

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA KERETA API (STUDI KASUS : KERETA API KALIMAYA TUJUAN MERAK–JAKARTA)

Arief Budiman¹⁾, Rindu Twidy B²⁾ Yudanto Ardi³⁾

¹⁾²⁾ Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Jendral Sudirman KM. 3 Cilegon 42414,
Email: budiman275@yahoo.com, mizz_pinky_st@yahoo.com

³⁾ Alumni Program S-1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Cilegon 42435
Email : yudanto.ardi@yahoo.com

ABSTRAK

Pada awal peluncuran KA Kalimaya pada tanggal 28 oktober 2012, KA ini merupakan permintaan dari Pemerintah Provinsi Banten, karena dalam perkembangan perekonomian dan transportasi untuk Provinsi Banten belum memiliki pelayanan kereta api yang cepat, aman, dan nyaman untuk melayani masyarakat Banten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja kereta api Kalimaya tujuan Merak – Jakarta.. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan perhitungan IPA (*Important Performance Analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah kapasitas tempat duduk dalam satu rangkaian KA Kalimaya yang berjumlah 424, dan sampel yang digunakan sebanyak 207 penumpang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel X (Kinerja) dan variabel Y (Harapan) diukur menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. atribut pelayanan berjumlah 18 merupakan penjabaran dari aspek keselamatan perjalanan dan keandalan, ketepatan waktu, kemudahan layanan, kenyamanan, dan kecepatan dan perpindahan. Hasil penggambaran pada diagram kartisius adalah Kuadran A (V_8, V_{10}, V_{14} , dan V_{18}), Kuadran B ($V_1, V_2, V_3, V_4, V_{15}, V_{16}$, dan V_{17}), Kuadran C (V_5, V_7 , dan V_9), dan Kuadran D (V_6, V_{11}, V_{12} , dan V_{13}). Dari hasil pengujian tersebut Kuadran A menjadi sangat penting karena inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan penggunaannya. Berikut ini adalah yang termasuk dalam Kuadran A dan semoga cepat dilaksanakan peningkatannya, Kemudahan orang-orang berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lansia, ibu hamil, dan ibu membawa balita) mendapat pelayanan, Kenyamanan ergonomi/posisi tempat duduk, Kebersihan kereta di dalam dan toilet, dan Harga tiket perjalanan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pengguna Jasa, Kinerja Kereta Api

ABSTRACT

At the beginning of the launch Kalimaya train on the 28th October 2012, this train is a request from the Government of Banten province, due to the economic development and transportation for Banten province does not have a fast train service, safe, and convenient to serve the people of Banten. This study aims to evaluate the level of user satisfaction evaluation towards performance of train services Kalimaya destination Merak - Jakarta. The research method used was a survey method using IPA calculation (Important Performance Analysis). The population of the research was 424 seat capacity of Kalimaya train's, and 207 samples are used as passenger by using simple random sampling technique. The instrument used to obtain the data variable X (Performance) and the variable Y (Hope) was measured using a questionnaire with Likert scale. Totalled 18 service attributes are descriptions of aspects of travel safety and reliability, timeliness, ease of service, convenience, and speed and displacement. The result of a depiction on charts kartisius Quadrant A (V_8, V_{10}, V_{14} , and V_{18}), Quadrant B ($V_1, V_2, V_3, V_4, V_{15}, V_{16}$, and V_{17}), Quadrant C (V_5, V_7 , and V_9), and quadrant D (V_6, V_{11}, V_{12} , and V_{13}). From the results of these tests Quadrant A is very important because this is considered very important by the user, while the level of its implementation is still not satisfactory. The following is included in Quadrant A hopefully can running fast on the increase, make easier the people with special needs (disabled, elderly, pregnant women, and mothers carrying infants) received services, ergonomic comfort/seating position, Hygiene and toilet's train, and a trip ticket.

Keyword : Satisfaction level, User Services, Performance, Train

1. PENDAHULUAN

Kereta api merupakan moda transportasi darat massal yang diminati banyak orang di daerah perkotaan maupun daerah pelosok. Keunggulan kereta api sebagai alat transportasi darat yang murah, aman, cepat, hemat lahan dan mampu mengangkut penumpang maupun barang dalam jumlah besar, menjadikan kereta api sebagai alat angkut yang dibutuhkan masyarakat, terutama masyarakat menengah ke bawah.

KA Kalimaya merupakan kereta ekonomi *AC non PSO (Public Servis Obligation)* atau merupakan kereta api tidak menggunakan subsidi pemerintah, ekspres karena hanya berhenti di stasiun tertentu, dan kapasitas penumpang terbatas hanya sesuai tempat duduk. Jadi KA Kalimaya merupakan KA terbaik di Daerah Operasional (Daop) 1 Jakarta yang melayani daerah Provinsi Banten.

Ketidakadaan subsidi pemerintah menyebabkan masyarakat yang menggunakan KA Kalimaya ini harus membayar harga tiket yang lebih mahal bila dibandingkan harga tiket KA lainnya. Harga yang lebih mahal tentunya diharapkan oleh masyarakat pengguna dapat memberikan tingkat kepuasan dalam pelayanan KA ini. Penelitian ini ditujukan untuk mengukur kinerja KA dari tingkat kepuasan pengguna KA Kalimaya

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Angkutan Kereta Api

Kinerja pelayanan Kereta Api adalah hasil kerja kereta api dalam beroperasi, untuk memenuhi segala kebutuhan dan kegiatan masyarakat dalam melakukan beraktifitas dan berpindah tempat. Adapun profil kinerja pelayanan kereta api meliputi : ketepatan jadwal kereta api, keselamatan perjalanan kereta api, upaya untuk mencegah kecelakaan, dan peningkatan pelayanan (PT. Kereta Api (Persero)).

Dalam Peraturan Menteri (PM) no 9 tahun 2011 pasal 2 Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimal, standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkertaapian yang mengoperasikan stasiun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan penyelenggara sarana

perkertaapian yang dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.

Rangkaian penentuan proses pilihan dalam perilaku pemilihan jasa transportasi adalah evaluasi terhadap setiap kinerja pelayanan moda transportasi yang dimaksud. Keputusan pengguna jasa dalam menentukan pemilihan moda transportasi dipengaruhi oleh kinerja moda transportasi tersebut, sudah baik atau belumlah kinerja dari transportasi tersebut.

Dengan semakin meningkatnya pendapatan masyarakat dan tersedianya berbagai jenis moda transportasi, maka sebaiknya para penyedia jasa angkutan meningkatkan kinerjanya, khususnya dalam pelayanan kereta api adalah sebagai berikut :

1) Keselamatan Perjalanan dan Keandalan

Keselamatan perjalanan adalah suatu keadaan aman, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut selama dalam perjalanan.

Keandalan (*reliability*) banyak didasari oleh kemampuan rasa tanggung jawab SDM dalam perencanaan sarana dan prasarana, dukungan disiplin pengoperasian yang didukung sistem informasi serta dukungan sistem pemeliharaan dan tingkat teknologi serta kemampuan ketrampilan personel kereta api dalam menanganinya.

2) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah kesesuaian jadwal dengan pelaksanaan dikondisi nyata. Inti dari rencana kerja terpadu perusahaan jalan rel adalah daftar jadwal perjalanan kereta api. Jadwal satu perjalanan kereta api tidak bisa berdiri sendiri karena mungkin ada kaitan dengan jadwal perjalanan kereta api lainnya.

3) Kemudahan Layanan

Kemudahan layanan dimaksudkan suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang untuk dapat dilayani dengan baik dari segi angkutan penumpang dan barang.

4) Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu kondisi yang dapat menimbulkan perasaan nyaman selama melakukan perjalanan dengan kereta api. Dengan berubahnya tingkat kualitas hidup masyarakat Indonesia maka

dituntut pula suatu pelayanan yang lebih baik dari keadaan sekarang.

5) Kecepatan dan Perpindahan

Kecepatan dalam perpindahan tiap satuan waktu, sedangkan perpindahan adalah perubahan kedudukan suatu benda dihitung dari jarak kedudukan awal dan kedudukan akhir. Perkembangan teknologi kereta cepat dewasa ini cukup pesat dan bukan lagi menjadi teknologi yang eksklusif, sebagaimana ditunjukkan oleh bertambahnya negara-negara yang menggunakan kereta api cepat sebagai pilihan moda andalan.

B. Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi

Jasa menurut Philip Khotler (1994: 464) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak terhadap pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Tingkat Pelayanan adalah usaha penyedia transportasi untuk memenuhi keinginan pengguna, yang tergantung banyak aspek selain kecepatan dan waktu perjalanan. Aspek-aspek tersebut dipengaruhi waktu perjalanan, keandalan (*reliability*), kenyamanan (*comfort*), keamanan dan harga (Morlok, 1994). Pada dasarnya tingkat pelayanan merupakan refleksi kepuasan pengguna terhadap waktu perjalanan, aman, dan nyaman berdasarkan motivasi dan *image* yang didapat (Siswoyo,dkk, 1999).

Untuk menjabarkan mengenai tingkat pelayanan (*level of service*), Vukan R. Vuchic (1981) dalam Siahaan, A (1995) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa.

Berdasarkan pendapat Bruton (1975) bahwa tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh berbagai moda transportasi yang berkompetisi merupakan faktor kritis yang berpengaruh dalam pemilihan moda transportasi.

C. Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

A. Analisis Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan atau penumpang terhadap kinerja KA Kalimaya, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila dan John C. James, 1977: 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan.

Jasa transportasi menjadi sesuatu yang penting dalam perpindahan kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Skala *Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
5. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
2. Jawaban baik diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
4. Jawaban kurang baik diberi bobot 4.
5. Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

Metode IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna jasa angkutan umum kereta api Kalimaya Merak – Jakarta. Data yang digunakan dalam metode ini, adalah : data kinerja dan data harapan dengan dibantu oleh paket *Software Microsoft Excel* dan *SPSS v 20*.

Metode IPA ini akan menghasilkan letak variabel-variabel atribut pelayanan dalam sebuah grafik IPA berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan jasa angkutan umum kereta api kalimaya Merak – Jakarta terhadap variabel-variabel yang ada.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap yang mempengaruhi kepuasan dengan:

$$X' = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y' = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

X' = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

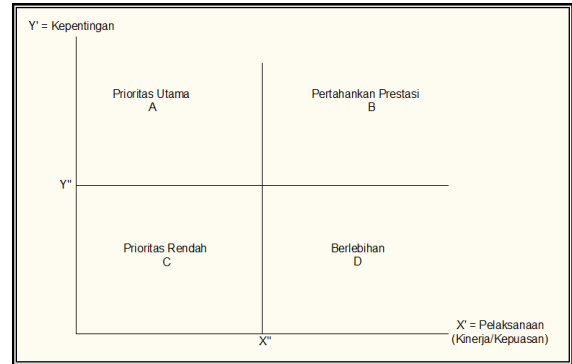
Y' = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X'',Y''), dimana X'' merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan Y'' adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada K faktor atau atribut, dimana K = 10, maka rumusnya:

$$X'' = \frac{\sum_{i=1}^n X'}{K} \quad Y'' = \frac{\sum_{i=1}^n Y'}{K}$$

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber : Buku Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan J. Supranto, 2011

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
 - B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan telah berhasil dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan memuaskan.
 - C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaan berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

B. Chi Square Test

Rumus *Chi Square* (X^2) adalah:

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Dimana:

f_o = Banyaknya observasi

f_h = Banyaknya observasi yang diharapkan

Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan perbandingan *Chi Square* hitung dengan tabel atau berdasarkan probabilitas. Jika menggunakan perbandingan hasil *Chi Square* hitung dengan tabel maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan hal berikut :

- 1) Jika *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel, maka H_0 diterima.
- 2) Jika *Chi Square* hitung > *Chi Square* tabel, maka H_0 ditolak.

Atau jika berdasarkan probabilitas, maka kesimpulan dapat diambil berdasarkan:

- 1) Jika probabilitas > 0,05 maka H_0 diterima.
- 2) Jika probabilitas < 0,05 maka H_0 ditolak.

Keterangan :

H_0 = Tidak ada hubungan antara faktor satu dengan yang lain.

H_a = Ada hubungan antara faktor yang satu dengan yang lain.

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penentuan jumlah sampel yang dilakukan dengan pedoman data statistik jumlah kapasitas penumpang kereta api Kalimaya berdasarkan rumus Slovin, dengan kapasitas 424 tempat duduk maka didapat 207 responden. Sebaran sampel yang dilakukan pada penelitian ini bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tabel Waktu dan Jumlah Penyebaran Kuisisioner Penumpang KA Kalimaya

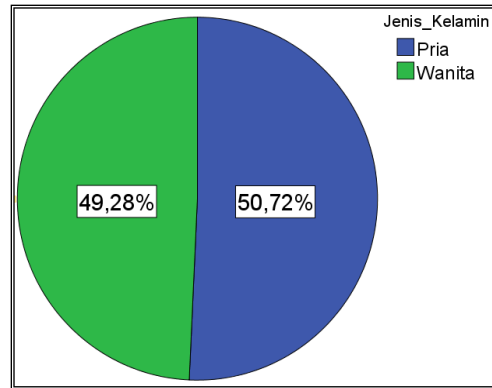
Hari/Tanggal	No. KA	Waktu Berangkat	Jumlah Sampel
Sabtu/23 Maret 2013	267	05.30 WIB	44
Rabu/27 Maret 2013	267	05.30 WIB	63
Rabu/27 Maret 2013	269	13.00 WIB	46
Minggu/31 Maret 2013	269	13.00 WIB	54

Sumber : Data Penelitian

A. Karakteristik Responden

Hasil dari penyebaran kuisisioner yang telah disebarkan sejumlah 207 kuisisioner yang mewakili populasi pengguna jasa, yang kemudian dapat diolah untuk mengetahui karakteristik responden yaitu dilihat pada gambar-gambar berikut :

1) Jenis Kelamin.

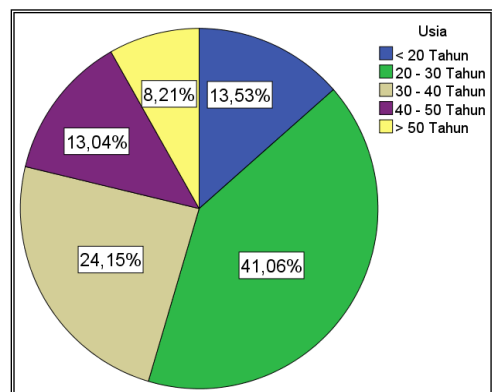


Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisisioner sebanyak 207 responden, didapatkan 49,28 % atau sebanyak 102 responden wanita dan 50,72 % atau sebanyak 105 responden pria.

2) Usia

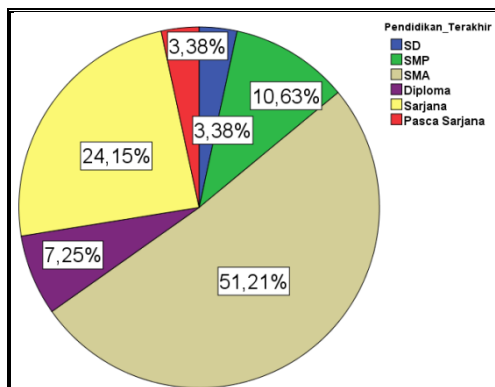


Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 41,06 % atau sebanyak 85 responden berusia 20 – 30 tahun.

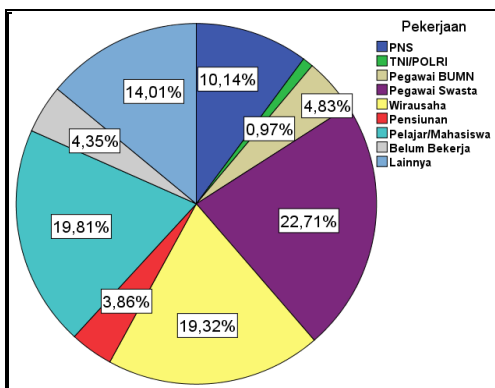
3) Pendidikan Terakhir



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 51,21 % atau sebanyak 106 responden mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat.

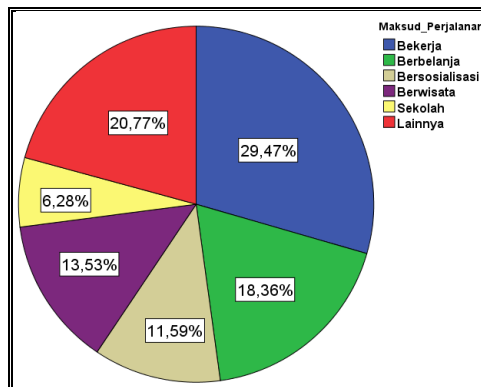
4) Pekerjaan



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 22,71 % atau sebanyak 47 responden bekerja sebagai pegawai swasta.

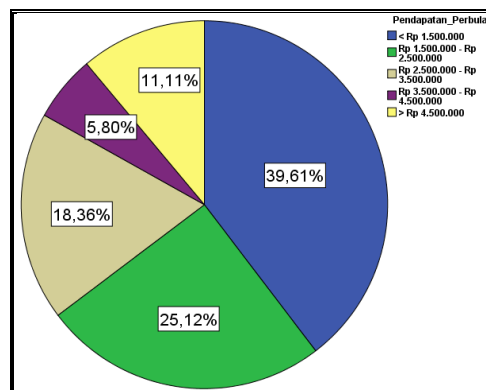
5) Maksud Perjalanan



Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan
Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 29,47 % atau sebanyak 61 responden melakukan perjalanan untuk bekerja.

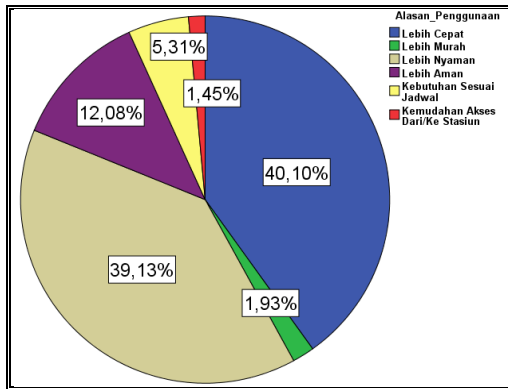
6) Pendapatan Perbulan



Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan
Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 39,61 % atau sebanyak 82 responden berpendapatan perbulan kurang dari Rp 1.500.000, dan 25,12 % atau sebanyak 52 responden berpendapatan perbulan antara Rp 1.500.000 sampai Rp 2.500.000.

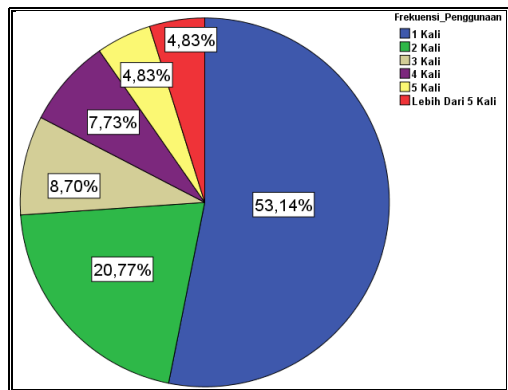
7) Alasan Penggunaan



Gambar 8. Persentase Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan
 Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 40,10 % atau sebanyak 83 responden beralasan lebih cepat.

8) Frekuensi Penggunaan



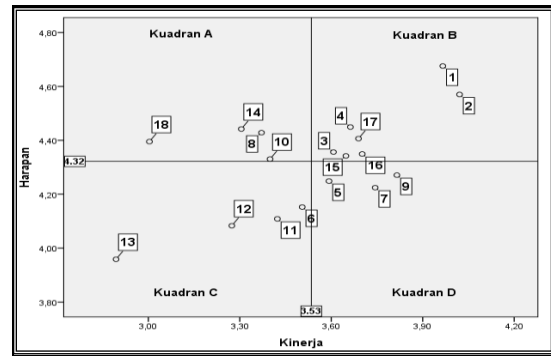
Gambar 9. Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan
 Sumber : Hasil Analisis, 2013

Dari hasil pengisian kuisioner sebanyak 207 responden, didapatkan mayoritas 53,14 % atau sebanyak 110 responden menggunakan KA Kalimaya dalam kurun waktu seminggu hanya 1 kali.

B. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA ini akan menghasilkan letak variabel-variabel atribut pelayanan dalam sebuah grafik IPA berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan jasa angkutan umum kereta api kalimaya Merak – Jakarta terhadap variabel-variabel yang ada. Data analisis

dengan metode analisis antara tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) adalah data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap atribut pelayanan yang ada.



Gambar 10. Diagram Kartisius Hasil Pengujian Importance Performance Analysis
 Sumber : Hasil Analisis, 2013

Berdasarkan pada gambar diagram kartisius metode IPA, diperoleh beberapa hasil analisis :

1) Kuadran A

Menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan KA Kalimaya berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan penggunaannya. Atribut yang masuk dalam kuadran A adalah :

V₈ : Kemudahan orang-orang berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lansia, ibu hamil, dan ibu membawa balita) mendapat pelayanan.

V₁₀ : Kenyamanan ergonomi/posisi tempat duduk.

V₁₄ : Kebersihan kereta di dalam dan toilet.

V₁₈ : Harga tiket perjalanan.

2) Kuadran B

Menunjukkan atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pengguna jasa. Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah :

V₁ : Kelancaran perjalanan (tidak adanya gangguan hambatan seperti lokomotif mogok, rel patah, kecelakaan, terorisme, dan sabotase).

V₂ : Keselamatan dalam perjalanan (kesigapan petugas keamanan mencegah kriminalitas dan

gangguan kenyamanan seperti pedagang, pengamen, pengemis selama perjalanan).

V_3 : Kesesuaian dengan jadwal pemberangkatan dan jadwal kedatangan.

V_4 : Ketepatan waktu perjalanan utama.

V_{15} : Pelayanan petugas selama dalam perjalanan.

V_{16} : Kondisi ruang gerbong bebas asap rokok/adanya ruang khusus merokok (*smoke area*).

V_{17} : Kecepatan perjalanan sehingga mempengaruhi waktu tempuh.

3) Kuadran C

Menunjukkan atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah :

V_6 : Kemudahan memperoleh informasi tentang KA Kalimaya.

V_{11} : Temperatur suhu ruangan dalam kereta.

V_{12} : Kenyamanan perjalanan (getaran, guncangan, dan kebisingan) dalam kereta.

V_{13} : Penampilan kereta dari segi *ekterior* dan *interior*.

4) Kuadran D

Menunjukkan atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran D adalah :

V_5 : Kesesuaian antara waktu perjalanan aktivitas dengan jadwal KA.

V_7 : Kemudahan memperoleh tiket.

V_9 : Kapasitas penumpang/tempat duduk tiap kereta.

C. *Chi Square Test*

Uji *Chi Square* dapat dikatakan sebagai uji proporsi untuk dua peristiwa atau lebih. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah ada hubungan antara faktor atau pertanyaan yang satu dengan yang lain. Uji *Chi Square* ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara baris dan kolom. Variabel antara baris dan kolom adalah variabel independen dan data yang digunakan berskala nominal atau bisa ordinal tetapi tidak diukur tingkatannya dan menjadi data nominal.

Dari hasil analisis Metode *Chi Square* melalui hubungan antara suatu faktor dengan faktor yang lain, diantaranya :

- 1) Tidak ada hubungan antara faktor jenis kelamin dengan keamanan dalam perjalanan. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel ($3,722 < 7,815$), maka H_0 diterima.
- 2) Tidak ada hubungan antara faktor usia dengan pelayanan petugas selama dalam perjalanan. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel ($16,055 < 26,296$), maka H_0 diterima.
- 3) Ada hubungan antara pekerjaan dengan maksud perjalanan. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung > *Chi Square* tabel ($130,220 > 55,758$), maka H_0 ditolak.
- 4) Tidak ada hubungan antara maksud perjalanan dengan kesesuaian waktu perjalanan aktivitas dengan jadwal KA. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel ($15,218 < 31,410$), maka H_0 diterima.
- 5) Tidak ada hubungan antara pendapatan dengan harga tiket perjalanan. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel ($12,678 < 26,296$), maka H_0 diterima.
- 6) Tidak ada hubungan antara usia dengan alasan penggunaan KA Kalimaya. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung < *Chi Square* tabel ($20,744 < 31,410$), maka H_0 diterima.
- 7) Ada hubungan antara maksud perjalanan dengan usia. Dibuktikan dengan *Chi Square* hitung > *Chi Square* tabel ($48,044 > 31,410$), maka H_0 ditolak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1) Karakteristik Responden

Berdasarkan pengambilan sampel responden yang dilakukan pada hari kerja sebanyak 109 responden, mayoritas adalah pria sebanyak 52,29%, berusia 20 – 30 tahun sebanyak 38,53%, berpendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 44,04%, pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 24,77%, dengan maksud perjalanan untuk bekerja sebanyak 47,71%, berpenghasilan rata-rata perbulan kurang dari Rp 1.500.000 sebanyak 33,03%, dengan alasan penggunaan lebih cepat sebanyak 41,28%, dan frekuensi menggunakan perminggu hanya 1 kali sebanyak 44,04%.

Sedangkan berdasarkan pengambilan sampel responden yang dilakukan pada akhir

pekan sebanyak 98 responden, mayoritas adalah wanita sebanyak 51,02%, berusia 20 – 30 tahun sebanyak 43,88%, berpendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 59,18%, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 31,63%, dengan maksud perjalanan untuk berbelanja sebanyak 28,57%, berpenghasilan rata-rata perbulan kurang dari Rp 1.500.000 sebanyak 46,94%, dengan alasan penggunaan lebih nyaman sebanyak 41,84%, dan frekuensi menggunakan perminggu hanya 1 kali sebanyak 63,27%.

2) Tingkat Kepuasan Pengguna

Persentase jawaban tingkat kepuasan menurut responden pengguna jasa KA Kalimaya adalah :

- 1) Keselamatan Perjalanan
Kelancaran perjalanan (X_1), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 53,14%. Keselamatan dalam perjalanan (X_2), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 48,31%.
- 2) Ketepatan Waktu
Kesesuaian dengan jadwal (X_3), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 45,41%. Ketepatan waktu perjalanan utama (X_4), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 44,44%. Kebutuhan akan kesesuaian perjalanan dengan jadwal KA (X_5), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 44,44%.
- 3) Kemudahan Pelayanan
Kemudahan memperoleh informasi (X_6), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 40,10%. Kemudahan memperoleh tiket (X_7), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 51,69%. Kemudahan orang-orang berkebutuhan khusus (X_8), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 41,55%.
- 4) Kenyamanan
Kapasitas penumpang/tempat duduk tiap kereta (X_9), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 49,28%. Kenyamanan posisi tempat duduk (X_{10}), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 43,48%. Temperatur ruangan (X_{11}), sebagian besar

responden menjawab cukup baik, dengan persentase sebesar 39,13%. Kenyamanan perjalanan (X_{12}), sebagian besar responden menjawab cukup baik, dengan persentase sebesar 41,55%. Penampilan kereta (X_{13}), sebagian besar responden menjawab cukup baik, dengan persentase sebesar 33,33%. Kebersihan kereta (X_{14}), sebagian besar responden menjawab cukup baik, dengan persentase sebesar 38,65%. Pelayanan petugas (X_{15}), sebagian besar responden menjawab cukup baik, dengan persentase sebesar 39,61%. Kondisi ruang gerbong bebas asap rokok (X_{16}), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 41,06%.

5) Kecepatan Perjalanan

Kecepatan perjalanan (X_{17}), sebagian besar responden menjawab baik, dengan persentase sebesar 54,11%.

6) Tarif Perjalanan

Harga tiket (X_{18}), sebagian besar responden menjawab cukup baik, dengan persentase sebesar 36,23%.

B. Saran

Berdasarkan dari penelitian ini setelah melakukan pengolahan data dan penelitian di lapangan, maka disarankan kepada PT. KAI Daop 1 Jakarta selaku operator pelaksanaan perkerataapian dan Peneliti untuk penelitian selanjutnya, diantaranya :

- a. Perlu adanya peningkatan kinerja pada beberapa faktor terutama yang masuk ke dalam kuadran A, karena tingkat kinerja yang dinilai oleh pengguna masih rendah, diantaranya :
 - 1) V_8 : Kemudahan orang-orang berkebutuhan khusus (penyandang cacat, lansia, ibu hamil, dan ibu membawa balita) mendapat pelayanan.
 - 2) V_{10} : Kenyamanan ergonomi/posisi tempat duduk.
 - 3) V_{14} : Kebersihan kereta di dalam dan toilet.
 - 4) V_{18} : Harga tiket perjalanan.
- b. Pelayanan distasiun keberangkatan masih dinilai rendah, karena masih terdapat beberapa masukan dari responden tentang adanya pelayanan distasiun dan juga pengamatan peneliti pada kondisi pelaksanaan, diantaranya :
 - 1) Pelayanan loket penjualan untuk tiket KA Kalimaya terbilang kurang, karena

- jumlahnya sedikit dan sering kali membuat penumpukan antrian penumpang.
- 2) Pada ruang tunggu distasiun dirasa masih sangat minim dengan terbatasnya ruangan dan jumlah tempat duduk.
 - 3) Kondisi peron di beberapa stasiun pemberhentian KA Kalimaya tidak dilengkapi dengan atap, sehingga saat hujan turun mengganggu para penumpang.
 - 4) Tangga kereta di beberapa stasiun pemberhentian KA Kalimaya juga sangat sedikit jumlahnya, sehingga menyulitkan penumpang untuk turun/naik gerbong.
- c. Variabel atribut pelayanan kereta api yang selanjutnya diharapkan bisa memberikan variabel atribut pelayanan secara detail dan terperinci sehingga para pengguna jasa kereta api merasa lebih puas terhadap atribut pelayanan yang ada menurut kinerja dan harapan pengguna jasa.
 - d. Data analisis diperoleh hanya berdasarkan mendekati jumlah sampel minimum, penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan data analisis melebihi sampel minimum yang akan dicari sehingga tingkat ketelitian penelitian tinggi.
 - e. Perlu adanya penambahan obyek penelitian dengan jalur dan moda yang berbeda sebagai bahan perbandingan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- AF, Sudjono. 2008. "Standar Sistem Manajemen Mutu Saran dan Prasarana Perkeretaapian". Majalah Kereta Api edisi 29. Desember. Depok : halaman 44-46.
- AF, Sudjono. 2009. "Hak dan Kewajiban Penumpang Kereta Api". Majalah Kereta Api edisi 30. Januari. Depok : halaman 44-46.
- AF, Sudjono. 2011. "SPM, Ibarat Tali Kekang Kuda". Majalah Kereta Api edisi 55. Februari.
- AF, Sudjono. 2011. "Regulasi di Bidang Perkeretaapian". Majalah Kereta Api edisi 62. September.
- Aziz, Fitria Khasanatul. 2011. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Kereta Api (Studi Kasus : Kereta Api Sancaka Yogyakarta - Surabaya). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Darmawan. 2001. Teknologi Jalan Rel (Edisi Pertama). Jalan Jatayu Dalam II/5. Bandung.
- Darwanto. 2011. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan KA Eksekutif Dan Bisnis (Studi Kasus : KA Lodaya Solo - Bandung). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Febriyanti, Rakhma. 2009. Analisa Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo Dari Sisi Kepuasan Pengguna. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.
- Hadi, Widodo. 2012. Focus group discussion tatarwil banten 2030. Rencana Sistem Transportasi pada RTRW Provinsi Banten 2010 – 2030. Serang. 10 Oktober.
- Handayani H, Dian & Martaningtyas, Irma. 2004. Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Kramadibrata, Soedjono. 2006. Perencanaan Perkeretaapian. Penerbit ITB, Bandung.
- Kuswati, Atik S. 2010. On Time Performance (OTP) KRL Jabodetabek, Warta Penelitian Perhubungan, Jakarta.
- Lubis, Harun Al-Rasyid. 2012. Focus group discussion tatarwil banten 2030. Tataran Transportasi Wilayah Provinsi Banten dalam Mendukung Percepatan Pembangunan Ekonomi (MP3EI). Serang. 10 Oktober.
- Miro, Fidel. 2005. Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2010. Manajemen Transportasi (edisi ketiga). Ghalia Indonesia, Bogor.
- Noeryanto, Hery. 2010. Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum (Studi Kasus : Kereta Api Prambanan Ekspres Solo - Yogyakarta). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Nugraha, Hari Susanti. 2009. Analisis Kepuasan Pelayanan Pengguna Jasa Kereta Api Kaligung Bisnis. Pusat

- Peneliti dan Pengabdian Masyarakat STIAMI. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. MediaKom. Yogyakarta.
- Setiawan, Rudy. 2005. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo. Staf Pengajar Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Jurusan Teknik Sipil Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Siswoyo, Bambang. 2006. Potret dan Evaluasi Kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) Kelas Ekonomi Jabotabek Lintas Bogor – Jakarta. Warta Penelitian Perhubungan, Jakarta.
- Suliyanti, Rini. 2010. Evaluasi Kinerja dalam Pelayanan Kereta Rel Listrik Eksekutif Jabodetabek. Warta Penelitian Perhubungan, Jakarta.
- Sumanto. 1995 . Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan. Andi Offset, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tamin, Ofyar Z. 2000. Perencana dan Pemodelan Transportasi, ITB, Bandung.
- Utomo, Surya Hapsoro Tri. 2004. Jalan Rel (Edisi Revisi). Beta Offset. Yogyakarta.