

ANALISA KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN MANGGARAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG

(Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities on Passenger Satisfaction)

Wita Meutia¹, Erma Yuliana¹

¹Program Studi Teknik Sipil Universitas Pancasila

E-mail: wita.meutia@univpancasila.ac.id

ABSTRAK

Perbaikan infrastruktur pada Stasiun Manggarai telah dilakukan, diantaranya adalah menambah gerbong kereta, menambah jumlah jadwal pemberangkatan kereta, menyediakan gerbong khusus wanita, menambah petugas kereta, perluasan kawasan parkir, renovasi toilet dan mushola, penggusuran kios-kios untuk memperluas peron stasiun, serta perpanjangan peron stasiun. Dengan adanya perbaikan tersebut diharapkan dapat memberikan layanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan penumpang KRL. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki pada Stasiun Manggarai berdasarkan tingkat kepuasan penumpang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang berisikan karakteristik responden dan Tingkat kepuasan dan harapan pengguna KRL, yang memuat pertanyaan mengenai *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles*. Selanjutnya dari hasil kuesioner, dilakukan analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan analisis diperoleh variabel yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pengguna KRL, informasi gangguan perjalanan kereta, tingkat keamanan di area stasiun, kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan saat berada di stasiun atau gerbong kereta, tingkat kebersihan di area stasiun serta kebersihan toilet di stasiun.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, KRL, Stasiun Manggarai.

ABSTRACT

Infrastructure improvements at Manggarai Station have been carried out, including adding train cars, increasing the number of train departures, providing train cars for women, adding train officers, expanding parking areas, renovating toilets and prayer rooms, eviction of kiosks to expand the station platform, and extending the platform the station. With these improvements it is expected to provide the best service to improve KRL passenger satisfaction. This study aims to determine the service elements that need to be improved at Manggarai Station based on the level of passenger satisfaction. The method used in this study was to use a questionnaire containing the characteristics of respondents and the level of satisfaction and expectations of KRL users, which contained questions about reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. The results of the questionnaire were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). Based on the analysis, the variables that become the main priority in improving service performance are speed and accuracy in providing information to KRL users, information on train travel interruptions, security level in the station area, the ability of officers to maintain comfort at the station or train car, the level of cleanliness at station area and toilets.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA)*, KRL, Manggarai Station.

PENDAHULUAN

Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan salah satu moda transportasi yang menggunakan energi listrik sebagai sumber daya penggerak. Kereta Rel Listrik memiliki keunggulan khusus dalam tingkat pencemarannya yang rendah dan lebih efisien dibanding dengan moda transportasi jalan raya untuk jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintas, seperti angkutan perkotaan. (Asteria Elanda dan J Asfirotun, 2013)

Stasiun Manggarai merupakan stasiun kereta api Indonesia kelas besar tipe A yang terletak di Manggarai, Tebet Jakarta Selatan. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe A dan termasuk dalam Daerah Operasi I Jakarta. Terdapat beberapa masalah seperti banyak masyarakat kota pengguna KRL yang belum mengetahui jalur peron, informasi yang kurang jelas, terlambatnya kedatangan kereta, dan mengenai tap in/tap out. Berdasarkan Kompas (Juli, 2019), pekerjaan prasarana dan revitalisasi sedang dilakukan pada stasiun ini yang berdampak pada waktu tempuh kereta menuju stasiun manggarai

Saat ini Stasiun Manggarai telah mendapat perbaikan berupa penambahan pembangunan jalur kereta dwiganda atau *Double Double Track* (DDT) lintas Manggarai – Cikarang, pembangunan stasiun LRT di dalam stasiun manggarai, perbaikan informasi – informasi untuk penumpang. Dengan adanya perbaikan tersebut diharapkan dapat memberikan layanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan penumpang KRL. Selain

memberikan kualitas layanan fasilitas yang baik di dalam terminal tersebut, perlu evaluasi layanan untuk mengukur apakah fasilitas terminal tersebut telah memuaskan penumpang. Mardoko & Widyastuti (2008) dalam Fachryano (2011), pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok sebagai obyek dimana obyek pelayanan menginginkan pelayanan yang berkualitas.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu diperbaiki pada Stasiun Manggarai berdasarkan tingkat kepuasan penumpang.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna KRL di Stasiun Manggarai. Kuesioner berisikan mengenai:

- a. Karakteristik Responden
- b. Tingkat kepuasan dan harapan pengguna KRL, yang memuat pertanyaan mengenai *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Langsung). Variabel pertanyaan dalam mengukur tingkat layanan KRL adalah sebagai berikut

Tabel 1. Variabel Pertanyaan Pelayanan

Dimensi	Variabel	Pertanyaan	Sumber
Reliability / Keandalan	1	Ketepatan jadwal perjalanan kereta api	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl Commuter Line Bogor-Jakarta (Arie Satrio Wibowo,2013)
	2	Tingkat pelayanan petugas di stasiun	Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta (Wawan Wiranta,2015)
	3	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun	Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta (Fakhriah Aqmarina Quinta, 2014)
	4	Pelayanan petugas saat terjadi antrian dalam pembelian tiket	Analisis Kepuasan Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Eko Rudi Setyawan, 2017)
Responsiveness/ Daya tanggap	5	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna KRL	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl Commuter Line Bogor-Jakarta (Arie Satrio Wibowo,2013)
	6	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm. 47 Tahun 2014 : Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Pasal 4)
	7	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna KRL	Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta (Fakhriah Aqmarina Quinta)
	8	Informasi stasiun kereta api yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm. 47 Tahun 2014 : Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Pasal 4)

Dimensi	Variabel	Pertanyaan	Sumber
Assurance/ Jaminan	9	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna KRL	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl Commuter Line Bogor-Jakarta (Arie Satryo Wibowo,2013)
	10	Tingkat keamanan di area stasiun	Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta (Wawan Wiranta,2015)
	11	Keamanan dan kenyamanan pada saat naik turun kereta	Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta (Fakhriah Aqmarina Quinta)
	12	Petugas selalu bersikap sopan pada setiap pengguna KRL	Analisis Kepuasan Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Eko Rudi Setyawan, 2017)
	13	Kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan saat berada di stasiun atau gerbong kereta	
Emphaty/ Simpati	14	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna KRL dengan bahasa yang mudah di mengerti	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Krl Commuter Line Bogor-Jakarta (Arie Satryo Wibowo,2013)
	15	kemudahan dalam menghubungi petugas	
	16	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta (Fakhriah Aqmarina Quinta, 2014)
	17	Petugas menanggapi protes pengguna KRL	Analisis Kepuasan Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Eko Rudi Setyawan, 2017)
Tangibles/ Bukti Fisik	18	Tingkat kebersihan di area stasiun	Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta (Wawan Wiranta,2015)
	19	Kebersihan toilet di stasiun	Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (Krl) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi-Jakarta (Fakhriah Aqmarina Quinta, 2014)
	20	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas;	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: Pm. 47 Tahun 2014 : Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Pasal 4)
	21	Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan	Analisis Kepuasan Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Eko Rudi Setyawan, 2017)
	22	Penampilan Kerapihan Para Petugas	

Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

Dalam mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna KRL, maka dalam setiap variabel pertanyaan menggunakan skala likert 1 – 5, yang memiliki arti seperti yang tertera dalam Tabel berikut:

Tabel 2. Kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

Skala	Kriteria Tingkat kepuasan	Kriteria Tingkat Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Kurang Puas	Kurang Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini berdasarkan

hasil penelitian harapan konsumen dan hasil kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara merupakan tingkat kepentingan pengguna. Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus: (J. Supranto, 2011)

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100 \%$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata – rata tingkat kepuasan

\bar{Y} = Skor rata – rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh variabel tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus : Rumus yang digunakan selanjutnya adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad d \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata – rata tingkat kepuasan

\bar{Y} = Skor rata – rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh variabel tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus : Rumus yang digunakan selanjutnya adalah sebagai berikut:

$$X' = \frac{\sum x}{k} \quad \text{dan} \quad Y' = \frac{\sum y}{k}$$

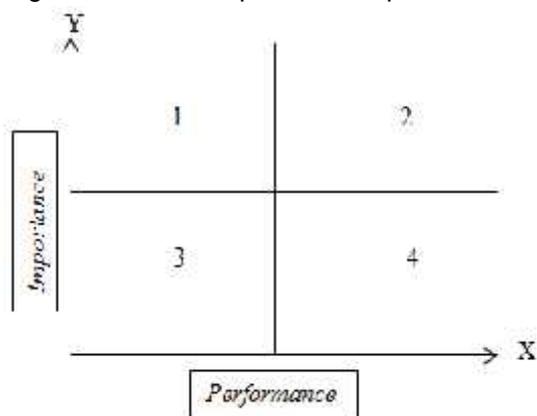
Keterangan:

K = Banyaknya variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

X' = Rataan dari skor rata - rata tingkat kinerja

Y' = Rataan dari skor rata – rata tingkat kepentingan

Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap variabel dalam diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa KRL *Commuterline* yang berada di Stasiun Manggarai. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 70 responden di Stasiun Manggarai.

Berdasarkan output hasil reliability analysis menggunakan metode *cronbach's alpha* menggunakan microsoft excel terlihat dari 22 indikator variabel semuanya valid karena memberikan koefisien alfa yang bernilai 0-1, analisis menunjukkan besarnya nilai.

Tabel 3. Reliability Statistics

Tingkat	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kinerja	0,942	Reliabel
Kepentingan	0,935	Reliabel

Karena nilai cronbach's alpha > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.

Karakteristik Responden

Dari survai, diperoleh data umum profil responden pengguna jasa KRL *Commuterline* dengan karakteristik sebagai berikut

Tabel 4. Karakteristik pengguna kereta *Commuter Line*

Karakteristik Penumpang	Presentase
Jenis kelamin	Pria (50%)
	Wanita (50%)
Usia	15 - 20 tahun (44%)
	21 - 26 tahun (24%)
	27 - 34 tahun (10%)
	35 - 44 tahun (16%)
	> 45 tahun (6%)
Pendidikan	SMP (3%)
	SMA (39%)
	D3 (7%)
	S1 (47%)
	S2 (4%)
Jenis pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa (50%)
	Pegawai Negeri (14%)
	Pegawai Swasta (23%)
	Wiraswasta (6%)
	IRT (7%)
Penghasilan Perbulan	< Rp 1.000.000 (40%)
	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000 (23%)
	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 (27%)
	> Rp 5.000.000 (10%)
Kepemilikan kendaraan pribadi	Mobil (13%)
	Motor (46%)
	Mobil dan motor (6%)
	Tidak punya (36%)

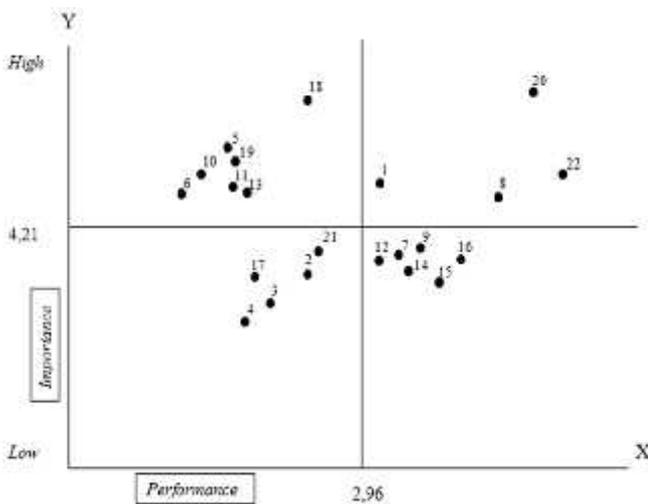
Tabel 4 menunjukkan karakteristik responden pengguna kereta *Commuter Line* di Stasiun Manggarai dengan persentase antara pria dan wanita berimbang. Dari 70 responden, usia yang mendominasi dari usia 15 – 20 tahun dengan presentase sebanyak 44%. Tingkat pendidikan komuter didominasi oleh Sarjana (S1) dengan persentase 47%. Sebagian besar komuter adalah pelajar/ mahasiswa dengan presentase 50%. Penghasilan komuter sebagian besar berada pada tingkat < RP. 1.000.000,00 dengan presentase 40%. Dan untuk kepemilikan kendaraan pribadi memiliki proporsi sebesar 46%

Tabel 5. Tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan

No	Bobot skor (Xi)	Bobot skor (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	2,97	4,27	69,56%
2	2,93	4,09	71,67%
3	2,89	4,04	71,37%
4	2,81	4,03	69,85%
5	2,70	4,37	61,26%
6	2,57	4,23	60,81%
7	3,03	4,17	72,60%
8	3,39	4,23	80,06%
9	3,06	4,19	73,04%
10	2,64	4,29	67,67%
11	2,73	4,26	64,09%
12	2,97	4,16	71,47%
13	2,79	4,24	65,42%
14	3,04	4,10	74,21%

No	Bobot skor (Xi)	Bobot skor (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
15	3,14	4,07	77,19%
16	3,19	4,16	76,63%
17	2,87	4,09	70,27%
18	2,93	4,51	64,87%
19	2,73	4,30	63,45%
20	3,44	4,53	76,02%
21	2,94	4,19	70,30%
22	3,53	4,34	81,25%

Tabel 5 menunjukkan bobot skor penilaian kinerja (Xi) dan bobot skor penilaian kepentingan pengguna KRL (Yi). Kedua bobot skor ini di plot pada diagram kartesius yang ditunjukkan pada gambar berikut



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja berdasarkan Importance Performance Analysis

Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Variabel yang Menjadi Prioritas Utama untuk diperbaiki adalah sebagai berikut

- Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pengguna KRL (61,26%)
- Informasi gangguan perjalanan kereta (60,81%)
- Tingkat keamanan di area stasiun (67,67%)
- Kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan saat berada di stasiun atau gerbong kereta (65,42%)
- Tingkat Kebersihan di area stasiun (64,87%)
- Kebersihan toilet di stasiun (63,45%)

Variabel yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai variabel yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai, sehingga perusahaan harus mengupayakan peningkatan variabel tersebut. Bobot terendah dalam kuadran ini adalah informasi gangguan perjalanan kereta. Rekomendasi yang diberikan adalah dengan menempatkan petugas yang sigap dan cepat memberikan informasi ketika ada gangguan perjalanan kereta.

Kuadran 2 (Prioritas Prestasi)

Merupakan variabel yang dipertahankan, diantaranya:

- Ketepatan jadwal perjalanan kereta (69,56%)
- Informasi stasiunkereta api yang akan disinggahi / dilewati secara berurutan (80,06%)
- Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas (76,02%)
- Penampilan kerapian para petugas (81,25%)

Nilai terendah dari kuadran 2 ini terletak pada variabel ketepatan jadwal perjalanan kereta dengan bobot 69,56% dan untuk meningkatkan bobot tersebut perlu dilakukan pengaturan jadwal yang ketat untuk setiap keberangkatan kereta *Commuterline*.

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Variabel yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting. Variabel tersebut antara lain:

- Tingkat pelayanan petugas di stasiun (71,67%)
- Kemudahan menjangkau lokasi stasiun (71,37%)
- Pelayanan petugas saat terjadi antrian dalam pembelian tiket (69,85%)
- Petugas menanggapi protes pengguna KRL(70,27%)
- Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan (70,3%)

Kuadran 4 (Berlebihan)

Merupakan variabel yang dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna KRL.

- Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna KRL (72,6%)
- Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna KRL (73,04%)
- Petugas selalu bersikap sopan pada setiap pengguna KRL (71,47%)
- Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna KRL dengan bahasa yang mudah dimengerti (74,21%)
- Kemudahan dalam menghubungi petugas (77,19%)
- Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan (76,63%)

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis, diperoleh kesimpulan bahwa variabel yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pengguna KRL, informasi gangguan perjalanan kereta, tingkat keamanan di area stasiun, kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan saat berada di stasiun atau gerbong kereta, tingkat kebersihan di area stasiun serta kebersihan toilet di stasiun.

Variabel yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah Ketepatan jadwal perjalanan kereta, Informasi stasiun kereta api yang akan disinggahi / dilewati secara berurutan, Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas dan Penampilan kerapian para petugas.

REFERENSI

- Asteria E K, J Asfirotun.** (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (KRL Commuter Line Jakarta Kota – Bogor). Cited in <https://media.neliti.com/media/publications/170363-ID-analisis-kepuasan-pengguna-jasa-terhadap.pdf>. [10 September 2019]
- Arie Satyo Wibowo.** (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor – Jakarta*. Tesis. Bogor : Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Eko Rudi Setiawan M.** (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. Tesis. Yogyakarta : Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Fachryano.** (2011). Analisis Kepuasan Penumpang Pesawat Angkutan Udara Perintis Kolaka. The 14th FSTPT International Symposium. Pekanbaru.
- Fakhriah Aqmarina Quinta.** (2014). *Kajian Pemanfaatan Moda Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Dalam Pergerakan Komuter Bekasi – Jakarta*
- J. Supranto.** (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Kompas.**(online). Revitalisasi Stasiun Manggarai Hambat Perjalanan KRL, PT KAI minta Pengertian Penumpang. Available at : <URL: <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/07/18/18324211/revitalisasi-stasiun-manggarai-hambat-perjalanan-krl-pt-kai-minta>>. [30 September 2019]
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 54.** (2013). *Rencana Umum Jaringan Angkutan Massal Pada Kawasan Perkotaan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (JABODETABEK)*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM. 47.** (2014). *Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.
- Wawan Wiranta.** (2015). *Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta*, Jurnal Manajemen Dirgantara Vol. 8