

Kinerja Pelayanan Sistem *Boarding Pass* Kereta Api Penumpang

Atik S. Kuswati

Peneliti Bidang Transportasi Kereta Api-Badan Litbang Perhubungan

Jl. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110

Email: atik_eska@yahoo.co.id

Abstract - Implementing the boarding pass system is one of PT KAI efforts' to improving their service which the passenger should check their identity when buying a train ticket and after a ride on the train. One of the factors that determine customer satisfaction is customer's perception of services quality with focusing on five deminsions. The study cased at the service quality by implementing boarding pass system that aims to find out passenger ratings. Methods of analysis Customer Satisfaction Index (CSI) was used to analyze the level of satisfaction of the respondents. The result of the study shows the value of CSI 64,357%. It is means that the overal performance of boardingpass system perceived by respondents is poor. There are some aspects should be improves such as socialization of boarding pass system, time efficiency and facilities suppor for identifiying ticket and identity card and the alertness of officers in providing services.. Otherwise, there are some factors also that needed to maintain such as ease usage for disable, reducing the density of passengers on the platform, and improve regularity and order in the station.

Keywords: rail transport, boarding pass system, services.

Abstrak - Sebagai upaya meningkatkan layanan PT. KA mulai memberlakukan sistem boarding pass yaitu pengecekan identitas penumpang pada saat membeli tiket kereta api dan setelah naik di dalam kereta. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa. Kajian ini mengamati kualitas pelayanan sistem boarding pass PT.KA yang bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan. Metode analisis Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden. Hasil kajian menunjukkan nilai CSI 64,357 % dan ini berarti bahwa secara umum kinerja pelayanan sistem boardingpass yang dirasakan oleh responden adalah buruk (poor). Aspek yang perlu ditingkatkan adalah sosialisasi, efisiensi waktu dan sarana pendukung selama pemeriksaan tiket dan kartu identitas, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan

aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah kemudahan penumpang dengan perlakuan khusus, mengurangi kepadatan penumpang di peron, serta meningkatkan keteraturan dan ketertiban di stasiun.

Kata kunci: transportasi kereta api, sistem boarding pass, pelayanan.

PENDAHULUAN

PT. KA mulai memberlakukan sistem *boarding pass* yaitu pengecekan identitas penumpang pada saat membeli tiket kereta api dan setelah naik di dalam kereta. Hal ini dimaksudkan untuk menertibkan layanan dimana identitas yang tertera di tiket harus sama dengan penumpang yang melakukan perjalanan. Sistem *boarding pass* memberikan kenyamanan, karena penumpang tidak lagi berdesakan dan telah ada pengaturan tempat duduk yang jelas. Sistem ini juga untuk meningkatkan keamanan di stasiun maupun perjalanan di kereta api. Dalam pemeriksaan bila ditemukan perbedaan antara tiket dengan identitas maka petugas berhak menolak dan meminta calon penumpang tidak masuk area stasiun. penumpang juga harus memperlihatkan kartu identitasnya kepada kondektur pada saat pemeriksaan di kereta api.

Maksud kajian adalah mengevaluasi layanan penerapan sistem *boarding pass* dari penilaian penumpang, sedangkan tujuannya adalah untuk mendapatkan rekomendasi dalam rangka meningkatkan layanan sistem *boarding pass*. Ruang lingkup kajian meliputi: identifikasi peraturan perundangan yang terkait dengan kajian, kebijakan layanan sistem *boarding pass*, pengolahan data dan analisis, penyusunan rekomendasi. Lokasi kajian di Jakarta dan Bandung. Hasil kajian adalah tersusun kinerja layanan penerapan sistem *boarding pass* penumpang kereta api.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Jotin Khisty & B.Kent Lall (2003:9) bahwa bagaimana orang bergerak dari tempat asal ke tempat

tujuan sebenarnya merupakan suatu pilihan. Keputusan ini dibuat dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti waktu, jarak, efisiensi, biaya, keamanan dan kenyamanan. Sofjan Assauri (2004: 257) mendefinisikan kualitas sebagai "tingkat kemampuan produk (barang/jasa) untuk memenuhi apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk yang dimilikinya". Kualitas produk sangat terkait dengan kepuasan konsumen. Dengan terdapatnya kepuasan suatu produk oleh konsumen, maka semakin baiklah posisi produk itu dalam persaingan karena semakin banyak dicari dan diminta oleh konsumen.

Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai (*value*) seringkali digunakan untuk mengacu pada kualitas produk dikaitkan dengan harga produk bersangkutan. Demikian dinyatakan oleh Fandy Tjiptono, et,all (2008:67). Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang sering dijadikan acuan, menurut Fandy Tjiptono, et,all (2008:68) adalah: *Reliabilitas* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; *Responsivitas* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan; *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan karyawan; *Empati* meliputi kemudahan dalam menjalin komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan; dan *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Pada saat angkutan Lebaran 2012, alur pelayanan dengan sistem *boarding pass* di stasiun sebagai berikut:

- 1) Penumpang yang telah memiliki tiket berada di tempat penampungan awal yang terletak di luar stasiun, disini calon penumpang masih bercampur dengan orang lain yang bukan penumpang.
- 2) Dari tempat penampungan calon penumpang masuk ke ruang tunggu setelah sebelumnya menunjukkan tiket dan kartu identitas kepada petugas. Petugas akan memberi stempel "sesuai identitas" pada tiket yang nama penumpang pada tiket dan kartu identitasnya sama.

- 3) Hanya penumpang yang berhak masuk ke ruang tunggu. Penumpang baru dipersilakan masuk ke ruang tunggu satu jam sebelum jadwal keberangkatan kereta.
- 4) Ketika kereta tiba, penumpang yang sudah berkumpul di ruang tunggu dipersilakan masuk ke ruang peron untuk kemudian menaiki kereta. Secara umum kereta akan berhenti menunggu semua penumpang masuk sekitar 30 menit lamanya, sebelum akhirnya berangkat ke tempat tujuan. Ruang tunggu akan kembali terisi oleh penumpang kereta yang akan berangkat selanjutnya.

METODOLOGI

Ukuran sampel merupakan istilah banyaknya sampel yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini rumus yang akan digunakan untuk menentukan ukuran sampel adalah rumus yang dikemukakan oleh Slovin yaitu sebagai berikut:

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

dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *sampling error*

Dalam penelitian ini populasinya adalah penumpang kereta api. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *random sampling*, dimana dengan metode ini pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Metode Analisis

a. Importance – Performance Analysis

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

Importance Analysis, merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. *Performance Analysis*, merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk.

Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean*

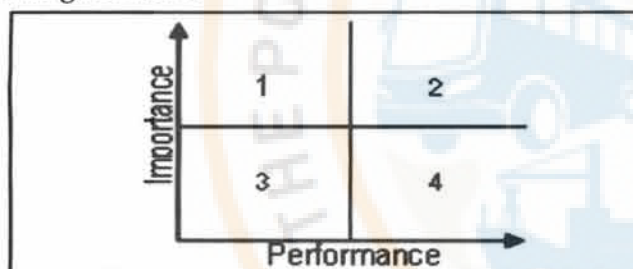
dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

dengan:

X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
 Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
 X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan;
 Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan;
 n = Jumlah Responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa 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 yang diteliti (Supranto, 1997:241-242) Adapun empat kuadran dalam model *Importance - Performance Grid* sebagai berikut.



Gambar 1: Kuadran *Importance - Performance Grid*

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

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

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

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

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

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

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

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

b. *Customer satisfaction indeks (CSI)*

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction index (CSI)*. CSI merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* sebagai berikut.: Menghitung *weighting factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%. Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score* dari setiap faktor, yang selanjutnya dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average*. Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* dapat diinterpretasikan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Very Poor
$64\% < X \leq 71\%$	Poor
$71\% < X \leq 77\%$	Cause For Concern
$77\% < X \leq 80\%$	Border Line
$80\% < X \leq 84\%$	Good
$84\% < X \leq 87\%$	Very Good
$X > 87\%$	Excellent

Sumber: www.leadershipsafactors.com

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jenis layanan

Berdasarkan kelas kereta dikelompokkan menjadi kelas ekonomi dan kelas non ekonomi.

a. Kelas Ekonomi

KA Kelas Ekonomi merupakan salah satu segmen pelayanan PT. Kereta Api (Persero) di luar sejumlah KA Komersil (Kelas Eksekutif dan Kelas Bisnis). KA Kelas Ekonomi yang dioperasikan dikelompokkan menjadi tiga segmen, yaitu KA Ekonomi Jarak Jauh, Lokal dan KA Ekonomi Jabotabek.

Tabel 2. Kereta Khusus Ekonomi

No.	Nama Kereta	Relasi
1	Matarmaja	PSE – ML
2	GBM Selatan	SBI – JAK
3	Brantas	THB-KD
4	Kertajaya	SBI-PSE
5	Pasundan	KAC-SGU
6	Kahuripan	KD-PDL
7	Bengawan	THB-SLO
8	Progo	LPN-PSE
9	Logawa	PWT-SGU-JR
10	Kutojaya	KTA-THB
11	Sritanjung	LPN-SGU-JR
12	Tawang Jaya	SMC-PSE
13	Fedder Tawang Jaya	BJ-SMC
14	Serayu	KYA-JAK
15	Kutojaya Selatan	KAC-KTA
16	Tegal Arum	TG-JAK
17	Tawangalun	BW-BG-ML
18	Putri Hijau / Siantar Ekspres	SIR/TNB-MDN
19	Putri Hijau / Siantar Ekspres	MDN-TNB/SIR
20	Putri Hijau	MDN-TNB
21	Serele	KPT-TNK
22	Raja Basa	KPT-TNK
23	KA Baru Pagi	SBI-PSE

Sumber: PT. KA, 2009

b. Kelas Non Ekonomi

PT. Kereta Api Indonesia membagi kelas kereta api non ekonomi menjadi beberapa kelas kereta api, yaitu kelas kereta Argo dan non Argo.

2. Pembahasan

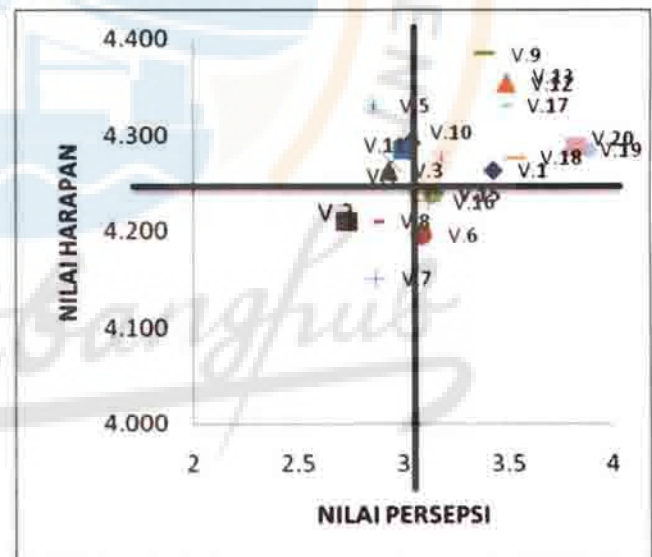
Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan diperlukan karena dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut kualitas jasa digunakan untuk menghitung *customer satisfaction indeks*

Pada diagram, letak dari aspek-aspek layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terbagi menjadi empat bagian. Interpretasi dari diagram tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Kereta Khusus Ekonomi

No.	Nama Kereta	Relasi
1	Argo Bromo Anggrek	SBI-GMR
2	Argo Bromo Anggrek	SBI-GMR
3	Argo Willis	SGU-BD
4	Argo Lawu	SLO-GMR
5	Argo Dwipangga	GMR-SLO
6	Argo Sindoro	GMR-SMT
7	Argo Muria	GMR-SMT
8	Argo Gede	BD-GMR
9	Argo Gede	BD-GMR
10	Argo Gede	BD-GMR
11	Argo Jati	CN-GMR
12	Gajayana	ML-GMR
13	Bima	GMR-SGU
14	Sembrani	SBI-JAK
15	Turangga	BD-SGU
16	Taksaka	YK-GMR
17	Taksaka	YK-GMR
18	Kamandanu	JAK-SMT
19	Harina	BD-SMT
20	Rajawali	SMT-SBI
21	Argojati	CN-GMR

Sumber: PT. KA, 2009



Gambar 1. Nilai CSI

- Pada kuadran I, aspek pelayanan/atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna kereta api dan penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Kemudahan informasi atau petunjuk penerapan *boarding pass* di stasiun (V3)
 - 2) Sosialisasi melalui media cetak maupun elektronik (V4)
 - 3) Efisiensi waktu yang dibutuhkan selama pemeriksaan identitas (V10)
 - 4) Antrian selama penerapan sistem *boarding pass* pada setiap pemeriksaan tiket dan kartu identitas (V11)
 - 5) Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pada saat pemeriksaan tiket dan kartu identitas (V14)
- b. Pada kuadran 2, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna jasa. Aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah:
- 1) Sistem *boarding pass* sudah diketahui oleh masyarakat yang biasa menggunakan kereta api
 - 2) Tingkat kemudahan penumpang dengan perlakuan khusus (cacat, lansia, ibu hamil) untuk pengecekan identitas sebelum naik KA (V9)
 - 3) Sistem ini mengurangi kepadatan penumpang di peron (V12)
 - 4) Meningkatkan keteraturan dan ketertiban di stasiun (V13)
 - 5) Sistem ini memberikan kenyamanan, karena adanya pengaturan tempat duduk yang jelas (V17)
 - 6) Sistem ini meningkatkan keamanan di stasiun (V18)
 - 7) Sistem ini meningkatkan keamanan di perjalanan (V19)
 - 8) Sistem ini mengurangi praktek percaloan (V20)
- c. Kuadran 3, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi responden, sedangkan kualitas pelaksanaannya dianggap cukup. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- 1) Sistem *boarding pass* sudah diketahui oleh masyarakat yang jarang menggunakan kereta api terutama masyarakat perdesaan (V2)
 - 2) Mengurangi antrian pada pintu masuk/ ruang tunggu (V7)
 - 3) Waktu menunggu di ruang tunggu kereta tidak lebih dari 30 menit (V8)
- d. Kuadran 4, menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh PT. KA. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- 1) Kemudahan pembelian tiket dengan sistem ini kepada calon penumpang yang membeli secara kolektif (V6)
 - 2) Respons petugas terhadap keluhan penumpang (V15)
 - 3) Pemberian informasi yang jelas tentang sistem ini oleh petugas (V16)
- Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai CSI 64,357 % dan ini berarti bahwa secara umum kinerja pelayanan sistem *boarding pass* yang dirasakan oleh responden adalah buruk (*poor*). Beberapa pelayanan yang dapat ditingkatkan adalah mengurangi antrian calon penumpang di peron, mengurangi praktek percaloan tiket kereta, dan mengurangi penumpang ilegal, mengurangi antrean di loket pembelian karcis maupun di dalam stasiun karena yang berhak masuk ke dalam peron stasiun pemberangkatan hanya calon penumpang yang akan *check in*.
- Namun sistem tersebut masih terbilang baru dalam penerapannya sehingga memerlukan keseriusan guna mewujudkan layanan yang lebih baik, hal ini didasarkan pada respon penumpang bahwa penerapan sistem ini masih kurang (*poor*).
- Kurangnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat mengenai sistem pembelian tiket, serta memerlukan waktu lebih lama bagi penumpang pada saat pembelian tiket, merupakan salah satu kendala karena diperlukan waktu untuk mencari kartu identitas (SIM/KTP) yang tidak dipersiapkan pada saat antrian.
- Kondisi beberapa stasiun yang masih terbuka dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan sistem *boarding pass*, sehingga sulit untuk dilaksanakan secara maksimal. Beberapa stasiun yang masih terbuka masih memungkinkan adanya penumpang ilegal yang masuk ke peron atau naik kereta, sedangkan fasilitas *check in* seperti meja untuk *frontier* masih belum cukup tersedia.

Tabel 4. Perhitungan CSI

	Aspek Pelayanan	Perhitungan CSI															
		Persepsi							Harapan								
		1	2	3	4	5	Total	Score Rata2	Weighted Score	1	2	3	4	5	Total	Score Rata2	Weighted Score (%)
1	Sistem boarding pass sudah diketahui oleh masyarakat yang sudah biasa menggunakan kereta api	0	8	63	64	1	136	3.426	0.171	0	0	2	94	37	133	4.263	4.986
2	Sistem boarding pass sudah diketahui oleh masyarakat yang tidak sering menggunakan kereta api terutama masyarakat perdesaan	9	34	77	16	0	136	2.735	0.135	0	0	1	103	29	133	4.211	4.925
3	Kemudahan informasi atau petunjuk penerapan <i>boarding pass</i> di stasiun	1	28	87	20	0	136	2.926	0.146	0	0	0	98	35	133	4.263	4.986
4	Sosialisasi melalui media cetak maupun elektronik	0	22	99	15	0	136	2.949	0.147	0	0	0	97	36	133	4.271	4.995
5	Efisiensi waktu pada saat pembelian tiket	2	33	81	18	0	134	2.858	0.145	0	0	2	85	46	133	4.331	5.065
6	Kemudahan pembelian tiket dengan sistem ini kepada calon penumpang yang membeli secara kolektif	3	15	85	33	0	136	3.088	0.152	0	0	0	107	26	133	4.195	4.907
7	Mengurangi antrian pada gate in/ruang tunggu	1	32	86	16	0	135	2.867	0.139	0	0	3	107	23	133	4.150	4.854
8	Waktu menunggu diruang tunggu kereta tidak lebih dari 30 menit	2	30	89	15	0	136	2.860	0.141	0	0	2	101	30	133	4.211	4.925
9	Tingkat kemudahan penumpang dengan perlakuan khusus (cacat, lansia, ibu hamil) untuk pengecekan identitas sebelum naik KA	5	16	34	78	0	133	3.391	0.174	0	0	0	80	50	130	4.385	5.128
10	Efisiensi waktu yang dibutuhkan selama pemeriksaan identitas sebelum naik kereta	0	16	97	19	1	133	3.038	0.153	0	0	0	92	38	130	4.292	5.020
11	Antrian pada setiap pemeriksaan tiket dan kartu identitas	0	20	91	21	0	132	3.008	0.151	0	0	0	93	37	130	4.285	5.011
12	Sistem ini mengurangi kepadatan penumpang di peron	0	8	52	71	1	132	3.492	0.178	0	0	0	84	46	130	4.354	5.092
13	Meningkatkan keteraturan dan ketertiban di stasiun	0	8	51	72	1	132	3.500	0.179	0	0	0	83	47	130	4.362	5.101
14	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pada saat pemeriksaan tiket dan identitas	1	15	75	41	0	132	3.182	0.159	0	0	1	92	37	130	4.277	5.002
15	Respon petugas terhadap keluhan penumpang	1	15	80	36	0	132	3.144	0.156	0	0	2	95	33	130	4.238	4.957
16	Pemberian informasi yang jelas tentang sistem ini oleh petugas	0	17	82	33	0	132	3.121	0.154	0	0	1	98	31	130	4.231	4.948
17	Sistem ini memberikan kenyamanan, karena adanya pengaturan tempat duduk yang jelas	2	4	63	62	5	136	3.471	0.176	0	0	0	87	43	130	4.331	5.065
18	Sistem ini meningkatkan keamanan di stasiun	1	14	52	49	20	136	3.537	0.177	0	0	0	94	36	130	4.277	5.002
19	Sistem ini meningkatkan keamanan di perjalanan	0	11	18	82	25	136	3.890	0.195	0	0	0	93	37	130	4.285	5.011
20	Sistem ini mengurangi praktek percaloan	0	9	21	90	16	136	3.831	0.192	0	0	0	92	37	129	4.287	5.014
Nilai Rata-Rata		Sumbu Absis							3.216	Sumbu Ordinat							4.275
Nilai Total									3.218								
Nilai CSI (%)									64.357								

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis, penilaian responden terhadap penerapan sistem *boarding pass* masih kurang. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan adalah :

- 1) Sosialisasi melalui media cetak maupun elektronik.
- 2) Efisiensi waktu yang dibutuhkan selama pemeriksaan identitas.
- 3) Antrian selama penerapan sistem *boarding pass* pada setiap pemeriksaan tiket dan kartu identitas.
- 4) Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pada saat pemeriksaan tiket dan kartu identitas.

Disisi lain terdapat aspek pelayanan yang harus dipertahankan adalah:

- 1) Tingkat kemudahan penumpang dengan perlakuan khusus (cacat, lansia, ibu hamil) untuk pengecekan identitas sebelum naik KA.
- 2) Sistem ini mengurangi kepadatan penumpang di peron.
- 3) Meningkatkan keteraturan dan ketertiban di stasiun.
- 4) Sistem ini memberikan kenyamanan, karena adanya pengaturan tempat duduk yang jelas.
- 5) Sistem ini meningkatkan keamanan di stasiun dan perjalanan
- 6) Sistem ini mengurangi praktek percaloan.

B. Saran

- 1) Guna meningkatkan pelayanan pada sistem *boarding pass*, maka perbaikan dan peningkatan layanan memperhatikan faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen.
- 2) Informasi senantiasa diberikan kepada masyarakat, terutama terkait dengan hangusnya tiket apabila tidak sesuai dengan nama calon penumpang.
- 3) Kondisi beberapa stasiun yang masih terbuka dan fasilitas dalam pelaksanaan sistem *boarding pass* perlu diperbaiki sehingga sistem tersebut dapat berjalan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dadi Adriana. 2007. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.
- Jotin Khisty, Kent Lall. 2002. *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*. Erlangga. Jakarta.
- Sofjan Assauri. 2007. *Matematika Ekonomi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2000. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Singgih Santoso, 2002. *SPSS Statistik Multivariat*, Jakarta.
- Supranto, J. 2000. *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*. Rineka. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- www.keretaapi.co.id.
- www.leadershipsactors.com