

ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA PELAYANAN KERETA API KOMUTER (STUDI KASUS PRAMBANAN EKSPRESS II)

Thoyib Abrori Hudi¹⁾, Agus Sumarsono²⁾, Amirotul M.H.M³⁾

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Teknik, Jurusan teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret

^{2), 3)} Pengajar Fakultas Teknik, Jurusan teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta 57126; Telp. 0271-634524. Email: thoyibabrori@yahoo.com

Abstract

Prambanan Ekspres II commuter train is one of the large capacity public transport that is capable of supporting the needs of the community movement of Solo-Yogyakarta. Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) are needed to maintain and improve the quality of the performance of the commuter train Prambanan Ekspres II. This research found that the characteristics of commuter train passengers Prambanan Ekspres II the majority are female passenger as much as 54,81%, the age of the majority of passengers are of childbearing age is 24-50 years of as much as 46,15%, the majority of passengers education is colleges as many as 69, 23%, the majority of passengers job is student / college student as much as 46%, the majority of passengers who already earn income above 2,000,000 rupiah, and the majority of passengers travel intentions for the school / college as much as 30,7%. Overall performance Commuter train Prambanan Ekspres II is good enough, based on the analysis of the CSI service commuter train Prambanan Ekspres II has managed to satisfy the passengers of 62,94%. Based on the analysis of the IPA can note that services need to be maintained its performance among other facilities at the station, security while in the train, comfort while on the train, the condition of toilets at the station, ticket prices are offered, as well as the speed of the service ticket.

Keywords: *Commuter, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

Abstrak

Kereta api komuter Prambanan Ekspres II merupakan salah satu angkutan umum berkapasitas besar yang mampu mendukung kebutuhan pergerakan masyarakat Solo-Yogyakarta. Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dibutuhkan untuk menjaga dan meningkatkan mutu kinerja kereta api komuter Prambanan Ekspres II. Hasil dari penelitian ini didapat bahwa karakteristik penumpang kereta api komuter Prambanan Ekspres II mayoritas adalah penumpang wanita sebanyak 54,81%, usia penumpang mayoritas adalah usia produktif yaitu 24-50 tahun sebanyak 46,15%, pendidikan penumpang mayoritas adalah perguruan tinggi sebanyak 69,23%, pekerjaan penumpang mayoritas adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 46%, penumpang yang sudah berpenghasilan mayoritas berpenghasilan di atas 2.000.000 rupiah, dan maksud perjalanan penumpang mayoritas untuk sekolah/kuliah sebanyak 30,7%. Secara keseluruhan kinerja kereta api komuter Prambanan Ekspres II sudah cukup baik, berdasarkan analisis CSI pelayanan kereta api komuter Prambanan Ekspres II telah berhasil memuaskan penumpang sebesar 62,94%. Berdasarkan analisis IPA dapat diketahui bahwa pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya antara lain fasilitas di stasiun, keamanan saat berada didalam kereta, kenyamanan saat di dalam kereta, kondisi toilet di stasiun, harga tiket yang ditawarkan, serta kecepatan pelayanan tiket.

Kata kunci : *Komuter, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

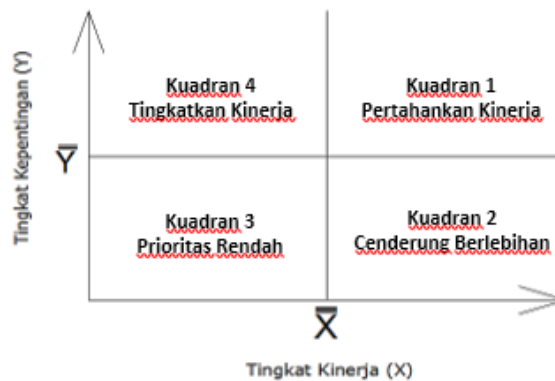
PENDAHULUAN

Mobilitas penduduk untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain terus mengalami peningkatan. Meningkatnya pergerakan penduduk tersebut menyebabkan semakin meningkatnya jumlah pengguna jalan. Sementara jaringan jalan sebagai sarana pendukungnya tidak mengalami perkembangan yang sesuai sehingga berdampak pada kemacetan yang semakin parah terutama di kota-kota besar seperti Surakarta dan Yogyakarta. Permasalahan keterbatasan sarana transportasi di kedua kota tersebut dapat diatasi dengan mengembangkan Sistem Angkutan Umum Massal, pilihan utamanya adalah menggunakan moda transportasi kereta api. Solusi tersebut telah diterapkan oleh PT KAI Pesero Daop VI dengan mengoperasikan kereta api Sriwedari ekspres atau sekarang dikenal dengan Prambanan Ekspres II. KA komuter Prambanan Ekspres II berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para penumpang, seperti tempat duduk yang menggunakan tipe tempat duduk seperti kereta ekonomi jarak jauh. Guna mencapai pelayanan yang maksimal, maka diperlukan analisis kepentingan dan kinerja pelayanan kereta api prambanan ekspres II.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multiatribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik ini dimulai dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut mengacu kepada literatur-literatur, wawancara, dan menggunakan penilaian manajerial. Metode ini bertujuan menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. Secara lebih spesifik, *Importance Performance Analysis (IPA)* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafiknya dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana tersaji pada gambar 1.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari parameter pelayanan. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas hingga sangat puas . Apabila nilai dari CSI di bawah 50% maka pengunjung belum dikatakan puas sebaliknya apabila nilai CSI di atas 50% maka pengunjung dikatakan sudah merasa puas. Langkah- langkah untuk mengetahui besarnya CSI sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

dimana:

- n = jumlah konsumen
- Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke- i

2. Membuat *Weight Factors (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut terhadap total *MIS* seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

dimana:

- n = jumlah konsumen
- p = atribut kepentingan ke- p
- i = atribut pelayanan ke- i

3. Membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score = MSS*).

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots (3)$$

dimana:

- i = atribut pelayanan ke- i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

dimana:

- p = atribut kepentingan ke- p

i = atribut pelayanan ke- i

Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada tabel 1.

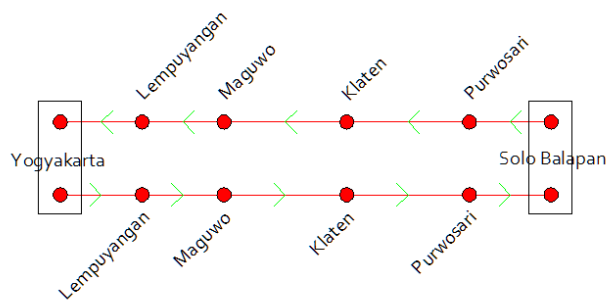
Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0,00 – 0,34	Tidak Puas
2	0,35 – 0,50	Kurang Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,66 – 0,80	Puas
5	0,81 – 1,00	Sangat Puas

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di sepanjang rute Kereta Api Komuter Prambanan Ekspres II yang meliputi pemberangkatan dan kembali. Rute tersebut meliputi Solo Balapan - Purwosari - Klaten - Maguwo - Lempuyangan - Tugu Yogyakarta.



Gambar 2. Rute perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres II

Desain Kuisisioner

Desain kuisisioner dilakukan supaya data yang dibutuhkan bisa didapatkan dengan tepat. Pertanyaan yang diberikan lewat kuisisioner diharapkan dapat mewakili masing-masing data primer yang dibutuhkan untuk analisis, yaitu persepsi terhadap kepentingan dan kinerja pelayanan Kereta Api Komuter Prambanan Ekspres II.

Desain Sampel

Supaya hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel dapat mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampel dilakukan secara seksama yang dikenal dengan nama teknik sampling atau teknik pengambilan sampel.

Menentukan ukuran sampel menurut Taro Yamane:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yang diketahui

d = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir sampai 10 %.

PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data-data yang akan diolah pada tahap selanjutnya. Data sekunder berupa data jumlah no perjalanan KA komuter Prambanan Ekspres II, jadwal waktu keberangkatan KA komuter Prambanan Ekspres II dan data volume penumpang KA komuter Prambanan Ekspres II yang diperoleh dengan cara dokumentasi melalui seksi atau unit terkait di lingkup PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta. Data primer yang didapat dari penelitian ini menggunakan sampel acak berstrata (*stratified random sampling*) berdasarkan strata jenis pekerjaan responden dengan distribusi pembagian 54% pekerja dan 46% pelajar. Data primer diperoleh

dengan menyebarkan kuisioner langsung kepada penumpang KA komuter Prambanan Ekspres II yang terbagi menjadi 8 no perjalanan KA. Setelah mendapatkan data primer dan sekunder, selanjutnya melakukan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan Sampel

Untuk jumlah populasi digunakan volume penumpang rata-rata per hari dari tahun 2014 sampai tahun 2015. Dari tabulasi perhitungan rata-rata volume penumpang harian kereta api komuter Prambanan Ekspres II diketahui bahwa populasi berjumlah 2464 orang. Dengan presisi yang ditetapkan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus dari (Taro Yamane) adalah:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{2464}{2464 \times 0.1^2 + 1}$$

$$= 96,09984 \text{ responden}$$

Karakteristik Penumpang

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan diperoleh data mengenai jenis kelamin responden. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Persentase (%)	Jumlah Populasi
Laki- laki	45,19	47
Perempuan	54,81	57

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa terdapat 47 responden berjenis kelamin laki- laki dan 57 responden berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan diperoleh data mengenai tingkat usia responden. Adapun karakteristik responden berdasarkan tingkat usia sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tingkat Usia	Persentase (%)	Jumlah Populasi
16-18 tahun	13,46	14
19-23 tahun	35,58	37
24-50 tahun	46,15	48
> 50 tahun	4,81	5

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa usia responden 16-18 tahun sebanyak 14 responden, 19-23 tahun sebanyak 37 responden, 24-50 tahun sebanyak 48 responden dan di atas 50 tahun sebanyak 5 responden.

Importance Performance Analysis (IPA)

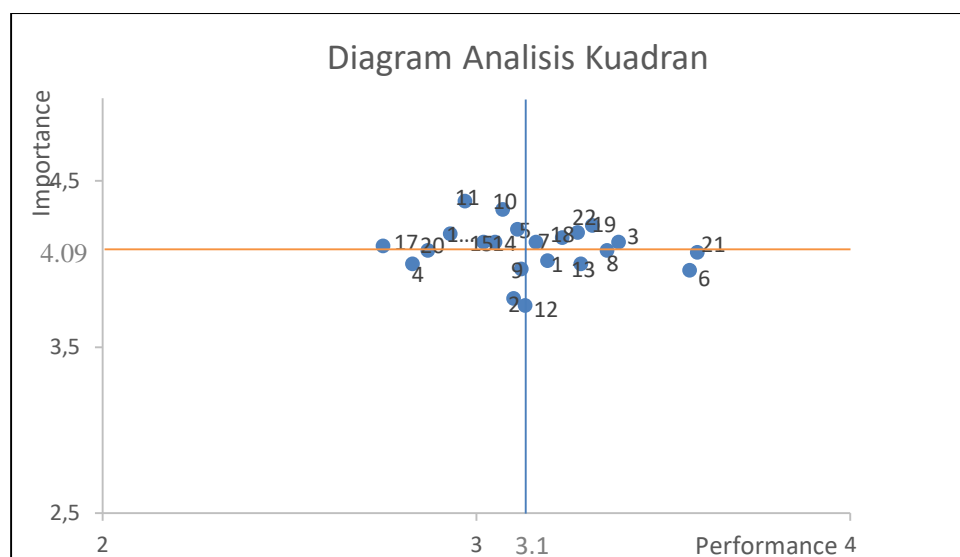
Berdasarkan hasil rekapitulasi data responden, didapat hasil rata-rata kinerja dan kepentingan untuk setiap parameter pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Rata- rata tingkat kinerja dan kepentingan parameter pelayanan

No	Faktor	Skor Rata-Rata	
		Kinerja (Sumbu X)	Kepentingan (Sumbu Y)
1	Informasi jadwal dan harga tiket	3,19	4,02
2	Jumlah kursi di ruang tunggu	3,10	3,79
3	Adanya fasilitas di stasiun (toilet,kantin, mushola, dll)	3,38	4,13
4	Jumlah keberangkatan perhari	2,83	4,00
5	Keamanan saat berada di stasiun	3,11	4,21
6	Jumlah petugas keamanan di dalam kereta	3,57	3,96
7	Keamanan saat berada di dalam kereta	3,16	4,13
8	Ketersediaan fasilitas tempat sampah di Stasiun	3,35	4,08
9	Penerangan di dalam kereta	3,12	3,97

10	Sirkulasi udara di dalam kereta	3,07	4,33
11	Fasilitas keamanan saat kondisi darurat (pintu darurat, pemecah kaca, alat pemadam kebakaran)	2,97	4,38
12	Lamanya berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang	3,13	3,75
13	Pelayanan petugas (petugas loket, pemeriksa tiket)	3,28	4,00
14	Kebersihan di stasiun	3,05	4,13
15	Kebersihan di dalam kereta	3,02	4,13
16	Kenyamanan dari gangguan panas dan hujan saat di stasiun	2,93	4,18
17	Kenyamanan naik turun kereta (terkait dengan jarak ketinggian peron dan lantai kereta)	2,75	4,11
18	Kenyamanan saat di dalam kereta (terkait kenyamanan tempat duduk, sarana pegangan tangan, tempat menaruh barang bawaan)	3,23	4,16
19	kondisi toilet di stasiun	3,31	4,23
20	sirkulasi keluar masuk penumpang	2,87	4,08
21	Harga tiket yang ditawarkan	3,59	4,07
22	Kecepatan pelayanan tiket	3,27	4,19

Hasil perhitungan tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam diagram *Importance Performance Analysis*. Adapun hasilnya sebagai berikut :



Gambar 3. Diagram *Importance Performance Analysis*

Pada hasil yang ditunjukkan oleh diagram terlihat 6 item masuk kedalam kuadran 1 yaitu item no 3,7,18,19,21 dan 22 yang artinya faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna KA komuter Prambanan Ekspres II sehingga PT KAI sebagai pihak pengelola berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai. 5 item masuk kedalam kuadran 2 yaitu item no 1,6,8,12 dan 13 yang artinya faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan, namun tidak terlalu dipentingkan oleh para pengguna KA komuter Prambanan Ekspres II sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini. 4 item masuk kedalam kuadran 3 yaitu item no 2,4,9 dan 20 yang artinya faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna kereta api komuter Prambanan Ekspres II sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini. 7 item masuk kedalam kuadran 4 yaitu item no 5,10,11,14,15,16 dan 17 yang artinya faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi para pengguna KA komuter Prambanan Ekspres II sehingga permasalahan di atas perlu adanya perhatian dan penanganan khusus dari pihak PT. KAI.

Cumtomer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus 1-4 diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 0,6294, nilai ini terdapat dalam range 0,51-0,65 berdasarkan ketentuan pada Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan kereta api komuter Prambanan Ekspres II berada pada kriteria cukup puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria cukup puas. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa kinerja yang sudah sesuai dengan tingkat kepentingan sehingga harus dipertahankan kinerjanya yaitu fasilitas di stasiun, keamanan saat berada didalam kereta, kenyamanan saat didalam kereta, kondisi toilet di stasiun, harga tiket yang ditawarkan, serta kecepatan pelayanan tiket.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada Ir. Agus Sumarsono, M.T dan Amirotul MHM, ST. M.Sc yang telah membimbing, memberi arahan dan masukan dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Arifudin, Luqman. 2011. *Analisis Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Angkutan Umum Kereta Api Madiun Jaya*, Skripsi. Surakarta: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik. Universitas Sebelas Maret.
- Black, A.,1995, *Urban Mass Transportation Planning*. Mc.Graw-Hill International Edition.
- Grava, S., 2002, *Urban Transportation System*, McGraw-Hill, New York
- Helmy Hisyam, 2009, *Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Solusi Mengatasi Kemacetan di Perkotaan*, Artikel, 8 Mei 2009, Tersedia di:
<http://helmyhisyam.blogspot.com/2009/05/sistem-angkutan-umum-massal-saum-solusi.html>, diakses 03/11/15
- Hsiu-Yuan Hu &Yu Cheng Lee, 2009, *Using BPNN and DEMATEL to modify importance-performance analysis model – A study of the computer industry*, An International Journal, Volume 2009. Tersedia di:
<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1529026>, diakses 03/11/15
- Kaplan, R. M., Saccuzzo, D. P.,1993, *Psychological Testing: Principles, Applications, and issues*. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing company.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance – Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. *ABAC Journal*, 24(3), 20 – 46.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1997. *Importance – Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41(1), 77 – 79.
- Martinez, M, L. 2003. *Fundamentals of Transportation Systems Analysis. Volume I. Basic Concept*. Cambridge: The MIT Press.
- Morlok,Edward.K, 1991, *Pengantar teknik perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Oktaviani, R dan Suryana, R., 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1), 41-58.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1989. *Metode Penelitian Komunikasi*
- Rini, Indri Nurvia Puspita, 2007. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Busway*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Setiawan, Rudy. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*.
- Siregar, Syofian.2012. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sunaryo, Arie.(2012, 2 November). *PT KAI segera operasikan Srijedari AC*, Merdeka. tersedia :
<http://m.merdeka.com/peristiwa/pt-kai-segera-operasikan-srijedari-ac.html>, diakses 05/12/15
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syaodih, Nana. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tamin, Ofyar Z. 2000.*Perencanaan dan Pemodelan Transportasi Edisi kedua*. Bandung: ITB.
- Wright, Lloyd dan Fjellstrom, karl, (2003), *Sustainable Urban Transport Sourcebook for Policy-Maker in Developing Cities*. Germany: TZ Verlagsgesellschaft.
- Yamane, Taro. 1967. *Problem To Accompany Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.
- Yuni Yuliance, 2006, *Analisis Kepuasan Penumpang KRL Jakarta- Depok- Bogor- Dengan Metode Analisis Tingkat Kepentingan da Tingkat Pelaksanaan*, Skripsi, FTI, Universitas Gunadarma, tersedia di:
<http://library.gunadarma.ac.id/index.php?appid=penulisan&sub=detail&npm=31402100&jenis=s1fti>, diakses 05/12/15