

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KRL COMMUTER LINE DI STASIUN BEKASI

Zefri¹, Mutiara Jundillah Maharani¹

¹ Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas Teknik, Universitas Krisnadwipayana

Jl. Raya Jatiwaringin, RT. 03 / RW. 04, Jatiwaringin, Pondok Gede, Jakarta Timur, 13077.

Abstrak

Sebagai salah satu kota besar di kawasan Jabodetabek serta berhubungan dengan ibukota Jakarta, Kota Bekasi memiliki potensi dalam pembangunan dan perkembangan kota. berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 54 Tahun 2013, arah pengembangan sistem transportasi di Kawasan Jabodetabek lebih ditekankan pada sistem pengembangan transportasi massal dan mampu menampung penumpang dalam jumlah banyak. Kereta api/KRL Commuter Line dinilai dapat berperan sebagai moda transportasi strategis yang mampu mengurangi kemacetan di perkotaan. Judul penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kualitas apa sajakah yang dianggap penting oleh konsumen KRL Commuter Line dalam menentukan kepuasan pengguna dan juga untuk mengetahui kinerja KRL Commuter Line terhadap kualitas pelayanan, serta mengetahui strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data meliputi studi pustaka dan studi lapangan dengan cara observasi dan wawancara menggunakan kuesioner. Sampel pengumpulan ini dikumpulkan dari 100 responden yang berada di Stasiun Bekasi. Lalu di Analisis menggunakan teknik analisis Importance Performance Analysis (IPA) yaitu untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan atau kinerjanya. Dari hasil analisis, didapatkan bahwa ada lima atribut yang dinyatakan penting namun kinerjanya masih rendah meliputi : Ketepatan jadwal perjalanan KA dengan skor 315, Kecepatanan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan skor 312, Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan dengan skor 318, Harga tiket yang ditawarkan dengan skor 313, dan kebersihan di dalam kereta dengan skor 307.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, KRL Commuter Line, Kinerja, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan (Amelia, Oetomo, 2018). Kebutuhan akan jasa transportasi yang diikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat, maka akan memerlukan peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu adanya

penyediaan jasa transportasi yang semakin meningkat baik kuat kuantitas maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien (Sukmarini, 2016). Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi masyarakat tersebut adalah kereta api.

PT Kereta Api Commuter Jabodetabek mempunyai sistem baru yang bermaksud agar dapat melayani masyarakat dan dapat memuaskan pelanggan dengan pelayanan jasa kereta api ini. Dengan sistem diharapkan agar tidak terjadi penumpukan penumpang pada kereta api yang mengakibatkan

kereta api penuh sesak dan mengurangi kenyamanan di dalam gerbong. Sistem itu adalah Sistem Commuter Line. Sistem Commuter Line adalah KA Kelas Ekspres Pakuan yang akan dihapus dan akan diganti dengan kereta Commuter Jabodetabek nonsubsidi yang akan berhenti di setiap stasiun dengan sistem *Single Operation*.

Untuk dapat menjadikan KRL Commuter Line Single Operation sebagai transportasi utama Jabodetabek maka faktor pelayanan harus mendapatkan perhatian. Mempertahankan loyalitas pengguna dan meningkatkan kualitas pelayanan harus terus menerus dilakukan agar bisa memberikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan. PT KAI Commuter Jabodetabek sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi dituntut untuk terus berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat supaya menghasilkan kepuasan yang maksimal terhadap pengguna jasa atau pelanggannya. Dalam industri jasa, kualitas layanan memainkan peranan penting dalam memberi nilai tambah terhadap pengalaman layanan secara keseluruhan. Seorang pelanggan akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka.

Di balik fungsi strategis KRL sebagai jenis layanan transportasi yang banyak diminati masyarakat, masih banyak kelemahan dari pelayanan KRL diantaranya adalah: (1) Jumlah penumpang yang selalu melebihi kapasitas sehingga masih jauh untuk terciptanya rasa nyaman; (2) Seringnya terjadi hambatan baik yang disebabkan karena gangguan sarana prasarana maupun masalah teknis sehingga jadwal keberangkatan dan tiba menjadi sering tidak sesuai sehingga masih belum bisa memberikan jasa pelayanan yang tepat waktu; (3) Sering ditemuinya kecelakaan kereta api baik yang disebabkan oleh human error maupun kesalahan teknis sehingga juga belum bisa memberikan jasa pelayanan yang aman. Keluhan, hujatan

dan kritik-kritik pedas masih sering terlontar dari masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi KRL, karena merasa dikecewakan oleh pelayanan KAI yang masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan jasa KRL yang lebih baik, karena mereka yakin transportasi jenis ini merupakan transportasi yang paling tepat mereka pilih karena relatif lebih efektif dan efisien dibanding transportasi jenis lain.

Stasiun Bekasi merupakan stasiun utama yang berada di Kota Bekasi. Stasiun Bekasi adalah stasiun kereta api kelas besar tipe C yang terletak di JL. H. Juanda, Kelurahan Marga Mulya, Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi. Stasiun yang terletak pada ketinggian +19 meter ini termasuk dalam Daerah Operasi I Jakarta. Stasiun ini memiliki lima jalur kereta api aktif dengan jalur 1 dan 4 sebagai sepur lurus.

Sebagai salah satu kota besar di kawasan Jabodetabek serta berubung dengan ibukota Jakarta, Kota Bekasi memiliki potensi dalam pembangunan dan perkembangan kota. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 6 tahun 2017 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional, Kota Bekasi dijadikan sebagai salah satu Pusat Kegiatan Nasional (PKN) serta Pusat Kegiatan Strategis Nasional. Pengembangan Kota Bekasi yang akan dilakukan berfokus pada revitalisasi dan percepatan pengembangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan yang terbagi sebagai berikut:

A. Studi Pustaka

Teori-teori mengenai Kualitas Pelayanan, Pelayanan Public, Kepuasan konsumen dan teori mengenai pengambilan sampel serta teori mengenai metode survey yang diinginkan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

B. Observasi / Survey

Data-data primer mengenai kualitas pelayanan KRL Commuter Line pada stasiun Bekasi yang didapatkan dengan cara wawancara melalui kuesioner kepada penumpang KRL Commuter Line serta data sekunder yang di dapat dari instansi terkait.

C. Pengolahan Data

Setelah data-data yaitu primer dan sekunder didapat maka diolah sesuai dengan dasar teori yang diambil dari buku maupun media lainnya serta dibantu dengan Analisis dan penggunaan program komputer seperti Microsoft Excel. Analisis yang digunakan adalah Important Performance Analysis (IPA). Metode Importance and Performance Analysis digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan atau kinerjanya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Skala Likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri responden didasarkan suatu variabel-variabel demografi, sosial, ekonomi dan kondisi lingkungan responden. Responden tersebut adalah penumpang KRL Commuter Line di stasiun Bekasi yang bersedia menjadi responden. Metode pemilihan sampel yang digunakan untuk jumlah responden yaitu dengan rumus slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = presentasi kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir 10%.

Jadi diketahui jumlah pengguna KRL tahun 2018 rata-rata perhari sebesar 1.001.438 pelanggan (Sumber PT Kereta Api Indonesia), sehingga diperoleh sampel sebagai berikut:

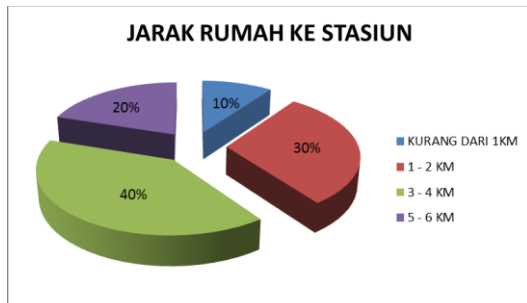
$$n = \frac{1.001.438}{1 + 1.001.438 (0,1)^2} = 100$$

Jadi dapat disimpulkan dari perhitungan diatas, sampel yang akan diteliti sebanyak 100 orang. Dari data karakteristik responden dapat diketahui bagaimana struktur ciri-ciri penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek, sehingga informasi ini akan dapat digunakan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan responden. Informasi ini juga bisa digunakan sebagai masukan dalam strategi kebijakan segmentasi berdasarkan karakteristik responden, karakteristik responden pada penelitian ini meliputi :

a. Jarak Rumah dengan Stasiun

Dari hasil penelitian terhadap penumpang KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi sebanyak 100 responden, diketahui bahwa jarak rumah dengan stasiun mempengaruhi persepsi masyarakat untuk menggunakan KRL Commuter Line. Sehingga jika jarak rumah dengan stasiun dekat dapat mereferensikan masyarakat agar menggunakan KRL Commuter Line jika ingin ke suatu tempat yang jaraknya lumayan jauh. Diketahui jumlah penumpang yang jarak rumahnya ke stasiun kurang dari 1 km yaitu dengan presentase 10%, diikuti oleh jarak 5-6 km adalah 20% , lalu

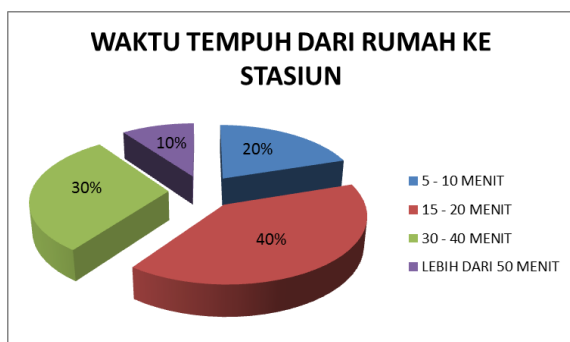
jarak 1-2 km presentase 30% , dan yang paling tinggi yaitu jarak 3-4 km dengan presentase 40%. Berikut data penumpang dengan jarak rumah ke stasiun dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Jarak Rumah ke Stasiun

b. Waktu tempuh dari Rumah ke Stasiun

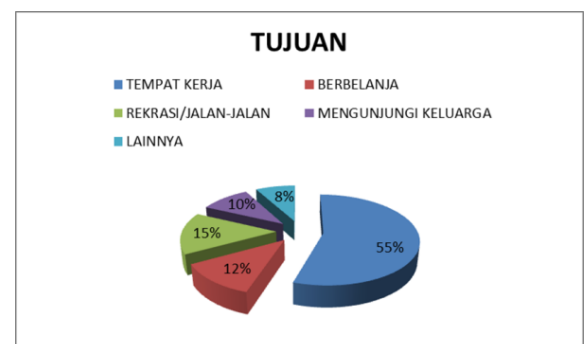
Dari hasil penelitian terhadap penumpang KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi sebanyak 100 responden, diketahui bahwa waktu tempuh dari rumah ke stasiun dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan KRL Commuter Line. Hasilnya yaitu yang tertinggi dengan waktu tempuh dari rumah ke stasiun dengan waktu 15 - 20 menit persentasenya sebesar 40%, lalu diikuti dengan waktu 30 - 40 menit yaitu 30%, dengan waktu 5 - 10 menit memiliki presentase 20%, dan yang terendah yaitu dengan waktu lebih dari 50 menit memiliki presentase 10%. Berikut data penumpang berdasarkan Waktu tempuh dari Rumah ke Stasiun dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Waktu Tempuh dari Rumah ke Stasiun

c. Tujuan melakukan perjalanan menggunakan KRL Commuter Line

Sebagian besar penumpang KRL Commuter Line berdasarkan hasil wawancara dengan kuesioner yang dilakukan adalah menuju ke tempat kerja sebesar 55%, rekreasi/jalan-jalan 15%, Berbelanja 12% dan mengunjungi keluarga sebesar 10%, sedangkan lainnya sebesar 8%. Sebagian besar penumpang KRL Commuter Line adalah untuk tujuan kerja, maka pelayanan yang harus diutamakan adalah kecepatan dan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta. Pesebaran data penumpang KRL Commuter Line berdasarkan tujuan melakukan perjalanan dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Tujuan

d. Alasan menggunakan KRL Commuter Line

Waktu lebih cepat adalah salah satu alasan banyak penumpang memilih menggunakan KRL Commuter Line dengan presentasi sebesar 50%, kemudian biaya lebih murah sebesar 20% dan tujuan dekat dengan stasiun sebesar 15%, dan sisanya kenyamanan dan lainnya sebesar 12% dan 3%. Bukan suatu hal yang luar biasa jika banyak penumpang KRL

Commuter Line memilih waktu tempuh yang singkat saat penumpang KRL Commuter Line. Karena jika dibandingkan menggunakan transportasi jenis lain seperti bus, taksi dan kendaraan umum lainnya maka KRL Commuter Line merupakan kendaraan yang tidak mengenal macet sehingga bisa menghemat waktu dan mempunyai waktu yang relatif lebih cepat. Persebaran data penumpang berdasarkan alasan penumpang memilih KRL Commuter Line dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 4.



Gambar 4 Alasan

Kualitas Pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan Kepuasan Konsumen KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi

Kualitas Pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan Kepuasan Konsumen KRL Commuter Line yaitu dengan menggunakan Atribut Layanan untuk mengetahui apakah keberadaan pelayanan yang ada sangat dibutuhkan. Caranya yaitu dengan menganalisis menggunakan wawancara kuesioner yang pertanyaannya terdapat atribut kualitas pelayanan dengan penilaian tingkat kepentingan atau harapan konsumen menggunakan Skala linkert 5 yang dilakukan oleh pengguna jasa atau penumpang KRL Commuter Line. Atribut - atribut kualitas pelayanan pelanggan KRL Commuter Line dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuter Line

No	Atribut Layanan
	<i>Reability</i> Keandalan
1	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun
2	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA
3	Ketepatan jadwal perjalanan KA
4	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan
5	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas
	<i>Responsiveness</i> Daya Tanggap
6	Petugas melakukan pemeriksaan tiket
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
8	Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta dinilai masih kurang
9	Kesiapan dalam merespon permasalahan konsumen
10	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani
	<i>Assurance</i> Jaminan
11	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan
12	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
13	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun kereta
14	Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta
15	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan
	<i>Emphaty</i> Empati
16	Kemampuan petugas memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dimengerti
17	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan pelanggan
18	Kejujuran dan kesabaran karyawan petugas dalam memberikan pelayanan
19	Harga tiket yang ditawarkan
20	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam
	<i>Tangibles</i> Bukti Fisik
21	Kebersihan di stasiun

22	Kebersihan di dalam kereta
23	Kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta
24	Sirkulasi udara di dalam kereta
25	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan

Sumber : Peneliti

Tabel 2 Penilaian Tingkat Kepentingan terhadap Atribut Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line

No	Atribut Layanan	Hasil
<i>Reability</i> Keandalan		
1	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun	399
2	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	375
3	Ketepatan jadwal perjalanan KA	393
4	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan	370
5	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas	382
<i>Responsiveness</i> Daya Tanggap		
6	Petugas melakukan pemeriksaan tiket	369
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	395
8	Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta dinilai masih kurang	369
9	Kesiapan dalam merespon permasalahan konsumen	372
10	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani	366
<i>Assurance</i> Jaminan		
11	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	381
12	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	371
13	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun kereta	358
14	Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta	356
15	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	374
<i>Emphaty</i> Empati		
16	Kemampuan petugas memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dimengerti	374
17	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan pelanggan	376
18	Kejujuran dan kesabaran karyawan petugas dalam memberikan pelayanan	369
19	Harga tiket yang ditawarkan	374
20	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam	356
<i>Tangibles</i> Bukti Fisik		
21	Kebersihan di stasiun	376
22	Kebersihan di dalam kereta	378
23	Kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta	373
24	Sirkulasi udara di dalam kereta	375
25	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	386

Sumber : Peneliti

Dari hasil penelitian terlihat bahwa atribut menjangkau lokasi stasiun (1) merupakan atribut dengan nilai kepentingan tertinggi yaitu dengan nilai skor 399. Atribut ini dinilai penting karena kemudahan akses akan berpengaruh terhadap faktor biaya, waktu, dan kenyamanan. Kemudian disusul oleh atribut : kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen (7) dengan nilai skor 395, ketepatan jadwal KA (3) dengan nilai skor 393, ketersediaan alat untuk

menginformasikan rute perjalanan (25) dengan nilai skor 386, kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas (5) dengan nilai skor 382. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen juga merupakan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen juga merupakan atribut yang sangat penting karena informasi merupakan faktor kemudahan yang berhubungan dengan atribut yang lain. Begitu pula dengan ketepatan jadwal perjalanan karena

sebagian besar pengguna KRL Commuter Line adalah orang yang bekerja dengan

tingkat aktivitas tinggi dengan penggunaan waktu yang padat.

Tabel 3 Penilaian Tingkat Kinerja terhadap Atribut Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line yang diukur dengan Tingkat Kepuasan

No	Atribut Layanan	Hasil
<i>Reability</i> Keandalan		
1	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun	345
2	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	340
3	Ketepatan jadwal perjalanan KA	315
4	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan	331
5	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas	338
<i>Responsiveness</i> Daya Tanggap		
6	Petugas melakukan pemeriksaan tiket	325
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	312
8	Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta dinilai masih kurang	330
9	Kesiapan dalam merespon permasalahan konsumen	324
10	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani	320
<i>Assurance</i> Jaminan		
11	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	318
12	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	323
13	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun kereta	313
14	Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta	320
15	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	326
<i>Emphaty</i> Empati		
16	Kemampuan petugas memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dimengerti	330
17	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan pelanggan	324
18	Kejujuran dan kesabaran karyawan petugas dalam memberikan pelayanan	314
19	Harga tiket yang ditawarkan	313
20	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam	316
<i>Tangibles</i> Bukti Fisik		
21	Kebersihan di stasiun	335
22	Kebersihan di dalam kereta	308
23	Kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta	307
24	Sirkulasi udara di dalam kereta	329
25	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	333

Sumber : Peneliti

Dari hasil dapat dilihat bahwa kinerja atribut-atribut layanan yang diukur dengan tingkat kepuasan masih dipersepsikan rendah oleh konsumen. Atribut dengan tingkat kinerja tinggi adalah : kemudahan menjangkau lokasi stasiun (1) dengan nilai skor 345, kemudian ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA (2) dengan nilai skor 340, kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas (5) dengan nilai skor 338, kebersihan distasiun (21) dengan nilai skor 335, dan ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan (25) dengan nilai skor 333.

Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dengan menggunakan Importance Performance Analysis

Pengukuran IPA dijelaskan ke dalam diagram kartesius, dimana sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y nilai rata-rata tingkat kepentingannya. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yaitu : Kuadran pertama di sebelah kiri atas, Kuadran kedua berada di sebelah kiri kanan atas, Kuadran ketiga berada di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada

keempat kuadran dijadikan sebagai alternatif strategi dalam meningkatkan kepuasan konsumen KRL Commuter Line.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, keterangan: X yaitu tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y yaitu tingkat kepentingan pelanggan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk skor rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{N}$$

Keterangan:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah atribut pertanyaan

X_i = skor rata-rata total bobot tingkat kinerja

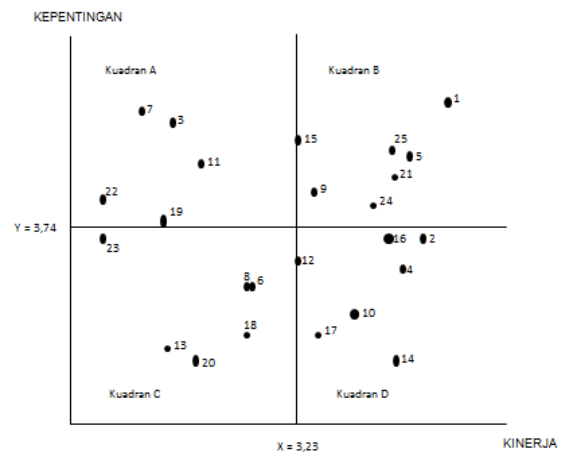
Y_i = skor rata-rata total bobot tingkat kepentingan

Diketahui jumlah rata-rata total bobot tingkat kinerja yaitu 93,54 dan skor

tingkat kepentingan 80,89, sehingga diperoleh hasil yaitu :

$$\bar{X} = \frac{80,89}{25} = 3,23 \text{ dan } \bar{Y} = \frac{93,54}{25} = 3,74$$

Untuk mengetahui secara jelas penempatan dari 25 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang merupakan hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Kuadran Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis*

Tabel 4 Kedudukan Atribut-Atribut Pekayanan dalam Diagram Kartesius

Kuadran	Atribut
Kuadran A (Prioritas Utama)	3, 7, 11, 19, 22
Kuadran B (Prestasi)	1, 2, 5, 9, 15, 16, 17, 21, 24, 25
Kuadran C (Prioritas Rendah)	10, 13, 14, 18, 20, 23
Kuadran D (Berlebihan)	4, 6, 8, 12

Sumber : Peneliti

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu terdapat lima atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen KRL Commuter Line adalah sebagai berikut : Kemudahan menjangkau lokasi stasiun dengan skor 399 dan dilihat dari karakteristik jarak rumah ke stasiun paling banyak dengan jarak 3 - 4 km dan waktu tempuh dari rumah ke stasiun paling tinggi yaitu 15 - 20 menit, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan skor 395, ketepatan jadwal perjalanan KA dengan skor 393,

ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan dengan skor 386 dan sudah ada alatnya yang dapat di instal di smartphone pengguna KRL Commuter Line masing-masing, dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas dengan skor 382.

Atribut kualitas pelayanan untuk kinerja yang diukur dengan tingkat kepuasan masih dipersepsikan rendah oleh konsmuen. Terdapat lima atribut dengan tingkat kinerja tertinggi adalah : Kemudahan menjangkau lokasi dengan skor 345, Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA dengan skor 340,

Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas dengan skor 338, Kebersihan di stasiun dengan skor 335, dan Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan dengan skor 333. Atribut pelayanan yang memiliki nilai kinerja paling rendah adalah kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta dengan skor 307. Hasil ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa kereta yang AC nya kurang berfungsi dengan baik. Sebenarnya saat ini PT KAI Commuter Jabodetabek telah menyediakan beberapa AC di masing-masing gerbong kereta, namun karena jumlah penumpang dalam kereta yang melebihi kapasitas sehingga udara tetap panas.

Hasil dari Importance Performance Analysis (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat enam atribut yang dinyatakan penting namun kinerjanya rendah adalah Ketepatan jadwal perjalanan KA dengan skor 315, Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dengan skor 312, Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan dengan skor 318, Harga tiket yang ditawarkan dengan skor 313, dan Kebersihan di dalam kereta dengan skor 307. Pada Kuadran A (Prioritas Utama) dimana pada atribut-atribut yang berada di kuadran ini merupakan atribut - atribut yang memiliki nilai kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih kurang memuaskan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka didapatkan beberapa saran yaitu kedepannya memperkecil adanya kesenjangan-kesenjangan antara pihak PT KAI Commuter Jabodetabek dengan konsumen. PT KAI Commuter Jabodetabek perlu melakukan riset konsumen untuk menyerap persepsi mengenai kualitas pelayanan yang dapat dilakukan dengan mengedarkan kuesioner pelayanan setiap periode tertentu serta membuat sitem yang memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan dan

permasalahannya agar dapat dijadikan bahan evaluasi.

Di harapkan agar PT KAI Commuter Jabodetabek dapat melihat perlu adanya perbaikan pada sarana pendingin udara di masing-masing kereta. Adapun dengan pembatasan jumlah kapasitas penumpang atau penambahan jumlah armada atau rangkaian gerbong dapat ditambahkan lagi agar penumpang tidak saling berdesakan. Serta PT KAI Commuter Jabodetabek harus memprioritaskan pada atribut yang ada pada kuadran A dari hasil IPA salah satunya ketepatan jadwal perjalanan KA dimana dalam situasi tertentu masih terjadinya gangguan sinyal yang membuat perjalanan terganggu, dan masih sering terjadi adanya pergantian jalur yang menyebabkan kereta tertahan dan tidak datang ataupun sampai tepat waktu yang dapat menyebabkan penumpukan di salah satu stasiun.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel dalam Jurnal (Jurnal Primer)

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Amelia, Oetomo, 2018. *Identifikasi Penerapan Konsep Tod Di Kecamatan Bekasi Timur*. Jurnal Ilmiah Plano Krisna.
- Irawan, H. 2002. 10. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Sukmarini, 2016. *Advisory Work : Penyiapan Konsep Tod (Transit*

- Oriented Development). Jurnal Ilmiah Plano Krisna.
- Universitas Indonesia. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Farida F. I. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek*. [Skripsi] Bogor (ID) : Institut Pertanian Bogor.
- Masri H. 2002. *Analisis Pengaruh Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus PT. KAI Daop Semarang*. [Tesis]. Bandung (ID) : Universitas Padjajaran.
- Ispurwanto, W. dan Pricillia, V. W. (2011). *Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual*. HUMANIORA Vol.2 No.1. Bina Nusantara University.
- Jayanti, N. Y. (2013). *Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Rute Jakart-Bogor Berdasarkan Persepsi Mahasiswa*
- Fattah Zulkifli dan Syahputra (2016). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi pada PT KAI Commuter Line Jabodetabek Rute Bogor – Jakarta Kota)*.
- Peraturan/Undang- Undang**
Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang
- Undang –Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang *Perkeretaapian*.
- Kementerian Perhubungan. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 54 Tahun 2013 tentang Rencana Umum Jaringan Angkut Massal pada Kawasan Perkotaan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek)*.