

EVALUASI PELAYANAN KERETA API EKONOMI AC JARAK JAUH (STUDI KASUS KERETA API EKONOMI AC GAJAH WONG)

THE EVALUATION OF RAIL TRANSPORTATION CLASS ECONOMY AC FOR LONG DISTANCE (CASE STUDY OF GAJAH WONG ECONOMY AC TRAIN)

Erna Suharti¹⁾ dan Ellenlies²⁾

Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, Jln. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat

¹⁾ ernasuharti_ltb@yahoo.com

²⁾ ellen.lies@yahoo.co.id

Submitted: 5 November 2013, Review 1: 12 November 2013, Review 2: 26 November 2013, Eligible articles: 3 Desember 2013

ABSTRACT

Rail transport as mass rapid transit has to be addressed and developed to provide comfortable train to passengers by improving the quantity and quality. One of revamping rail transportation that is currently carried out by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) is developed AC-economy train for long-distance train routes. The purpose of this study is to know level of customer satisfaction of AC-Economics train services and also hopes to improve services in the future. The study was conducted in AC-Economics Gajah Wong train by on board interview. Outcome variable analysis service aspects, KA AC Economics Gajah Wong has given good service to the passengers, but has not given satisfaction effectively. This is evidenced by the level of satisfaction of information systems is 75.018%, operational indicator is 72.773%, and human resource indicators is 74.728%, and total customer satisfaction rate is 74.380% which is in the range Cause For Concern ($71\% < x \leq 77\%$).

Keywords: *economy AC train, service*

ABSTRAK

Transportasi kereta api sebagai angkutan massal sudah saatnya dibenahi dan dikembangkan untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan. Salah satu pembenahan transportasi kereta api yang saat ini dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah mengoperasikan kereta api (KA) ekonomi-AC untuk rute kereta api jarak jauh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kereta api ekonomi AC jarak jauh dan juga harapan penumpang untuk peningkatan pelayanan di masa depan. Penelitian dilakukan di KA ekonomi AC Gajah Wong dengan survei wawancara on board. Hasil analisis variabel aspek pelayanan, KA ekonomi AC Gajah Wong sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang namun belum memberikan kepuasan secara efektif. Hal ini terbukti dengan tingkat kepuasan dari indikator sarana dan sistem informasi adalah sebesar 75,018%, dari indikator operasional sebesar 72,773%, dan indikator SDM/Petugas adalah sebesar 74,728%, serta tingkat kepuasan total konsumen adalah sebesar 74,380% yang berada pada range Cause For Concern ($71\% < X \leq 77\%$).

Kata Kunci: *kereta api AC ekonomi, pelayanan*

PENDAHULUAN

Transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (barang dan/atau barang) dari suatu tempat ke tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana. Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana merupakan pendukung pergerakan transportasi agar cepat, aman, nyaman dan sesuai kapasitas angkut dan kebutuhan dengan menyesuaikan jenis moda yang digunakan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pastilah menginginkan kenyamanan dalam bertransportasi umum. Untuk mencapai harapan tersebut perlu diupayakan oleh pemerintah dan operator dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dapat memberikan kenyamanan bertransportasi.

Transportasi kereta api sebagai angkutan massal sudah saatnya dibenahi dan dikembangkan untuk

memberikan kenyamanan kepada penumpang sebagai pengguna jasa. Pelayanan transportasi kereta api yang baik tentu akan disambut masyarakat dengan baik pula, sehingga banyak orang akan memilih berpindah menggunakan angkutan kereta api. Peningkatan pelayanan terutama dalam hal peningkatan kualitas merupakan langkah yang penting dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini.

Salah satu pembenahan transportasi kereta api untuk memberikan kenyamanan yang saat ini banyak dilakukan oleh operator PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah peningkatan fasilitas kereta api ekonomi menjadi kereta api (KA) ekonomi AC pada kereta api jarak jauh. Sudah waktunya masyarakat Indonesia menikmati kereta api dengan fasilitas pendingin udara atau *Air Conditioner* (AC), sistem 100% tempat duduk (tidak ada tiket tanpa tempat duduk), dan pedagang asongan dilarang naik ke

kereta api (kecuali saat kereta api berhenti di stasiun), serta renovasi body kereta. Hal-hal tersebut menjadikan KA ekonomi AC sebagai moda transportasi massal yang nyaman. Meskipun harga tiket 4x harga tiket KA ekonomi Non-AC, KA ekonomi AC menjadi alternatif yang terjangkau bagi pengguna jasa kereta api jarak jauh yang biasa menggunakan kereta api kelas bisnis dan kelas ekonomi.

Dengan pengoperasian jenis kereta api ekonomi AC tentu dimaksudkan untuk mewujudkan kenyamanan dalam bertransportasi kereta api bagi masyarakat. Bahkan pemerintah juga memprogramkan seluruh kereta api jarak jauh semua kelas nantinya akan difasilitasi dengan pendingin udara (AC).

Namun apakah peningkatan fasilitas di dalam kereta api ekonomi sepenuhnya menjawab kebutuhan dan keinginan penumpang, sebagai contoh keberadaan AC, mengingat sebagian besar waktu perjalanan kereta api ekonomi AC dilakukan pada malam hari, tidak semua penumpang tahan berlama-lama di ruangan ber-AC. Mungkin selama ini mereka terbiasa naik kereta api tanpa pendingin udara, maka tak heran bila sebagian konsumen sebenarnya hanya membutuhkan kenyamanan ketika duduk dan saat beristirahat (tidur) selama perjalanan yang memakan waktu cukup lama.

Demi melihat pentingnya kualitas pelayanan, maka rumusan masalah yang ingin dianalisis adalah untuk mengetahui karakteristik penumpang serta tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan KA ekonomi AC Gajah Wong Jurusan Pasarsenen-Yogyakarta yang ada saat ini dan juga harapan penumpang untuk perbaikan kinerja pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan KA ekonomi AC jarak jauh dan juga harapan penumpang untuk peningkatan pelayanan di masa depan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Goetsh dan Davis (Fandy Tjiptono, 2006) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Sedangkan Kualitas menurut Philip Kotler (2003) adalah pelanggan membandingkan jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Jika persepsi jasa dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan cenderung menggunakan penyedia tersebut lagi. Kualitas menurut Anang Hidayat (2007) adalah penyelarasan produk/jasa/proses terhadap persepsi konsumen tentang nilai-nilai dari kualitas itu sendiri.

Kualitas pelayanan (*ServQual*) menurut Valarie A. Zeithaml dkk (1990), berarti memberikan pelayanan yang unggul, pelayanan yang dapat memenuhi atau

bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan disebut baik bila tidak ada kesenjangan (*Gap*) antara harapan atau ekspektasi pelanggan dengan pelayanan aktual yang mereka terima.

Kualitas pelayanan (*ServQual*) yang merupakan kriteria bagi konsumen dalam menilai kualitas pelayanan (Valarie A. Zeithaml, A Parasuraman, Loenard L. Berry, 1990). Secara jelas dimensi *ServQual* dijabarkan sebagai berikut:

- 1) **Reliability**, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat;
- 2) **Responsiveness**, kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat/tanggap;
- 3) **Assurance**, pengetahuan dan kesopansantunan karyawan dan kemampuan mereka untuk dapat menunjukkan bahwa mereka dapat dipercaya dan percaya diri;
- 4) **Emphaty**, perhatian pihak penyedia jasa terhadap pelanggan atau perhatian secara individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan;
- 5) **Tangible**, penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.

Gap atau kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kesenjangan terjadi apabila pengguna jasa mempersepsikan pelayanan yang diterima lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pengguna jasa tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik terukur dari kepuasan pengguna. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) menurut Philip Kotler yang dikutip Freddy Rangkuti (2002) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Jika pada kenyataannya saat diterima sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapannya (*customer's needs, wants and expectation*), maka pelanggan tersebut akan merasa puas. Namun sebaliknya, jika pada kenyataannya produk tersebut saat diterima tidak sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapannya, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas.

Pentingnya pelayanan juga termaktub dalam Undang-Undang dan Peraturan lain mengenai Perkeretaapian. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Sekretariat Negara, 2007), pasal 137, disebutkan bahwa pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum dimana standar tersebut meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan, dan di stasiun tujuan.

Selain itu masyarakat mempunyai hak untuk memberikan saran terkait pelayanan yang termaktub dalam pasal 5, Peraturan Menteri Nomor 9 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (Kementerian Perhubungan, 2011) yaitu masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan baik secara lisan atau tertulis kepada Menteri dan/atau melalui Direktur Jenderal.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di kota Yogyakarta dan Jakarta dan dilaksanakan pada Bulan Maret 2013. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan pengamatan langsung di lokasi survei dan wawancara langsung kepada pengguna jasa KA Ekonomi AC Gajah Wong di dalam kereta api (*on board*), sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh dari Ditjen Perkeretaapian, Dinas Perhubungan dan Kominfo Provinsi DI Yogyakarta, Daop 1 dan Daop 4 PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Kuesioner yang disebar sebanyak 110 buah, yang diambil di dalam perjalanan KA Ekonomi AC Gajah Wong jurusan Jakarta Pasar Senen-Yogyakarta Lempuyangan PP. Pengambilan sampel responden dilakukan dengan metode *simple random sampling* yaitu sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel (Suharsimi Arikunto, 2000) adalah sebagian atau wakil populasi.

Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif untuk menilai karakteristik pengguna dan mengukur *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna.

Statistik deskriptif (Sugiyono, 2007) adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melalui analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Customer Satisfaction Index (Miranda, 2003) menyatakan tingkat pemenuhan harapan pengguna jasa oleh sistem pelayanan. Perhitungan dilakukan dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*, CSI). CSI dinyatakan dalam perbandingan jumlah rata-rata persepsi dan jumlah rata-rata ekspektasi dikalikan 100%. Setelah dihitung faktor CSI kemudian dipetakan ke diagram *Importance-Performance Grid* untuk memetakan atribut dalam dua dimensi. Hasil dari perhitungan CSI tersebut

dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 2000).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis karakteristik responden

Identitas atau karakteristik responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 58 orang (53%) berjenis kelamin pria dan 52 orang (47%) berjenis kelamin wanita.
2. Tingkat pendidikan responden terdiri dari Sarjana S1 dan S2 sebanyak 45 orang (41%), Sarjana Muda (D3) sebanyak 24 orang (22%), SLTA sebanyak 40 orang (36%), SLTP sebanyak 1 orang (1%), dan SD tidak ada (0%).
3. Responden dengan usia 15-20 tahun sebanyak 15 orang (14%), usia 21-30 tahun sebanyak 37 orang (34%), usia 31-40 tahun sebanyak 31 orang (28%), usia 41-50 tahun sebanyak 15 orang (14%), usia 51 tahun keatas sebanyak 11 orang (10%).
4. Jenis pekerjaan responden terdiri dari swasta sebanyak 53 orang (48%), PNS sebanyak 20 orang (18%), serta pelajar dan mahasiswa sebanyak 37 orang (34%).
5. Tingkat pendapatan responden antara Rp 1.000.000-Rp 2.000.000 sebanyak 51 orang (47%), pendapatan Rp 2.000.000-Rp 3.000.000 sebanyak 31 orang (28%), pendapatan Rp 3.000.000-Rp.4.000.000 sebanyak 19 orang (17%), dan pendapatan diatas Rp.4.000.000 sebanyak 9 orang (8%).
6. Frekuensi perjalanan responden selama sebulan terdiri dari 1-2 kali sebanyak 48 orang (44%), 3-4 kali sebanyak 24 orang (22%), 5-7 kali sebanyak 28 orang (25%), lebih dari 7 kali sebanyak 10 orang (9%).

B. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Jumlah variabel sebanyak 27 dibagi dalam 3 indikator yaitu indikator sarana dan sistem informasi, indikator operasional, serta indikator SDM/Petugas.

Tabel 1. 27 Variabel Aspek Pelayanan

Kode	Aspek Pelayanan
Indikator Sarana dan sistem informasi	
X1	Kemudahan cara memperoleh tiket (pembelian langsung, melalui internet dll)
X2	Jangka waktu membeli tiket kereta api (bisa membeli tiket jauh hari sebelum waktu bepergian)
X3	Ketersediaan/jumlah tempat duduk di KA Ekonomi AC Gajah Wong
X4	Sistem informasi (jadwal/waktu keberangkatan, dll)
X5	Jumlah rangkaian armada kereta api
X6	Kebersihan kereta api
X7	Fasilitas kedaruratan (rem darurat, alat pemadam kebakaran)
X8	Pendingin udara (AC) atau sirkulasi udara di dalam kereta api
X9	Konfigurasi/posisi tempat duduk
X10	Bentuk ukuran dan jenis tempat duduk
X11	Kenyamanan terhadap gangguan kebisingan dan ketenangan
X12	Sistem informasi di dalam kereta api (stasiun yang dilewati, perkiraan waktu kedatangan di stasiun tujuan)
X13	Keberadaan pegangan dan tempat barang bagasi
X14	Fasilitas P3K di dalam kereta api
X15	Kondisi fasilitas pintu dan jendela kereta api
Indikator Operasional	
X16	Ketepatan waktu keberangkatan
X17	Kecepatan kereta api selama perjalanan
X18	Ketepatan tiba di tempat tujuan
X19	Keselamatan selama perjalanan (Adanya Polisi khusus di dalam KA/POLSUSKA)
X20	Keamanan dari gangguan selama perjalanan (pelemparan batu)
X21	Goncangan kereta api selama perjalanan
X22	Gangguan selama perjalanan (mogok, langsir)
Indikator SDM/Petugas	
X23	Sikap sopan santun petugas pemeriksa tiket
X24	Kecepatan menanggapi keluhan dari pengguna jasa
X25	Ketrampilan Masinis dalam menjalankan kereta api
X26	Sikap tegas dan sopan petugas terhadap pelanggaran yang dilakukan penumpang (tidak membeli tiket)
X27	Kecepatan memberikan informasi tentang perjalanan kereta api kepada penumpang

Analisis perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan menggunakan *software Microsoft Excel* menghitung CSI dari 3 indikator dan CSI Total.

Tabel 2. Perhitungan CSI Sarana dan Sistem Informasi

Kode Butir	Persepsi					Weighted Score	Harapan					Weighting Factor
	1	2	3	4	Average X		1	2	3	4	Average Y	
X1	0	8	72	30	3,200	0,118	0	0	42	68	3,618	3,694
X2	0	5	74	31	3,236	0,120	0	0	41	69	3,627	3,704
X3	0	5	68	37	3,291	0,122	0	0	42	68	3,618	3,694
X4	1	7	77	25	3,145	0,117	0	0	40	70	3,636	3,713
X5	0	1	79	30	3,264	0,118	0	0	49	61	3,555	3,629
X6	1	4	81	24	3,164	0,117	0	0	43	67	3,609	3,685
X7	2	7	72	29	3,164	0,116	0	1	40	69	3,600	3,676
X8	1	10	74	25	3,118	0,117	0	0	35	75	3,682	3,759
X9	2	17	74	17	2,964	0,110	0	0	39	71	3,645	3,722
X10	3	20	83	4	2,800	0,102	0	1	42	67	3,582	3,657
X11	2	37	68	3	2,655	0,097	0	0	45	65	3,591	3,667
X12	4	27	69	10	2,773	0,102	0	0	43	67	3,609	3,685

Kode Butir	Persepsi					Weighted Score	Harapan					Weighting Factor
	1	2	3	4	Average X		1	2	3	4	Average Y	
X13	0	10	78	22	3,109	0,111	0	1	51	58	3,500	3,574
X14	17	55	36	2	2,209	0,082	0	2	34	74	3,636	3,713
X15	3	14	81	12	2,927	0,107	0	0	48	62	3,564	3,639
Average					3,001		Average					3,610
Total						3,001						
Nilai CSI						75,018						

Sumber: Hasil Survei, 2013

Hasil penghitungan CSI Sarana dan Sistem Informasi mendapatkan nilai CSI 75,018.

Tabel 3. Perhitungan CSI Operasional

Kode Butir	Persepsi					Weighted Score	Harapan					Weighting Factor
	1	2	3	4	Average X		1	2	3	4	Average Y	
X16	0	5	69	36	3,282	0,479	0	0	28	82	3,745	14,594
X17	0	23	72	15	2,927	0,414	0	0	41	69	3,627	14,134
X18	5	17	74	14	2,882	0,417	0	0	32	78	3,709	14,453
X19	3	12	77	18	3,000	0,429	0	0	36	74	3,673	14,311
X20	3	13	75	19	3,000	0,426	0	0	39	71	3,645	14,205
X21	7	54	49	0	2,382	0,337	0	0	41	69	3,627	14,134
X22	1	20	79	10	2,891	0,410	0	0	40	70	3,636	14,169
Average					2,909		Average					3,666
Total						2,911						
Nilai CSI						72,773						

Sumber: Hasil Survei, 2013

Hasil penghitungan CSI Operasional mendapatkan nilai CSI 72,773.

Tabel 4. Perhitungan CSI SDM/Petugas

Kode Butir	Persepsi					Weighted Score	Harapan					Weighting Factor
	1	2	3	4	Average X		1	2	3	4	Average Y	
X23	0	6	75	29	3,209	0,634	0	0	44	66	3,600	19,760
X24	4	19	80	7	2,818	0,565	0	0	38	72	3,655	20,060
X25	1	9	86	14	3,027	0,606	0	0	39	71	3,645	20,010
X26	1	5	80	24	3,155	0,639	0	0	34	76	3,691	20,259
X27	7	21	76	6	2,736	0,545	0	1	39	70	3,627	19,910
Average					2,989		Average					3,644
Total						2,989						
Nilai CSI						74,728						

Sumber: Hasil Survei, 2013

Hasil penghitungan CSI SDM/Petugas mendapatkan nilai CSI 74,728.

Tabel 5. Perhitungan Nilai Total Customer Satisfaction Index (CSI)

Kode Butir	Persepsi					Weighted Score	Harapan					Weighting Factor
	1	2	3	4	Average X		1	2	3	4	Average Y	
X1	0	8	72	30	3,200	0,118	0	0	42	68	3,618	3,694
X2	0	5	74	31	3,236	0,120	0	0	41	69	3,627	3,704
X3	0	5	68	37	3,291	0,122	0	0	42	68	3,618	3,694
X4	1	7	77	25	3,145	0,117	0	0	40	70	3,636	3,713
X5	0	1	79	30	3,264	0,118	0	0	49	61	3,555	3,629
X6	1	4	81	24	3,164	0,117	0	0	43	67	3,609	3,685

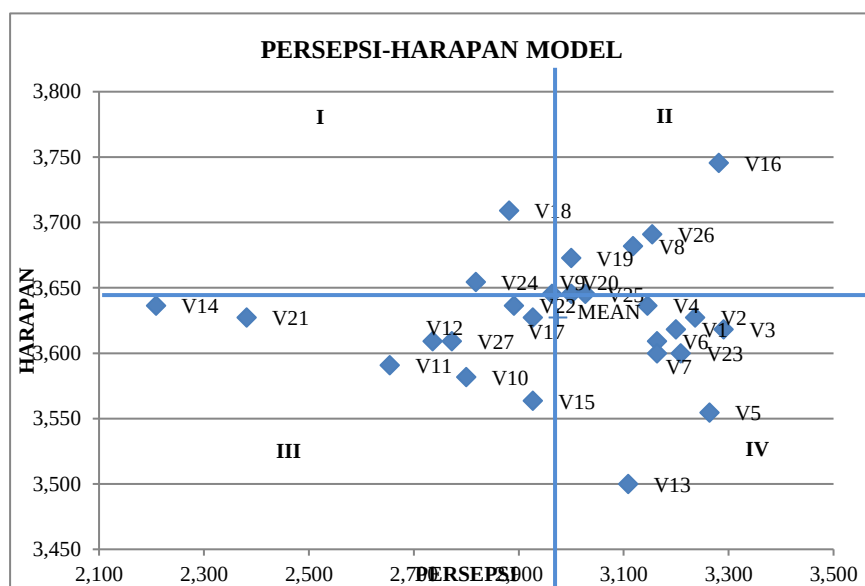
Kode Butir	Persepsi					Weighted Score	Harapan					Weighting Factor
	1	2	3	4	Average X		1	2	3	4	Average Y	
X7	2	7	72	29	3,164	0,116	0	1	40	69	3,600	3,676
X8	1	10	74	25	3,118	0,117	0	0	35	75	3,682	3,759
X9	2	17	74	17	2,964	0,110	0	0	39	71	3,645	3,722
X10	3	20	83	4	2,800	0,102	0	1	42	67	3,582	3,657
X11	2	37	68	3	2,655	0,097	0	0	45	65	3,591	3,667
X12	4	27	69	10	2,773	0,102	0	0	43	67	3,609	3,685
X13		10	78	22	3,109	0,111	0	1	51	58	3,500	3,574
X14	17	55	36	2	2,209	0,082	0	2	34	74	3,636	3,713
X15	3	14	81	12	2,927	0,107	0	0	48	62	3,564	3,639
X16	0	5	69	36	3,282	0,126	0	0	28	82	3,745	3,824
X17	0	23	72	15	2,927	0,108	0	0	41	69	3,627	3,704
X18	5	17	74	14	2,882	0,109	0	0	32	78	3,709	3,787
X19	3	12	77	18	3,000	0,113	0	0	36	74	3,673	3,750
X20	3	13	75	19	3,000	0,112	0	0	39	71	3,645	3,722
X21	7	54	49		2,382	0,088	0	0	41	69	3,627	3,704
X22	1	20	79	10	2,891	0,107	0	0	40	70	3,636	3,713
X23	0	6	75	29	3,209	0,118	0	0	44	66	3,600	3,676
X24	4	19	80	7	2,818	0,105	0	0	38	72	3,655	3,732
X25	1	9	86	14	3,027	0,113	0	0	39	71	3,645	3,722
X26	1	5	80	24	3,155	0,119	0	0	34	76	3,691	3,769
X27	7	21	76	6	2,736	0,101	0	1	39	70	3,609	3,685
Average					2,975		Average					3,627
Total						2,975						
Nilai CSI						74,380						

Sumber: Hasil Survei, 2013

Hasil penghitungan CSI Total mendapatkan nilai CSI 74,380.

Analisis selanjutnya adalah melakukan pemetaan dengan menggunakan diagram kartesius, dimana sumbu X merupakan tingkat persepsi penumpang dan sumbu Y merupakan tingkat harapan penumpang. Dari analisis diagram pemetaan ini diketahui butir-butir kualitas

pelayanan mana saja yang harus dipertahankan dan menjadi prioritas baik prioritas utama maupun prioritas rendah, butir mana saja yang menjadi prioritas utama maupun prioritas rendah yang harus diperbaiki dan butir mana saja yang pelaksanaannya berlebihan.



Gambar 1. Diagram Pemetaan (Importance-Performance Grid)

Dari diagram kartesius dapat dilihat 27 butir variabel aspek pelayanan masuk dalam kelompok kuadran-kuadran.

- Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*):

No.	Butir	Definisi
1.	X9	Konfigurasi/posisi tempat duduk
2.	X14	Fasilitas P3K di dalam kereta api
3.	X18	Ketepatan tiba di tempat tujuan
4.	X22	Gangguan selama perjalanan (mogok, langsir)
5.	X24	Kecepatan menanggapi keluhan dari pengguna jasa

- Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*):

No.	Butir	Definisi
6.	X4	Sistem informasi (jadwal/ waktu keberangkatan, dll)
7.	X8	Pendingin udara (AC) atau sirkulasi udara di dalam kereta
8.	X16	Ketepatan waktu keberangkatan
9.	X19	Keselamatan selama perjalanan (Adanya Polisi khusus di dalam KA/ POLSUSKA)
10.	X20	Keamanan dari gangguan selama perjalanan (pelemparan batu)
11.	X25	Ketrampilan Masinis dalam menjalankan kereta api
12.	X26	Sikap tegas dan sopan petugas terhadap pelanggaran yang dilakukan penumpang (tidak membeli tiket)

- Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

No.	Butir	Definisi
13.	X10	Bentuk ukuran dan jenis tempat duduk
14.	X11	Kenyamanan terhadap gangguan kebisingan dan ketenangan
15.	X12	Sistem informasi di dalam kereta api (stasiun yang dilewati, perkiraan waktu kedatangan di stasiun tujuan)
16.	X15	Kondisi fasilitas pintu dan jendela kereta api
17.	X17	Kecepatan kereta api selama perjalanan
18.	X21	Goncangan kereta api selama perjalanan
19.	X27	Kecepatan memberikan informasi tentang perjalanan kereta kepada penumpang

- Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

No.	Butir	Definisi
20.	X1	Kemudahan cara memperoleh tiket (pembelian langsung, melalui internet dll)
21.	X2	Jangka waktu membeli tiket kereta api (bisa membeli tiket jauh hari sebelum waktu bepergian)
22.	X3	Ketersediaan/jumlah tempat duduk di KA Ekonomi AC Gajah Wong
23.	X5	Jumlah rangkaian armada kereta api
24.	X6	Kebersihan kereta api
25.	X7	Fasilitas kedaruratan (rem darurat, alat pemadam kebakaran)
26.	X13	Keberadaan pegangan dan tempat barang bagasi
27.	X23	Sikap sopan santun petugas pemeriksa tiket

Butir-butir variabel kualitas pelayanan yang masuk pada kuadran 1 (satu) merupakan butir yang harus dilakukan perbaikan karena butir-butir pada kuadran ini masih belum memuaskan keinginan pengguna jasa kereta api. Pada kuadran 1 (satu) memiliki prioritas utama untuk diperbaiki karena butir-butir pada kuadran ini sangat penting bagi pengguna jasa dan dalam kenyataannya belum dilaksanakan dengan baik oleh PT. Kerata Api Indonesia (Persero).

KESIMPULAN

Responden KA ekonomi AC Gajah Wong hampir seimbang 53% pria dan 47% wanita, responden dengan tingkat pendidikan S1 dan S2 terbanyak (41%), usia responden terbanyak adalah 21-30 tahun (34%), jenis pekerjaan responden terbanyak dari swasta (48%), tingkat pendapatan responden terbanyak antara Rp 1.000.000-Rp 2.000.000 sebanyak 51 orang (47%), dan frekuensi perjalanan responden terbanyak adalah selama sebulan terdiri dari 1-2 kali (44%). Dari hasil analisis variabel aspek pelayanan, KA ekonomi AC Gajah Wong sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang namun belum memberikan kepuasan secara efektif. Hal ini terbukti dengan tingkat kepuasan dari indikator sarana dan sistem informasi adalah sebesar 75,018%, dari indikator operasional adalah sebesar 72,773%, dan indikator SDM/Petugas adalah sebesar 74,728%, serta tingkat kepuasan total konsumen adalah sebesar 74,380% yang berada pada *range Cause For Concern* ($71\% < X \leq 77\%$). Dari 27 (dua puluh tujuh) variabel aspek pelayanan hasil inventarisasi terhadap kebutuhan

dan keinginan penumpang kereta api ekonomi AC, 5 (lima) variabel masih belum memuaskan keinginan pengguna jasa kereta api dan memiliki prioritas utama untuk diperbaiki karena aspek-aspek ini sangat penting bagi pengguna jasa dan dalam kenyataannya belum dilaksanakan dengan baik oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), yaitu konfigurasi/posisi tempat duduk (X9), fasilitas P3K di dalam kereta api (X14), ketepatan tiba di tempat tujuan (X18), gangguan selama perjalanan (kerusakan kereta, persilangan dan penyusulan) (22), dan kecepatan menanggapi keluhan dari pengguna jasa (X24).

SARAN

Hasil evaluasi terhadap KA Ekonomi AC Gajah Wong, yang ditinjau dari aspek sarana dan sistem informasi di dalam kereta api, aspek operasional perjalanan kereta api, serta aspek SDM/petugas diharapkan dapat diterapkan sebagai pedoman atau standar pelayanan minimum yang harus disediakan untuk pengoperasian KA ekonomi AC jarak jauh di Indonesia. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pengguna jasa dengan prioritas perbaikan pelayanan jasa KA Ekonomi AC Gajah Wong yang dapat dilakukan adalah SDM/petugas yang handal, ramah, mempunyai loyalitas dan disiplin diri yang tinggi; peningkatan kualitas SDM Petugas Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA); menempatkan petunjuk atau informasi di dalam kereta api untuk pelayanan gangguan kesehatan ringan dan petunjuk pencegahan kecelakaan; serta perlu dirancang tempat duduk yang lebih ergonomis berkenaan dengan optimalisasi, efisiensi, kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang selama menempuh perjalanan jauh. Kondisi sarana KA ekonomi AC seperti saat ini agar terus dipertahankan dan berdasarkan pengamatan di lapangan, implementasi perbaikan kualitas pelayanan yang dapat segera dilakukan dalam jangka pendek adalah pada konfigurasi/posisi tempat duduk yaitu alternatif 1 adalah untuk konfigurasi kursi 2-2 perlu ditambah ketebalan jok kursi dan merubah bentuk awal jok kursi yang datar menjadi lebih cekung ke dalam (tempat duduk masih kurang ergonomis karena bila sudut sandaran ditambah maka kapasitas tempat duduk berkurang), dan alternatif 2 adalah konfigurasi kursi 2-3 dan sudut sandaran kursi ditambah dari 85% menjadi 100%, sehingga kursi lebih ergonomis dan jumlah tempat duduk tidak berkurang (tetap 80 tempat duduk). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu lebih giat melakukan sosialisasi layanan-layanan informasi yang sudah dimilikinya, seperti *Call Center* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang selain untuk pemesanan tiket, juga bisa difungsikan sebagai pusat informasi jadwal perjalanan, tarif, serta keluhan penumpang KA. PO. BOX 9559 JKT untuk saran dan keluhan pelanggan secara tertulis,

serta membuat *hotline* bebas pulsa untuk saran dan keluhan pelanggan. Suhu pendingin udara/AC di dalam kereta api Ekonomi AC yang beroperasi pada malam hari sangat dingin dan pada siang hari kurang dingin mengurangi kenyamanan penumpang, sehingga perlu dilakukan pengaturan suhu.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, Anang. 2007. *Strategi Sigma Six Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Philip, Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Republik Indonesia. 2007. *UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007. Nomor 4722. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2011. *PM Nomor 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei & Eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Valarie, Zeithaml. Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. 1991. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.