungan yang bersih, tertib, dan aman akan memberikan kesan positif yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan berbagai upaya tersebut, dapat dilihat bahwa strategi peningkatan kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang tidak hanya berfokus pada satu aspek saja, tetapi dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan fasilitas, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, pemanfaatan teknologi digital, serta penciptaan lingkungan stasiun yang nyaman. Strategi tersebut menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kereta api.

3. Metode Pelaksanaan

Artikel ini disusun dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui metode ini, penulis dapat memperoleh gambaran secara langsung mengenai kondisi pelayanan yang diterapkan perusahaan tanpa melakukan pengujian hipotesis atau perhitungan statistik.

Sumber data dalam artikel ini diperoleh dari kegiatan magang yang dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, khususnya di Stasiun Kertapati. Kegiatan magang berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, yaitu dari Februari sampai Mei 2026. Selama periode tersebut, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan sehingga dapat memahami proses pelayanan yang diterapkan perusahaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan partisipasi langsung selama kegiatan magang berlangsung. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi fasilitas stasiun, aktivitas pelayanan pelanggan, proses boarding penumpang, serta interaksi antara petugas dan pelanggan. Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh informasi mengenai bentuk pelayanan yang diberikan serta strategi yang diterapkan perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Selain observasi, dokumentasi juga digunakan sebagai sumber data pendukung. Dokumentasi diperoleh dari berbagai informasi yang tersedia di lingkungan perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, standar pelayanan, fasilitas stasiun, serta berbagai kegiatan operasional yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil pengamatan yang dilakukan selama kegiatan magang.

Selama pelaksanaan magang, penulis juga terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan sebagai bagian dari proses pembelajaran. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan bagi penulis untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana petugas memberikan informasi kepada pelanggan, membantu proses boarding, menangani kebutuhan pelanggan, serta menerapkan budaya pelayanan yang berlaku di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengelompokkan informasi berdasarkan aspek fasilitas stasiun, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, dan upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil analisis tersebut selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian yang menggambarkan strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4. Hasil Pelaksanaan Dan Diskusi

4.1 Peningkatan Fasilitas Stasiun

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Stasiun Kertapati, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia bagi pelanggan. Fasilitas yang disediakan tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap pelayanan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan kenyamanan selama pelanggan berada di lingkungan stasiun.

Berbagai fasilitas yang tersedia antara lain ruang tunggu yang nyaman, toilet, mushola, ruang laktasi, area parkir, customer service, ruang VIP, serta papan informasi digital yang memudahkan pelanggan memperoleh informasi perjalanan. Selama pelaksanaan magang, penulis mengamati bahwa fasilitas-fasilitas tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh pelanggan, terutama ruang tunggu dan papan informasi yang menjadi pusat aktivitas penumpang sebelum keberangkatan.

Kondisi fasilitas yang bersih dan terawat memberikan kesan positif bagi pelanggan. Selain meningkatkan kenyamanan, keberadaan fasilitas yang memadai juga membantu pelanggan memperoleh kemudahan dalam memenuhi kebutuhan selama berada di stasiun. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya kepuasan pelanggan.

4.2 Penerapan Budaya Pelayanan 7S

Salah satu hal yang menjadi perhatian penulis selama kegiatan magang adalah penerapan budaya pelayanan 7S yang dilakukan oleh petugas stasiun. Budaya pelayanan tersebut terdiri dari Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Semangat, dan Siap Melayani yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dalam praktiknya, petugas customer service maupun petugas lainnya selalu berupaya memberikan pelayanan dengan ramah dan profesional. Saat pelanggan datang untuk meminta informasi atau bantuan, petugas menyambut dengan sikap yang sopan serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Interaksi yang baik antara petugas dan pelanggan menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan menyenangkan.

Penerapan budaya 7S juga membantu membangun citra positif perusahaan di mata pelanggan. Pelanggan tidak hanya memperoleh informasi yang dibutuhkan, tetapi juga merasakan perhatian dan keramahan dari petugas. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero).

4.3 Peningkatan Responsivitas Petugas

Responsivitas petugas merupakan salah satu aspek yang sangat terlihat selama kegiatan magang berlangsung. Petugas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, terutama ketika pelanggan membutuhkan informasi atau bantuan terkait perjalanan kereta api.

Berdasarkan hasil pengamatan, petugas customer service aktif membantu pelanggan yang mengalami kesulitan, baik terkait jadwal perjalanan, lokasi peron, proses boarding, maupun informasi lainnya. Ketika terjadi perubahan jadwal atau terdapat pelanggan yang membutuhkan bantuan khusus, petugas segera memberikan arahan dan solusi yang sesuai.

Selain itu, perhatian khusus juga diberikan kepada pelanggan yang termasuk kelompok rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Petugas berusaha memastikan bahwa pelanggan tersebut memperoleh pelayanan yang memadai sehingga dapat melakukan perjalanan dengan lebih aman dan nyaman. Sikap tanggap yang ditunjukkan petugas menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

4.4 Pemanfaatan Teknologi Digital

Perkembangan teknologi menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Berdasarkan hasil observasi, berbagai layanan telah memanfaatkan sistem digital untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan.

Salah satu inovasi yang banyak digunakan pelanggan adalah aplikasi Access by KAI. Melalui aplikasi tersebut, pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket, perubahan jadwal perjalanan, pembatalan tiket, hingga memperoleh informasi terkait perjalanan kereta api tanpa harus datang langsung ke loket stasiun. Kemudahan ini membantu pelanggan menghemat waktu dan membuat proses pelayanan menjadi lebih praktis.

Selain aplikasi digital, stasiun juga dilengkapi dengan sistem boarding elektronik dan papan informasi digital yang menampilkan jadwal keberangkatan maupun kedatangan kereta api secara real time. Kehadiran teknologi tersebut membantu pelanggan memperoleh informasi dengan cepat dan akurat sehingga dapat mengurangi kesalahan informasi serta meningkatkan kenyamanan selama berada di stasiun.

4.5 Dampak Strategi terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang, berbagai strategi yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya memperoleh layanan transportasi, tetapi juga merasakan kenyamanan melalui fasilitas yang memadai, pelayanan yang ramah, serta kemudahan akses informasi yang didukung oleh teknologi digital.

Fasilitas yang lengkap dan terawat membantu menciptakan lingkungan stasiun yang nyaman. Di sisi lain, pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan menerapkan budaya 7S membuat pelanggan merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Responsivitas petugas dalam membantu

pelanggan juga memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan fasilitas, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, dan pemanfaatan teknologi digital saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Pengalaman positif tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan serta memperkuat citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa transportasi yang profesional, modern, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan melalui peningkatan fasilitas stasiun, penerapan budaya pelayanan 7S, peningkatan responsivitas petugas, serta pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan. Berbagai strategi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga tercipta kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu terus dilakukan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai penyedia jasa transportasi yang unggul.

Daftar Pustaka

- Ependi, A., & Kurniawan, S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Kinerja dan Fk Pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(3), 819–827. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i3.17480>
- Yulianto, D. G., & Awan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. *Railway Journal*, 1(1), 5. <https://doi.org/10.47134/railway.v1i1.2308>

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

