

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA MODA TRANSPORTASI *COMMUTER LINE* STASIUN BOGOR

Studi Kasus: *Commuter Line* Rute Bogor-Manggarai

(Analysis Of Customer Satisfaction Levels Users Of Bogor Station Commuter Line Transportation Mode Services)

Tigra Cahya Andika¹, Prima Jiwa Osly¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

E-mail: tigracahyaandika20@gmail.com

Diterima 31 Februari 2024, Disetujui 18 Mei 2024

ABSTRAK

Pentingnya transportasi tersebut dapat dilihat dari peningkatan permintaan angkutan untuk mobilitas manusia dan barang sebagai akibat dari pertumbuhan penduduk dan perkembangan permukiman di kota-kota, terutama Jabodetabek. Peningkatan jumlah penumpang, keterbatasan cakupan layanan transportasi massal, serta kurangnya integrasi antarmoda mengakibatkan kendaraan pribadi tetap menjadi pilihan utama, yang pada gilirannya menyebabkan kemacetan yang parah, terutama pada jam sibuk. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi kepuasan pengguna transportasi, dengan usaha yang berkelanjutan dan fokus pada perbaikan demi mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan tingkat pelayanan *Commuter Line* rute Bogor-Manggarai berdasarkan pengguna dan Masyarakat dan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan commuter line rute Bogor-Manggarai. Dari analisis penelitian ini terdapat tingkat kepuasan pengguna jasa, dimana pengguna jasa merasa puas secara khusus terutama pada kinerja nomor 24 (Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun) dengan memperoleh persentase kenyataan dan harapan sebesar 99,291%. Sebaliknya, tingkat kepuasan paling rendah terjadi pada kinerja 10, yaitu (Kedatangan kereta *commuter line* tepat waktu), dengan memperoleh persentase sebesar 82,696%.

Kata kunci: Transportasi, Kemacetan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The importance of transportation can be seen from the increase in demand for transportation for the mobility of people and goods as a result of population growth and residential development in cities, especially Jabodetabek. The increasing number of passengers, limited coverage of mass transportation services, and lack of integration between modes means that private vehicles remain the main choice, which in turn causes severe congestion, especially during rush hours. Therefore, it is important to improve service quality as an effort to meet transportation user satisfaction, with sustainable efforts and a focus on improvements to achieve customer satisfaction. This research aims to determine the performance and service level of the Bogor-Manggarai Commuter Line route based on users and the community and to assess the level of satisfaction of customers who use the Bogor-Manggarai route commuter line service. From the analysis of this final assignment, there is a level of service user satisfaction, where service users feel particularly satisfied, especially with performance number 24 (Availability of prioritized seats for the elderly, disabled, pregnant women, and mothers carrying toddlers at the station) by obtaining a percentage of reality and expectations of 99.291%. On the other hand, the lowest level of satisfaction occurred in performance 10, namely (On-time arrival of commuter line trains), with a percentage of 82.696%.

Keywords: Transportation, Congestion, Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Transportasi kereta merupakan salah satu moda transportasi yang penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas manusia di daerah perkotaan. Meningkatnya pergerakan penumpang, terbatasnya pelayanan transportasi massal, transportasi antar moda yang belum terintegrasi dengan baik mengakibatkan kemacetan yang parah terutama pada jam sibuk. Dalam memilih moda transportasi massal masyarakat cenderung memilih moda transportasi yang memiliki harga yang terjangkau dan waktu yang efisien namun kenyataannya moda transportasi massal lebih memenuhi kriteria tersebut, akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum dibandingkan dengan kendaraan pribadi, mengakibatkan masyarakat lebih banyak memilih kendaraan pribadi. Transportasi kereta api dianggap sangat efisien, memiliki kapasitas muatan besar, dan juga bersifat ramah lingkungan. Sebagai alternatif moda transportasi, kereta api dipandang sebagai pilihan yang dapat dikembangkan secara optimal sebagai sarana angkutan massal bagi para komuter di daerah metropolitan[1].

Berdasarkan kondisi dilapangan masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan di stasiun Bogor masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa antara lain seringnya keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api sehingga menimbulkan kepadatan di stasiun, juga ketersediaan informasi dan layanan pendukung lainnya yang belum memadai, fasilitas dan ketersediaan ruang tunggu yang masih kurang memadai. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan moda transportasi kereta di Stasiun Bogor. Pentingnya analisis tingkat kepuasan pelanggan terletak pada pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan transportasi kereta. Dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan, dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Konteks Kota Jabodetabek yang padat penduduk, kebutuhan akan transportasi yang handal, efisien, dan nyaman semakin meningkat. Namun, kondisi kemacetan yang parah dan terbatasnya jaringan transportasi massal yang terintegrasi dengan baik, membuat penggunaan moda transportasi kereta menjadi alternatif yang menarik bagi sebagian besar penduduk. Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan moda transportasi kereta di Stasiun Bogor. Penelitian ini akan melibatkan pengumpulan data melalui survei yang akan diberikan kepada pelanggan kereta yang menggunakan Stasiun Bogor sebagai titik keberangkatan atau tujuan perjalanan mereka. Survei akan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta, kenyamanan fasilitas di stasiun, kebersihan, pelayanan petugas, dan lain-lain.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap moda transportasi kereta di Stasiun Bogor. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong penggunaan transportasi massal yang lebih luas di wilayah Jabodetabek. Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap moda transportasi kereta di Stasiun Bogor, serta memberikan rekomendasi dan saran untuk perbaikan layanan di masa depan.

METODE

Lokasi penelitian ini berada di stasiun bogor yang berlokasi Jalan Nyi Raja Permas, Cibogor, Bogor Tengah, Kota Bogor. Berikut ini adalah denah lokasi penelitian:



Gambar 1. Lokasi Survey

Survei ini dilakukan pada hari jam kerja dan hari libur di lokasi Stasiun Bogor-Manggarai dimana dibagi menjadi dua yaitu pagi hari dan sore hari pada pukul 05:00 – 09:00 dan di sore harinya pada pukul 16:00 -19:00.

Dengan mempertimbangkan metode pengambilan sampel yang diterapkan, data yang terpilih kemudian dikumpulkan melalui pendekatan pengumpulan data primer atau kontak langsung dengan sumber data. Ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Commuter Line yang mengandung beberapa pertanyaan, sesuai dengan metode pengambilan sampel yang telah dipilih. Moda transportasi, jumlah atau sasaran responden yang mendokumentasikan, sesuai dengan jumlah sampel yang ditentukan, untuk mengetahui karakteristik pengguna dan karakteristik layanan di stasiun Bogor dan sarana transportasi commuter line yang melakukan transit di stasiun Bogor.

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka atau studi literatur dan penelitian sebelumnya, yang diambil dari data dan dokumen perusahaan KCI, internet, dan data penumpang harian Commuter Line. Data penumpang harian Commuter line yang diambil adalah data penumpang jurusan Bogor – Manggarai dan jurusan Manggarai – Jakarta Kota, data ini didapatkan melalui website resmi KAI.

Metode pengambilan sampel secara acak digunakan dalam penelitian ini, yang memungkinkan setiap populasi untuk dijadikan sampel untuk rujukan. Kriteria responden yang akan dijadikan subjek sampel harus berada di lokasi penelitian dan bersedia untuk diwawancarai. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan persamaan Slovin yang dimana:

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

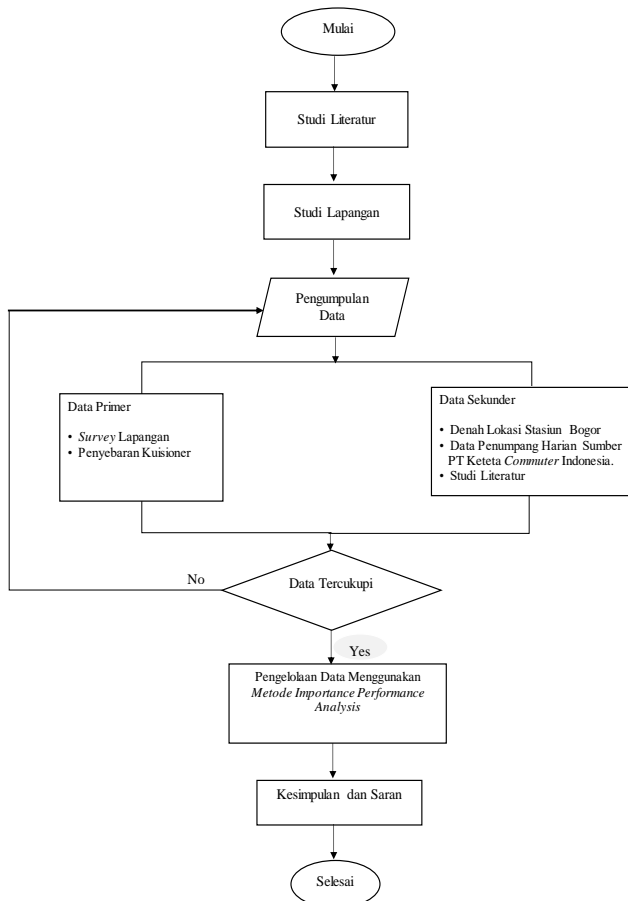
Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e^2= Kesalahan atau nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan dan persentase tingkat kesalahan atau error yang masih dapat ditoleransi (1%, 5% dan 10%).

$$\frac{314959}{(1+314959 \cdot 0,1^2)} = 99,97 \infty 100 \text{ responden}$$



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha untuk memindahkan, mengangkut atau mengendalikan suatu benda dari suatu tempat ke tempat lain. Suatu item mungkin lebih berguna di sana atau memiliki tujuan tertentu di tempat lain. Transportasi adalah perpindahan orang dan barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Lalu lintas merupakan pusat kegiatan manusia atau kegiatan ekonomi, pendidikan, domestik, sosial, olahraga, kesehatan, rekreasi, dan kegiatan lainnya[2]. Proses ini dapat dilakukan dengan media kendaraan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan. Secara umum sektor transportasi memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan bangsa, mempercepat pertumbuhan ekonomi, dan mempermudah semua aspek kehidupan.

Dengan meningkatnya aspek masyarakat yang terdiri pada kegiatan transportasi, dapat dilihat bahwa mobilitas dan keterhubungan antar individu semakin meningkat seiring waktu, transportasi menjadi sangat penting untuk memudahkan akses antar wilayah ekspansi sektor transportasi. Perkembangan layanan transportasi yang tidak diikuti perkembangan sistem transportasi akan banyak menyebabkan banyak masalah lalu lintas salah satunya yaitu kemacetan. Dampak dari kemacetan lalu lintas menyebabkan beberapa kerugian yaitu, hilangnya banyak waktu, hilangnya bahan bakar kendaraan, ketidaknyamanan lalu lintas, pencemaran udara dan dapat merugikan lingkungan.

Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, didefinisikan sebagai lokasi di mana penumpang yang menggunakan layanan transportasi kereta api dapat naik dan turun. Fungsi utama dari stasiun kereta api adalah sebagai tempat di mana kereta api memulai atau mengakhiri perjalanan untuk melayani proses naik turun penumpang, pengangkutan dan pemindahan barang, serta kebutuhan operasional lainnya[4]. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana dan sumber daya manusia, norma, Kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Maka dari itu Variasi kelas dan aktivitas di stasiun kereta api dikelompokkan berdasarkan sejumlah faktor, termasuk fasilitas operasional, frekuensi lalu lintas, jumlah penumpang, volume barang, panjang trek, dan jumlah fasilitas pendukung. Berikut ini pengertian kereta api menurut beberapa sumber:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa stasiun kereta api adalah lokasi di mana calon penumpang kereta api menunggu dan juga merupakan tempat pemberhentian kereta api dan sejenisnya.
2. Definisi Kereta Api menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menyatakan bahwa stasiun adalah lokasi yang berfungsi sebagai tempat untuk pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan terjadi ketika konsumen berhasil memenuhi kebutuhannya, yang mencakup penilaian terhadap fitur produk atau jasa, serta produk atau jasa itu sendiri. Ini merupakan evaluasi positif yang diberikan oleh konsumen terkait dengan pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk atau hasil dengan harapan. Apabila kinerjanya kurang dari harapan, konsumen akan merasa kecewa, sedangkan jika sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas.

Ketika layanan (service) tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, layanan tersebut dianggap buruk oleh konsumen.

$$Satisfaction = (Performance - Expectation).....(2)$$

Dari persamaan berikut menghasilkan terdapat:

1. *Performance < Expectation*
Tingkat kesesuaian harapan pelanggan setelah menggunakan dianggap buruk karena tidak sesuai dengan harapan konsumen tidak terpenuhi, pelayanan yang kurang baik, dan belum memuaskan.
2. *Performance = Expectation*
Tingkat kesesuaian harapan pelanggan setelah menggunakan dianggap tidak ada istimewanya, dianggap biasa-biasa saja oleh konsumen, karena belum memuaskan.
3. *Performance > Expectation*
Tingkat kesesuaian harapan pelanggan setelah menggunakan merasa memuaskan, bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik, puas dan tercapai.

Kualitas Pelayanan Umum

Menurut John Sviokla seperti yang disebutkan oleh Lupiyoadi, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan layanan yang memiliki standar kualitas tinggi kepada pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan dibentuk melalui perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*)[8]. Sebagaimana dijelaskan oleh Lupiyoadi dan A. Hamdani, yaitu:

1. *Tangibles* (Keberwujudan)
Dimana keterampilan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal tercermin dalam penampilan dan kehandalan sarana serta prasarana fisik Perusahaan.
2. *Reliability* (Keandalan)
Dimana kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya menjadi esensi utama.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimana responsivitas merupakan kebijakan yang bertujuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan dan kepastian)
Merupakan pengetahuan, etika berbicara, dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan suatu perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut.
5. *Empathy* (Perhatian)
yaitu mengacu pada pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan mereka.

Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diuraikan dalam PM. 48 tahun 2015 merupakan suatu standar pelayanan dasar yang wajib dipenuhi oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa. Standar ini harus dilengkapi dengan parameter yang menjadi pedoman dalam mengelola pelayanan serta sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini dianggap sebagai kewajiban bagi penyedia layanan terhadap pengguna jasa dengan tujuan meningkatkan pelayanan yang mudah, cepat, berkualitas, terjangkau, dan dapat diukur. Standar Pelayanan Minimum tersebut harus diimplementasikan di setiap stasiun kereta api. Untuk menilai kesesuaian pelayanan di stasiun kereta api, perlu dilakukan analisis awal terhadap setiap jenis pelayanan, yang kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan[9].

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Teknik Analisis Kinerja dan Kepentingan yang dilakukan dengan meminta responden untuk melakukan peringkat terhadap berbagai elemen (atribut) penawaran berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing elemen dan sejauh mana kinerja perusahaan dalam melaksanakan setiap elemen (*Importance Performance Ratings*). Analisis ini berdasarkan hasil penelitian harapan konsumen dan hasil penelitian kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaannya. Diagram kartesius Analisis Kinerja dan Kepentingan adalah sebuah representasi visual yang terbagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik (x,y). Dimana x merupakan rata-rata dari skor penilaian kinerja, sementara y merupakan rata-rata dari skor kepentingan pengguna jasa. Penilaian kinerja (Variabel X) dan kepentingan (Variabel Y) menggunakan skala Likert, dimana responden diminta untuk menentukan tingkat kepentingan dan kinerja pada atribut yang diajukan.

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100%.....(2)$$

Keterangan :

- Tki = Penilaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja dan fasilitas umum
- Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan pelayanan

Jika TKI di atas 100% maka kinerja dianggap memuaskan kepuasan konsumen, dan jika TKI di bawah 100% maka kinerja dianggap tidak memuaskan kepuasan konsumen. Setelah Anda mengetahui kepentingan dan kinerja semua responden, langkah selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

- \bar{X}_1 = Skor rata-rata tingkat kerja
- \bar{Y}_1 = Skor rata-rata kepentingan
- n = Jumlah responden

Diagram kartesius adalah diagram yang memiliki 4 bagian dengan dibatasi oleh dua garis yang memotong titik X dan Y secara tegak lurus, di mana X adalah rata-rata bobot atribut untuk tingkat kinerja dan Y adalah bobot semua faktor rata-rata tingkat derajat. rumus:

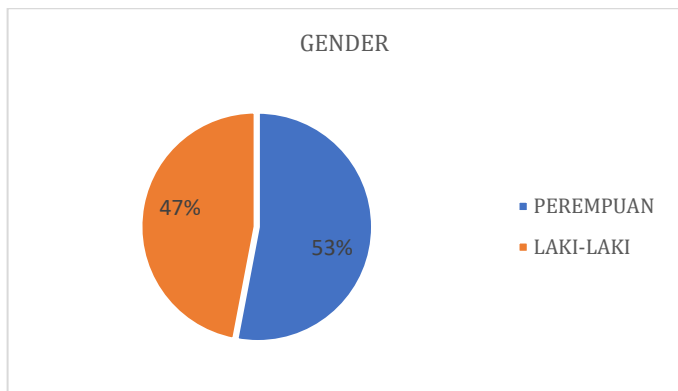
$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \text{ dan } \bar{Y}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

- \bar{X}_1 = Rata-rata dari rata-rata kinerja
- \bar{Y}_1 = Rata-rata dari skor kepentingan konsumen
- K = Banyaknya atribut/ faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja.

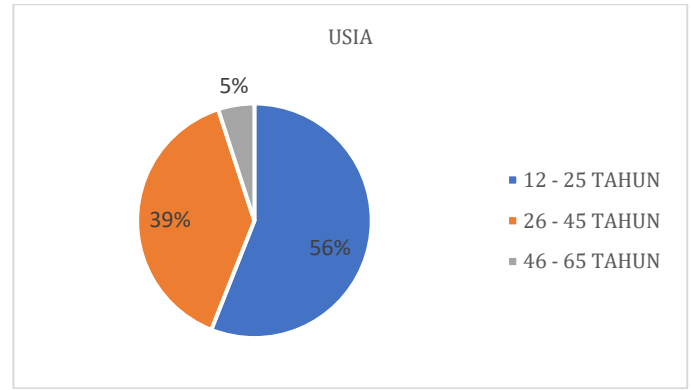
HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden



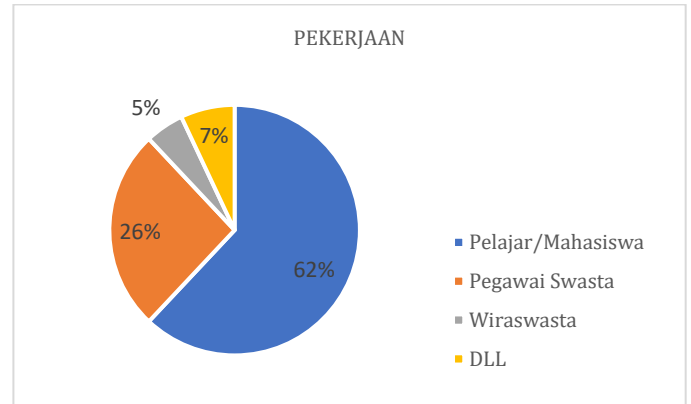
Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil grafik diagram diatas, pengisi kuisioner responden yang paling banyak diisi oleh perempuan sebanyak 53% orang sedangkan Laki-laki 47% orang dari 100% responden.



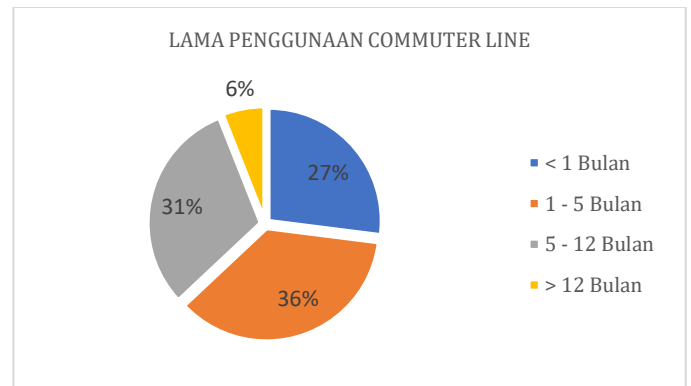
Gambar 4. Diagram Responden Berdasarkan Usia

Untuk usia responden diatas dibagi menjadi 3 tiga bagian, yaitu 12 – 25 tahun, 26 – 46 tahun dan 46 – 65 tahun. Dari hasil pengisian kuesioner diatas responden terbanyak yaitu berumur 12 – 26 tahun sebanyak 56% orang dari 100% responden.



Gambar 5. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk jenis pekerjaan responden dibagi menjadi 4, responden penggunaan terbanyak dari pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan jumlah responden 62% orang dari 100 responden.



Gambar 6. Diagram Responden Lama Penggunaan Transportasi KRL

Untuk melakukan validasi yang diperlukan, maka oleh karena itu diperlukan informasi data responden lama menggunakan angkutan commuter line, pada data ini dibagi menjadi 4 bagian. Jumlah responden terbanyak pada lama penggunaan commuter line adalah pada jarak waktu 1- 5 bulan dengan jumlah responden 36% orang dari 100 responden.

Analisis IPA (Importance Performance Analysis)

Dalam analisis data ini terdapat dua variabel yang diberi nama X dan Y, dimana X adalah tingkat aktivitas atau kinerja konsumen dan Y adalah tingkat minat atau kepentingan harapan konsumen. Tingkat kesesuaian pengelolaan data harus sesuai dengan karakteristik dan kesesuaian hasil kuesioner. Dalam penelitian ini, “X” adalah menunjukkan kenyataan atau pencapaian, sedangkan “Y” adalah relevansi. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa atribut ini berada dalam kategori baik atau bagus, dengan rata-rata nilai kecocokan 91,816 % dan nilai yang diperoleh mendekati 100%.

Berdasarkan hasil analisis dari penyebaran kuesioner, Relevansi diperoleh dengan membandingkan nilai kinerja dengan dengan nilai yang diharapkan dan dapat digunakan untuk menciptakan prioritas. Dalam penelitian ini, nilai ‘X’ berarti realita atau keberhasilan dari sebuah tujuan dan ‘Y’ berarti kesesuaian. nilai kesesuaian mencapai rata-rata 91,892% yang dimana angkat tersebut hampir mendekati 100%.

Table 2. Hasil Kinerja Pelayanan Stasiun Bogor

Kinerja	Kenyataan	Harapan	Kinerja (%)
1	383	431	88,863109
2	408	455	89,670330
3	394	448	87,946429
4	385	451	85,365854
5	406	432	93,981481
6	403	424	95,047170
7	403	421	95,724466
8	397	418	94,976077
9	410	446	91,928251
10	368	445	82,696629
11	388	431	90,023202
12	380	443	85,778781
13	390	430	90,697674
14	386	446	86,547085
15	396	443	89,390519
16	405	448	90,401786
17	405	435	93,103448
18	408	429	95,104895
19	403	427	94,379391
20	402	426	94,366197
21	405	425	95,294118
22	404	432	93,518519
23	419	426	98,356808
24	420	423	99,290780
25	405	427	94,847775
Total	9973	10862	91,892031

Perhitungan Karakteristik Persentase Kepuasan Pengguna Jasa Setiap Parameter

Parameter 1 dengan indikator keselamatan dengan pertanyaan “ Jarak antar kereta dengan peron yang baik”. Kenyataan 1.

Tabel 4.3 Tabel Kinerja Parameter 1 Indikator Keselamatan Kenyataan

STS	TS	CS	S	SS	Jumlah
0	2	29	53	16	100

$$X_i = (0 \times 1) + (2 \times 2) + (29 \times 3) + (53 \times 4) + (16 \times 5) = 383$$

Harapan Parameter 1.

Tabel 4.4 Tabel Kinerja Parameter 1 Indikator Keselamatan Harapan

STP	TP	KP	P	SP	Jumlah
0	0	0	69	31	100

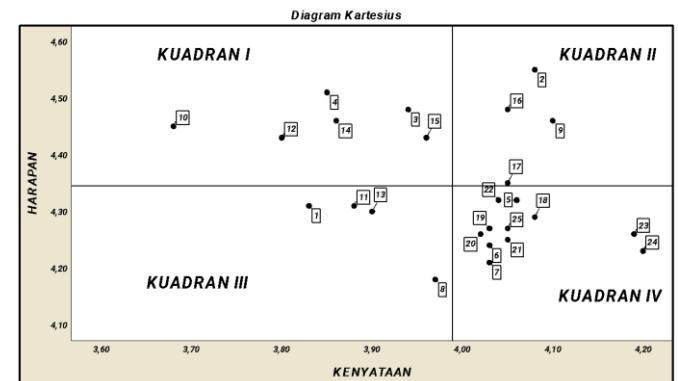
$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (69 \times 4) + (31 \times 5) = 431$$

$$T_{k_i} = \frac{383}{431} \times 100\%$$

$$T_{k_i} = 88,863\%$$

Pada parameter 1 ini, bisa dilihat tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 88,863% sehingga parameter 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang baik.

Metode pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) yang diubah menjadi grafik kartesius dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 29. Grafik kartesius ini dibatasi oleh sumbu X dan Y, yang dimana sumbu X mewakili kinerja rata-rata sebenarnya rute komuter, sedangkan sumbu Y mencerminkan rata-rata yang diharapkan dalam 25 pertanyaan.



Gambar 7. Diagram kartesius

Kuadran I

Indikator di Kuadran 1 menandakan situasi di mana harapan sangat tinggi, namun kinerja yang diperlihatkan tidak memenuhi standar yang diharapkan.

1. Kinerja nomor (3) yaitu, Evakuasi secara jelas baik di dalam kereta maupun di stasiun.

2. Kinerja nomor (4) yaitu, Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air.
3. Kinerja nomor (10) yaitu, kedatangan *commuter line* tepat waktu.
4. Kinerja nomor (12) yaitu, Kereta *commuter line* berangkat tepat waktu.
5. Kinerja nomor (14) yaitu, Fasilitas penjaga suhu ruangan di stasiun berupa AC dan kipas angin yang berfungsi dengan baik.
6. Kinerja nomor (15) yaitu, Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasional kereta *commuterline*.

Kuadran II

Kuadran 2 mengacu pada indikator yang ekspektasinya tinggi dan kinerjanya dianggap sangat penting untuk memuaskan responden, penentu kepuasan responden.

1. Kinerja nomor (2) yaitu, Garis kuning (*safety line*) terlihat dengan jelas.
2. Kinerja nomor (9) yaitu, Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pengguna KRL dengan bahasa yang mudah dimengerti.
3. Kinerja nomor (16) yaitu, Tersedianya tempat sampah di stasiun dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).
4. Kinerja nomor (17) yaitu, Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.

Kuadran III

Kuadran 3 memuat indikator-indikator yang dianggap tidak terlalu penting, sehingga hasil manajer menurut indikator-indikator tersebut tidak mendapat perhatian khusus.

1. Kinerja nomor (1) yaitu, Jarak antara kereta dengan peron yang baik.
2. Kinerja nomor (8) yaitu, Tersedianya CCTV di stasiun yang berfungsi dengan baik.
3. Kinerja nomor (11) yaitu, Ketersediaan informasi keberangkatan ataupun gangguan pada KRL di stasiun.
4. Kinerja nomor (13) yaitu, Informasi gangguan perjalanan kereta disampaikan secara jelas.

Kuadran IV

Elemen pelayanan yang berada dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan rendah, namun kinerjanya tinggi.

1. Kinerja nomor (5) yaitu, Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.
2. Kinerja nomor (6) yaitu, Kesigapan petugas keamanan dalam membantu pengguna KRL di stasiun.
3. Kinerja nomor (7) yaitu, Penerangan yang berfungsi dengan baik di stasiun.
4. Kinerja nomor (18) yaitu, Kemudahan menemukan papan petunjuk arah di stasiun.

5. Kinerja nomor (19) yaitu, Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati jelas/mudah dimengerti.
6. Kinerja nomor (20) yaitu, Akses perpindahan peron di stasiun berupa tangga, eskalator ataupun lift di stasiun berfungsi dengan baik.
7. Kinerja nomor (21) yaitu, Informasi waktu kedatangan kereta *commuterline* yang jelas dan mudah dimengerti.
8. Kinerja nomor (22) yaitu, Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang di stasiun.
9. Kinerja nomor (23) yaitu, Petugas memprioritaskan penumpang difabel di stasiun.
10. Kinerja nomor (24) yaitu, Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun.
11. Kinerja nomor (25) yaitu, Ketersediaan aksesibilitas (Ramp atau jalur penyandang tuna netra) yang baik di stasiun.

Analisis Hasil Kuesioner

Dalam penelitian ini, nilai 'X' berarti realita atau keberhasilan dari sebuah tujuan dan 'Y' berarti kesesuaian. Berdasarkan dari tabel 4.3. secara umum, nilai kesesuaian mencapai rata-rata 91,892% yang dimana angkat tersebut hampir mendekati 100% dalam hal ini memungkinkan kita untuk menyimpulkan bahwa atribut tersebut secara umum dapat diklasifikasikan sebagai yang baik atau positif secara keseluruhan.

Tabel 3. Tabel Karakteristik Kenyataan dan Harapan

Kinerja	Kenyataan	Harapan	Kinerja (%)
1	383	431	88,863109
2	408	455	89,670330
3	394	448	87,946429
4	385	451	85,365854
5	406	432	93,981481
6	403	424	95,047170
7	403	421	95,724466
8	397	418	94,976077
9	410	446	91,928251
10	368	445	82,696629
11	388	431	90,023202
12	380	443	85,778781
13	390	430	90,697674
14	386	446	86,547085
15	396	443	89,390519
16	405	448	90,401786
17	405	435	93,103448
18	408	429	95,104895
19	403	427	94,379391
20	402	426	94,366197
21	405	425	95,294118
22	404	432	93,518519
23	419	426	98,356808
24	420	423	99,290780
25	405	427	94,847775
Total	9973	10862	91,892031

Pembahasan

Berdasarkan dari analisis yang dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa transportasi commuter line adalah perempuan, yaitu mencapai 53% dari seluruh pengguna, sedangkan jumlah pengguna jenis kelamin laki-laki mencapai 47%. Selanjutnya umur responden pengguna commuter line terbanyak berada di rentang usia 12-25 tahun lebih banyak dengan jumlah 56%. Pada rentang usia 26-45 tahun, sebanyak 39% dari responden berada, sementara untuk rentang usia 46-65 tahun, jumlahnya adalah 5%. Dalam kategori karakteristik pekerjaan responden, pekerjaan pelajar/mahasiswa mendominasi dengan persentase sebesar 62%, diikuti oleh pekerjaan pegawai swasta yang mencapai 26%. Pekerjaan wiraswasta menyumbang sebanyak 5%, sementara pekerjaan lainnya mencapai 7%. Dalam periode lama penggunaan commuter line, dari 1 hingga 5 bulan, terdapat 36% responden yang menggunakan. Penggunaan selama 5 hingga 12 bulan mencapai 31%, sementara penggunaan lebih dari 12 bulan mencapai 27%. Penggunaan kurang dari satu bulan mencapai 6%. Selain menganalisis karakteristik responden, dilakukan juga analisis terhadap kinerja dan harapan responden terhadap Commuter Line rute Bogor-Manggarai. Nilai dari setiap indikator atau pertanyaan yang diberikan kepada responden dianalisis menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis).

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis tingkat kesesuaian (Tki) yang merupakan langkah analisis dari metode ini, tujuan dari hasil analisis ini adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian responden serta kinerja rata-rata atau nilai aktual (\bar{X}) dengan jumlah total 99,73 dan yang diharapkan (\bar{Y}) dengan jumlah total 108,62. Pada diagram kartesius, kinerja pada kuadran I menunjukkan situasi dimana terdapat harapan yang tinggi namun kenyataan rendah. Kinerja yang berada di kuadran I dapat diidentifikasi sebagai kinerja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, terdapat 6 indikator kinerja yang berada pada kuadran I yaitu kinerja 3, 4, 10, 12, dan 14. Sedangkan untuk kuadran II menunjukkan indikator di mana harapan dan kenyataan berada pada tingkat yang tinggi, dan kinerja harapan dan kenyataan dianggap sangat penting untuk memuaskan responden. Perusahaan pengelola atau penyedia jasa harus mempertahankan tingkat kinerja tersebut. Pada kinerja kuadran II terdapat beberapa indikator yaitu 2, 9, 16, dan 17. Kuadran III mempunyai pengaruh yang kecil terhadap kepuasan responden, dianggap sebagai prioritas atau kepentingan yang rendah, dan kinerja yang terjadi di sana juga dianggap memiliki tingkat perhatian yang rendah. Berikut adalah indikator-indikator yang dianggap sebagai prioritas rendah atau termasuk dalam kuadran C, di antaranya adalah indikator nomor 1, 8, 11, dan 13. Sementara itu, untuk kinerja yang dianggap berlebihan atau dianggap kurang penting oleh responden, namun kinerja pengelola sudah baik sehingga responden merasa puas, berikut adalah indikator-indikator yang dianggap berlebihan, seperti indikator nomor 5, 6, 7, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25. Indikator-indikator ini tergolong ke dalam kuadran IV. Pada tingkat kepuasan pengguna jasa, pengguna sangat merasa

puas pada kinerja 24 yaitu “Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun” dengan persentase harapan dan kenyataan mendapat nilai sebesar 99,291%. Sedangkan pada tingkat kepuasan paling tidak puas yaitu berada pada kinerja 10 dengan indikator “Kedatangan kereta *commuter line* tepat waktu” dengan persentase sebesar 82,697%.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, terdapat 25 indikator pertanyaan dengan nilai rata-rata kinerja antara kenyataan dan harapan sebesar 91,892%. Berdasarkan tingkat pada tingkat kenyataan dan harapan responden atau pengguna commuter line yang melakukan perjalanan di Stasiun Bogor, yang telah dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis, terdapat ada 6 indikator pada diagram kartesius yang perlu diperbaiki dan semuanya terletak di kuadran I. Dari analisis diatas terdapat tingkat kepuasan pengguna jasa, dimana pengguna jasa merasa puas secara khusus terutama pada kinerja nomor 24 (Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun) dengan memperoleh persentase kenyataan dan harapan sebesar 99,291%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Wicaksana, “Pengembangan Stasiun Kereta Api Merdeka Medan Sebagai City Air Terminal Untuk Bandara Internasional Kualanamu the,” <https://Medium.Com/>, 2018, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- [2] W. A. Fikri, F. P. Fhazrel, and R. A. Fahmi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Pt . Kereta Api Indonesia,” *Anal. Kepuasan Pelanggan. PT. Kereta Api Indones.*, vol. 1, no. 4, pp. 1–11, 2018.
- [3] I. W. Maesarini and R. R. Fauzi, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Krl Sistem Commuter Line (Studi Kasus Pada Pt Kereta Api Commuter Jabodetabek),” pp. 1–100, 2004.
- [4] Yahya Khamis Ahmed Almualm, “No Titleльвмывмыв,” *Ятыатam*, vol. вы12у, no. 235, p. 245, 2007.
- [5] P. Perhubungan, J. Medan, and M. Timur, “B . Stasiun (OK),” pp. 119–136, 2015.
- [6] B. A. B. li and T. Pustaka, “BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1,” pp. 1–64, 2002.
- [7] F. Mahdalena, P. S. Manajemen, F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, and U. M. Surakarta, “(Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di Stasiun Ngrombo Grobogan) ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT . KAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Kereta Api Lokal Kedung Sepur di Stasiun Ngrombo Grobogan),” 2019.
- [8] P. Sudharto *et al.*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT.

Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang," *Diponegoro J. Soc. Polit. Sci. Tahun*, pp. 1–10, 2015, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>.

[9] "PM_48_Tahun_2015.pdf."