

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar udara merupakan simpul dalam jaringan transportasi udara yang memiliki peran yang sangat penting. Salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Minangkabau atau BIM adalah bandar udara bertaraf internasional utama di provinsi Sumatera Barat yang melayani penerbangan dari dan ke Kota Padang. Bandara ini berjarak sekitar 24 km dari pusat Kota Padang dan terletak di Ketaping, Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman. Bandar Udara Internasional Minangkabau mulai dibangun pada tahun 2001 dan dioperasikan secara penuh pada 22 Juli 2005 menggantikan Bandar Udara Tabing. BIM merupakan bandara satu-satunya di dunia yang memakai nama etnis (<http://minangkabau-airport.co.id/general/about-us>).

Aksesibilitas menuju bandara dapat menggunakan angkutan transportasi berupa kendaraan pribadi dan kendaraan umum berupa bus damri, tranek, travel dan taksi. Namun, jika kondisi lalu lintas padat dan gangguan cuaca seringkali membuat tidak ada kepastian waktu yang dibutuhkan untuk menuju bandara. Salah satu solusi untuk mengatasinya adalah angkutan rel sebagai pemadu moda menuju bandara. Menurut Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, definisi dari kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di atas jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Kereta api merupakan moda transportasi yang bergerak di jalan rel (jalur terpisah dengan moda lainnya) dan mampu mengangkut penumpang dengan kapasitas besar, sehingga sangat cocok digunakan sebagai solusi menangani kemacetan dan juga dapat memberikan kepastian waktu yang dibutuhkan untuk menuju ke bandara. Maka untuk memudahkan akses menuju Bandar Udara Minangkabau terdapat Kereta api Minangkabau Express merupakan Kereta api Rel Diesel Elektrik (KRDE) yang melayani rute Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau, mulai awal Mei 2018 (www.harianhaluan.com).

Kereta Api Minangkabau Ekspres memiliki empat stasiun pemberhentian, yakni Stasiun Padang, Stasiun Tabing, Stasiun Duku dan stasiun Bandara Internasional Minangkabau. Satu rangkaian Kereta Api Minangkabau Ekspres dengan jenis railbus ini memiliki 4 gerbong. Setiap hari beroperasi sebanyak 10 kali, lima kali keberangkatan dari stasiun Simpang Haru, Kota Padang dan sebanyak lima kali kerangkatan dari Stasiun Bandar Udara Minangkabau, Kabupaten Padang Pariaman.

Kereta ini dapat mengangkut maksimal 589 penumpang dalam sekali keberangkatan dengan harga tiket yang ditawarkan berkisar Rp5.000,- hingga Rp10.000,-tergantung pada asal dan tujuan stasiun. Untuk penumpang yang berangkat dari Stasiun Simpang Haru (Padang)-BIM (Kabupaten Padang Pariaman) harga tiketnya Rp10.000,-. Fasilitas yang disediakan di Kereta Api Minangkabau Ekspres berupa rak atau keranjang untuk bagasi penumpang serta disediakan area untuk penumpang berkursi roda di kereta. Dengan waktu tempuh 40 menit waktu perjalanan penumpang difasilitasi dengan pendingin udara , TV dan stop kontak.

Berdasarkan data bulan terakhir jumlah penumpang dari PT KAI Divre II Sumatera Barat, jumlah penumpang Kereta Api Minangkabau Ekspres mengalami peningkatan pada Bulan Mei hingga Bulan Juli yakni sebanyak 3.688 penumpang. Dengan meningkatnya jumlah penumpang setiap bulannya maka Kereta Api Minangkabau Ekspres perlu menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi penumpang. Sehingga, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi dan harapan pengguna kereta api terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengetahui atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan penumpang. Maka berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul, ***“Prioritas Penanganan Atribut Pelayanan Moda Transportasi Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres”***.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dikaji dalam studi ini adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap moda transportasi Kereta Api Minangkabau Ekspres tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau.

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam studi ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap moda transportasi Kereta Api Minangkabau Ekspres tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau berdasarkan variabel/atribut pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 48 Tahun 2015 dengan variabel yang tersedia pada moda transportasi kereta api Minangkabau Ekspres tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau .

1.3.2 Sasaran

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari studi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan moda transportasi kereta api Minangkabau Ekspres,
2. Mengetahui tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan atribut pelayanan moda transportasi kereta api Minangkabau Ekspres,
3. Mengetahui atribut pelayanan yang di prioritaskan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelaku perjalanan terhadap pelayanan moda transportasi kereta api Minangkabau Ekspres.

1.4 Ruang Lingkup Studi

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Adapun ruang lingkup wilayah secara administratif yaitu wilayah studi berada pada koridor Kota Padang dan koridor Kabupaten Padang Pariaman dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini:

Peta Kawasan Studi

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi yang dibahas dalam penelitian ini yaitu materi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan Pengguna Kereta Api Minangkabau Ekspres dijabarkan sebagai berikut:

- Persepsi konsumen mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya. Jika kualitas jasa yang diterima melebihi apa yang dibayangkannya maka konsumen akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi. Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut rendah.
- Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
- Menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa atau penumpang terhadap pelayanan Moda Kereta Api Minangkabau Ekspres dengan menggunakan metode Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)
- Menentukan tingkat pelayanan yang diberikan Pengelola Moda Kereta Api Minangkabau Ekspres atribut pelayanan. menggunakan metode *Importance Performace Analysis* (IPA) serta menentukan atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan penumpang dengan menggunakan diagram kartesius.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu metode pendekatan studi, metode pengumpulan data dan metode analisis.

1.5.1 Metodologi Pendekatan

Metode pendekatan studi yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk memperkaya data dan lebih memahami fenomena sosial yang

akan diteliti, ditambahkan informasi kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan penelitian survei lapangan dan dengan cara pengisian kuesioner

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam studi ini meliputi pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

a. Metode Survei Primer

Merupakan metode survei dengan memperoleh data langsung dari narasumber meliputi wawancara, foto, observasi/pengamatan langsung terhadap aktivitas pengguna dan karyawan operasional serta pengisian kuisisioner oleh pengguna moda transportasi kereta api tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau.

Dalam menentukan pengambilan populasi menggunakan data kapasitas kursi yang terdapat pada kereta api. Teknik pengambilan sampel dilakukan pada hari kerja dan hari libur. Teknik pengambilan sampel ditujukan kepada penumpang dan calon penumpang yang berada dalam gerbong dan stasiun kereta api tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan Rumus Slovin (Umar, 2004:108) dalam Wibowo (2013) yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} \dots\dots\dots (1.1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian kesalahan sampel yang bisa ditolerir sebanyak 10%

Dimana berdasarkan hasil survei diketahui bahwa rata-rata jumlah penumpang dalam 1 (satu) hari Kereta Api Minangkabau Ekspres adalah 568 penumpang. Jumlah penumpang ini diperoleh dari data jumlah penumpang pada bulan Mei adalah 17.040 penumpang. Maka jumlah penumpang dibagi selama 30 (tiga puluh) hari pengoperasian kereta api dalam 1 (satu) bulan, maka diperoleh 568 penumpang dalam satu hari

pengoperasian kereta api. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada hasil perhitungan dibawah ini:

$$\begin{aligned} &\text{Rata-rata jumlah penumpang dalam 1 hari} \\ &= \frac{17.040 \text{ penumpang}}{30 \text{ hari pengoperasian dalam 1 bulan}} \dots\dots\dots (1.2) \\ &= 568 \text{ penumpang dalam 1 (satu) hari} \end{aligned}$$

Maka diperoleh sampel sejumlah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{568}{(1 + 568 \times (10\%)^2)} \dots\dots\dots (1.3) \\ n &= \frac{568}{6,68} \\ n &= 85 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 sampel. Teknik penyebaran kusioner dilakukan dengan cara sample acak dengan penyebaran di bagi antara penumpang yang berada dalam gerbong kereta api dan atau berada stasiun yang ada di Simpang Haru dan Stasiun Bandara Internasional Minangkabau.

- Batasan Masalah (Variabel yang Digunakan)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar Pelayanan Minimum (SPM), yakni ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunaan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Terdapat 6 (enam) variabel yang terdiri atas variabel keselamatan dengan 2 (dua) atribut pelayanan. Variabel keamanan, dengan 3 (tiga) atribut pelayanan. Variabel kehandalan/keteraturan dengan 2 (dua) atribut pelayanan. Variabel kenyamanan dengan 7 (tujuh) atribut pelayanan. Variabel kemudahan dengan 8 (delapan) atribut pelayanan, dan variabel

kesetaraan dengan 3 (tiga) atribut pelayanan. Maka untuk atribut pelayanan yang ada adalah 25 (dua puluh lima). Variabel dan atribut yang digunakan dalam studi ini disesuaikan dengan variabel dan atribut pelayanan yang ada pada Kereta Api Bandara Internasional Minangkabau. Variabel dan atribut yang digunakan disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada pada stasiun dan yang ada di dalam kereta api Minangkabau Ekspres.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar Pelayanan Minimum (SPM), terdapat 2 (dua) penilaian yaitu atribut pelayanan yang berada di stasiun dan atribut yang berada dalam kereta api. Maka dalam menggolongkan jenis kereta api Minangkabau Ekspres merupakan Kereta api antar kota karena cakupan layanannya adalah Stasiun Simpang Haru yang terletak di Kota Padang-Stasiun Bandara Internasional Minangkabau yang berada di Kabupaten Padang Pariaman. Sedangkan jenis stasiun Bandara Internasional Minangkabau dan stasiun Simpang Haru adalah jenis stasiun sedang. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api dalam bab IV Tata Cara Penetapan Klasifikasi Stasiun Kereta Api pasal 14 menjelaskan bahwa stasiun penumpang dikelompokkan dalam kelas sedang, umumnya berlokasi minimal di kota kecamatan, disamping untuk kepentingan operasi kereta api, juga bisa melaksanakan jasa pelayanan penumpang dan/atau barang.

Data keseluruhan atribut diperoleh melalui form survei, visualisasi dan penyebaran kuisioner. Menyebarkan kuisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **tabel 1.1 variabel yang digunakan dalam penelitian.**

Tabel 1.1 Variabel yang Digunakan dalam Penelitian

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan Data
	1. Keselamatan					
1		Informasi dan fasilitas keselamatan di stasiun dan kereta	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi 	<p>Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:</p> <p>Di stasiun</p> <ul style="list-style-type: none"> Alat Pemadam Api Ringan (APAR) ukuran minimal 3 kg, Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, Titik kumpul evakuasi yang terdapat di stasiun, Nomor-nomor darurat (<i>emergency call</i>), <p>Di dalam kereta api</p> <ul style="list-style-type: none"> Alat Pemadam Api Ringan (APAR) ukuran minimal 3 kg terdapat didalam kereta api, Rem darurat Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau, Petunjuk jalur evakuasi 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	Menyebarkan kuisisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
2		Informasi dan fasilitas kesehatan di stasiun dan kereta	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi 	<p>Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:</p> <p>Di stasiun</p> <ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), Kursi roda, Tandu. <p>Di dalam kereta api</p> <ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan P3K (Pertolongan 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan
				Pertama Pada Kecelakaan) yang diletakkan ditempat yang mudah terlihat dan terjangkau, <ul style="list-style-type: none"> • 1 (satu) set P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) ditempatkan di setiap kereta dan petugas pengamanan/kondektur. 		Menyebarkan kuisisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
	2. Keamanan					
3		Fasilitas keamanan berupa CCTV di stasiun dan kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Di stasiun <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan CCTV pada stasiun Di dalam kereta api <ul style="list-style-type: none"> • Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta dan 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
4		Petugas keamanan di stasiun dan kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Di stasiun <ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat, Di dalam kereta api <ul style="list-style-type: none"> • Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian kereta api. 	Form survey, dan kuisisioner	
5		Informasi gangguan keamanan di stasiun dan kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Tersedia stiker berisi nomor telepon dan atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca di kereta dan stasiun	Form survey, dan kuisisioner	
	3. Keandalan/ keteraturan					
6		Layanan penjualan tiket di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Maksimum waktu 180 detik per nama penumpang, • Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan
				kereta api.		Menyebarkan kuisisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
7		Ketepatan jadwal kereta api	<ul style="list-style-type: none"> Waktu 	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Form survey, dan kuisisioner	
	4. Kenyamanan					
8		Ruang tunggu di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
9		Toilet di stasiun dan kereta	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<p>Di stasiun:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pria 2 urinoir, 2 WC, 1 Wastafel); Wanita (4 WC, 1 Wastafel); Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable; Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik. <p>Di dalam kereta api:</p> <ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari toilet 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
10		Mushola di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Pria 7 orang Wanita 5 orang Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
11		Tempat duduk di dalam kereta api dengan konstruksi tetap yang	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah maksimum kapasitas 	Memiliki nomor tempat duduk	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan
		mempunyai sandaran				
12		Fasilitas pengatur sirkulasi udara di dalam kereta api (AC)	<ul style="list-style-type: none"> • Suhu 	Menggunakan pendingin udara (AC) dengan suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	Menyebarkan kuisisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
13		Fasilitas pegangan penumpang berdiri di dalam kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	Mudah digapai dan kuat	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
14		Rak bagasi di dalam kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah yang berfungsi 	Tersedia rak bagasi diatas tempat duduk dan rak bagasi lantai	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
	5. Kemudahan					
15		Informasi pelayanan di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Sekurang-kurangnya memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. Denah/<i>layout</i> stasiun, b. Nomor KA, nama KA dan kelas pelayanan c. Nama stasiun keberangkatan, stasiun pemberhentian KA, dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya, d. Tarif KA, e. Peta jaringan KA, f. Ketersediaan informasi tempat duduk kereta KA antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket. • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada, informasi berupa nama stasiun keberangkatan, stasiun pemberhentian KA, dan 	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan
				stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya.		Menyebarkan kuisisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
16		Informasi gangguan perjalanan kereta api di stasiun dan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	<p>Informasi yang terkait hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai:</p> <p>a. Gangguan operasional sarana perkeretaapian,</p> <p>b. Gangguan operasional prasarana perkeretaapian,</p> <p>c. Gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional,</p> <p>d. Gangguan alam.</p> <p>Maka dalam memberikan informasi gangguan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan, dan • Jelas terdengar intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	Form survey, dan kuisisioner	
17		Informasi angkutan lanjutan di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca sekurang-kurangnya memuat lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan dan penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Form survey, visualisasi dan kuisisioner	
18		Fasilitas layanan penumpang di stasiun berupa informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah 	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Form survey, dan kuisisioner	
19		Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah 	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	-	
						Menyebarkan

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan
20		Tempat parkir di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Form survey, visualisasi dan kuisioner	<p>kuisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5</p> <p>Menyebarkan</p>
21		Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan di kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk • Tempat • Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain terdapat 1 unit monitor yang diletakan didekat pegangan penumpang berdiri, • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada, informasi mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun (stasiun yang sedang dan akan di singgahi atau dilewati). 	Form survey, visualisasi dan kuisioner	
22		Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta yang ada pada kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Tempat • Kondisi 	<p>Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, maka pada kereta api harus terdapat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan, • 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pntu naik/turun penumpang, • 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam, • Penempatan mudah terlihat dan jelas 	Form survey, visualisasi dan kuisioner	

No	Variabel	Atribut Jenis Pelayanan	Indikator	Tolak Ukur	Bentuk Data	Cara Pengambilan
				terbaca.		
	6. Kesetaraan					
23		Fasilitas naik/turun bagi penumpang <i>difable</i> di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas • Ketersediaan 	Terdapat <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10 ⁰ dan akses jalan penyambung antar peron. <i>Lift</i> dan/atau <i>escalator</i> harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari satu lantai	Form survey, visualisasi dan kuisioner	kuisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti. Guna mengetahui persepsi pengguna berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
24		Ruang ibu menyusui di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Form survey, visualisasi dan kuisioner	
25		Fasilitas tempat duduk bagi penumpang <i>difable</i> di kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah 	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penumpang <i>ddifable</i> , yang meliputi penyandang <i>disabilitas</i> , wanita hamil, orang sakit dan lansia untuk menggunakan kereta api. Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang. Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Form survey, visualisasi dan kuisioner	

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

b. Metode Survei Sekunder

Teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka melalui internet, jurnal-jurnal, buku, dan dokumen-dokumen terkait. Data yang diperoleh dari hasil survei sekunder dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 List Data Sekunder

No	Data Sekunder	Sumber Data
1	Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPNAS) Tahun 2030	Website Kementerian Perhubungan Ditjen Perkeretaapian : Ppid.dephub.go.id/files/RIPNAS-2030.pdf
2	Profil PT KAI Divre II Sumatera Barat	PT KAI Divre II Sumatera Barat
3	Jumlah Penumpang kereta api tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau 2018	PT KAI Divre II Sumatera Barat
4	Peta jaringan kereta api tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau	PT KAI Divre II Sumatera Barat
5	Jadwal keberangkatan dan harga tiket kereta api tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau.	PT KAI Divre II Sumatera Barat

Sumber: Hasil Pengamatan Tahun 2018

1.5.3 Metode Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Analisis CSI (*Costumer Satisfaction Index*)

Merupakan metode analisi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut pelayanan (variabel). Untuk mengetahui besarnya CSI, menurut Aritonang (2013) dalam Annisa Rahmi (2018) langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Satisfaction Score (MSS) adalah rata-rata kenyataan atau kinerja suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja yang dirasakan oleh penumpang. Nilai MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) per atribut yang didapatkan dari membagi total nilai jawaban penumpang kereta api atas penilaian kinerja atribut ke-i dengan total jumlah responden (85 orang). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(1.4)$$

dimana :

$\sum X_i$ = nilai kinerja atribut X ke-i

n = jumlah responden

2. Menentukan Mean Importance Score (MIS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata harapan atau kepentingan suatu atribut yang berasal dari nilai rata-rata harapan yang dirasakan oleh penumpang. Nilai MIS merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) per atribut yang didapatkan dari membagi total nilai jawaban penumpang kereta api atas penilaian harapan atribut ke-i dengan total jumlah responden (85 orang). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(1.5)$$

dimana :

$\sum Y_i$ = nilai kinerja atribut Y ke-i

n = jumlah responden

3. Menentukan Nilai Weight Factor (WF)

Nilai *Weight Factor* (WF) merupakan persentase nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i (MIS_i) terhadap total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut ($\sum MIS$). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\% \dots\dots\dots(1.6)$$

dimana:

(MIS_i) = nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i

$\sum MIS$ = total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

4. Menentukan Nilai Weight Score (WS)

Merupakan skor tertimbang perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *mean satisfaction score* (MSS). Penilaian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \dots\dots\dots(1.7)$$

dimana :

WF_i = Persentase nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i (MIS_i) terhadap total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut (\sum MIS) yang sebelumnya dijadikan bilangan desimal

MSS_i = Nilai Rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i (MSS_i)

5. Setelah didapatkan hasil Weight Score (WS) dibagi dengan nilai skala maksimal yang digunakan dalam kuisisioner (yaitu skala 5)
6. Membandingkan hasil CSI dengan standar nilai CSI untuk menentukan kategori tingkat kepuasan seperti tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	$x > 0,81$	Sangat puas
2.	0,66-0,80	Puas
3.	0,51-0,65	Cukup puas
4.	0,35-0,50	Kurang puas
5.	0,00-0,34	Tidak puas

Sumber : Tabel index CSI menurut Aritonang (2013) dalam Annisa Rahmi (2018)

b. Metode *Importance-Performance Analysis* dan Analisis Kuadran

Merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kereta api tujuan Simpang Haru-Bandara Internasional Minangkabau, metode ini di perkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 dalam Wibowo (2013). Skala *Likert* 5 tingkat digunakan untuk mengukur kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan dapat dilihat dari tingkat skala sebagai berikut:

Tabel 1.4 Skala *Likert*

Skala	Penilaian Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>)
1	Tidak penting	Sangat tidak puas
2	Kurang penting	Tidak puas
3	Cukup penting	Cukup puas
4	Penting	Puas
5	Sangat penting	Sangat puas

Sumber: Martilla dan James tahun 1977 dalam Wibowo (2013)

Dalam penelitian ini terapat dua variabel yaitu:

- X merupakan tingkat kinerja atribut pelayanan yang dapat memberikan kepuasan para pengguna,
- Y merupakan tingkat kepentingan pengguna.

Menurut J. Supranto (2014) dalam Wibowo (2013) untuk mengukur tingkat kesesuaian ini menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \dots\dots\dots (1.8)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja (*performance*)

Yi = skor penilaian kepentingan pengguna (*importance*)

Selanjutnya dari hasil perhitungan, diperoleh sumber mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap sektor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut J. Supranto (2014) dalam Wibowo (2013) menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (1.9)$$

Keterangan :

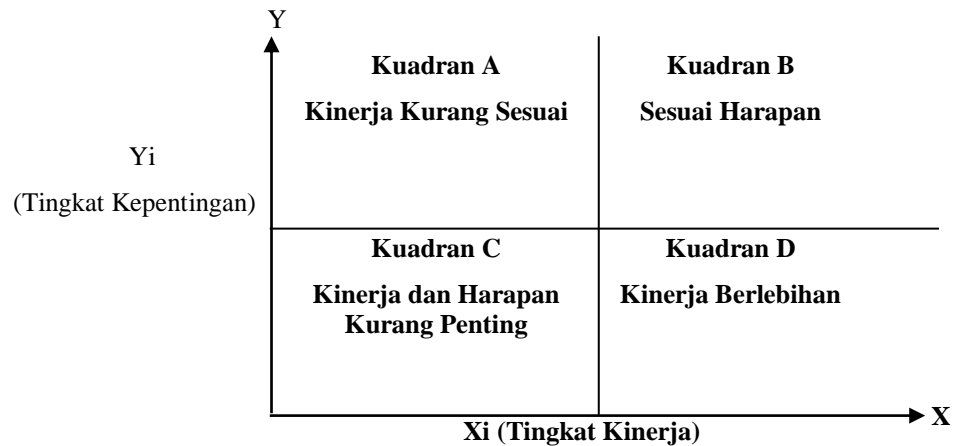
X = skor rata-rata tingkat pelaksanaan

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Kemudian hasil yang diperoleh dipetakan dengan analisis kuadran, yaitu analisis yang memetakan atribut-atribut menggunakan rata-rata (mean) dari hasil penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.2 diagram kartesius berikut ini:

Gambar 1.2 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*



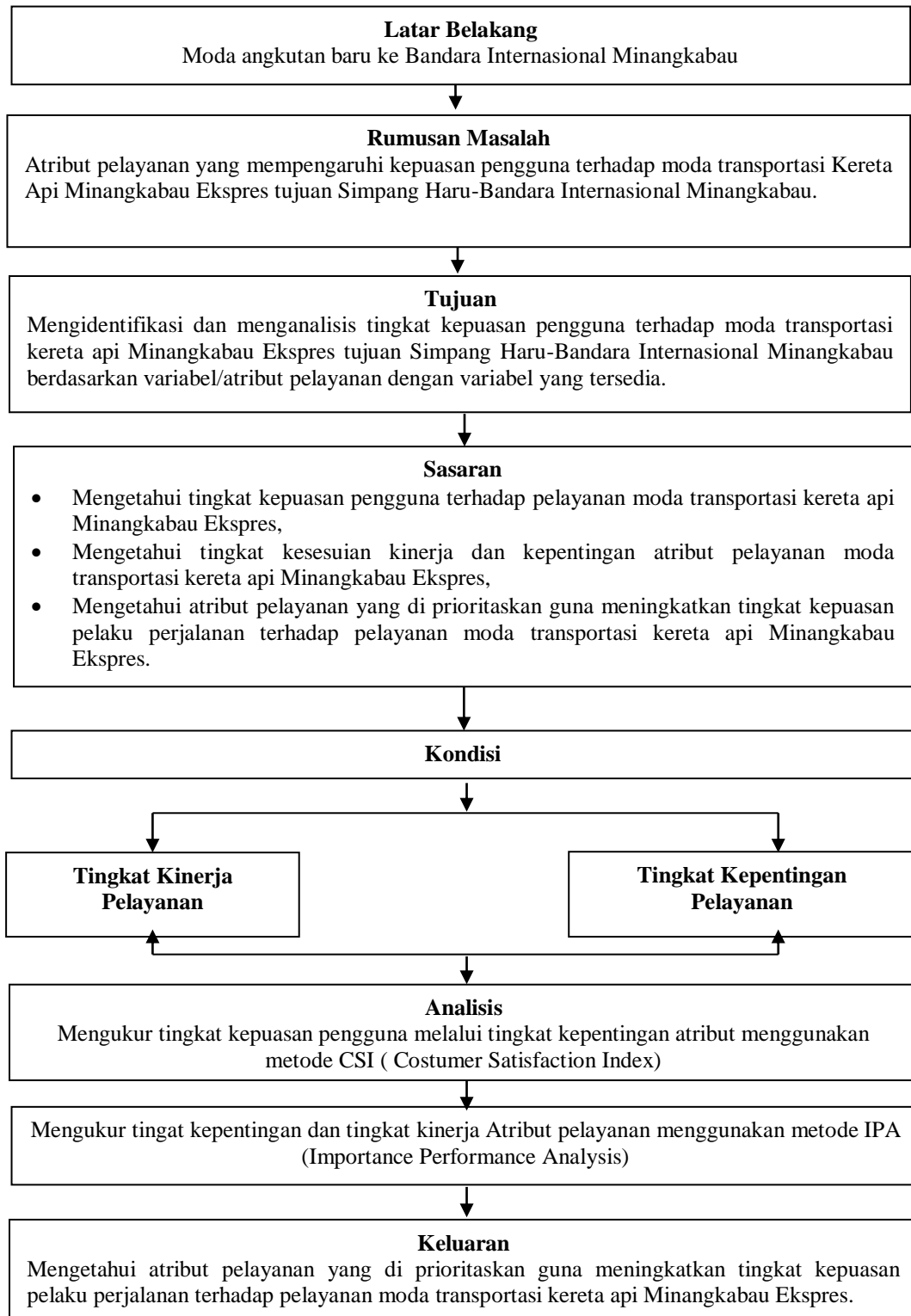
Keterangan:

1. Kuadran A memuat atribut yang sangat penting, namun penumpang tidak puas terhadap kinerja dan kepentingan atribut. Sehingga perbaikan atribut pada kuadran ini adalah prioritas utama.
2. Kuadran II memuat atribut yang sangat penting, atribut yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan atribut ini menarik pengguna.
3. Kuadran III, memuat atribut dengan tingkat kepentingan yang kurang dianggap penting, tetapi dalam segi kinerja/kepuasan pengguna cukup baik. Atribut yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Sehingga pengguna mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini.
4. Kuadran IV, memuat atribut dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

1.6 Tahapan Studi

Tahapan studi yang dilalui dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar kerangka berfikir berikut ini:

Gambar 1.3 Kerangka Berfikir



1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup studi, metodologi studi, tahapan studi dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI LITERATUR

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan mengenai landasan teori-teori yang terkait dengan kereta api dan aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna moda transportasi kereta api.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum wilayah studi sesuai dengan kondisi eksisting.

BAB IV ANALISIS TINGKAT PELAYANAN MODA TRANSPORTASI KERETA API BANDARA MINANGKABAU EKSPRES

Bab ini menjelaskan tentang analisis tingkat pelayanan moda transportasi Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang temuan dari hasil analisis dalam bentuk kesimpulan dan rekomendasi.

1.8 Hasil Keluaran

Hasil akhir dari penulisan studi ini adalah :

1. Diketuainya tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres berdasarkan harapan dan persepsi.
2. Diketuainya nilai perbandingan setiap atribut pelayanan Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres sehingga akan ditemui kekurangan dan kelebihan masing-masing atribut yang diteliti berdasarkan harapan dan persepsi masyarakat.

3. Diketahui atribut-atribut pelayanan Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres yang di prioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

