

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN KERETA API SRI LELAWANGSA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat mendapatkan Sarjana Teknik Universitas
Medan Area**

OLEH:

ANTHONI CHRISTOVER ZULVAN TANI SIMANJUNTAK

09.811.0048



**PROGRAM STUDY TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN ANGKUTAN KERETA API SRI LELAWANGSA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik Di Universitas Medan Area**

Oleh :

ANTHONI CHRISTOVER ZULVAN TANI SIMANJUNTAK

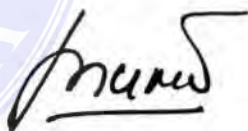
09.811.0048

Disetujui Oleh :

Pembimbing I


(Ir. H. Edy Hermanto, MT)

Pembimbing II


(Ir. Nuril Mahda Rangkiti, MT)

Mengetahui :


Dekan
(Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng M.Sc)


Kaprodi
(Ir. Kamaluddin Lubis, MT)

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma , kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



DAFTAR ISI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 LatarBelakang 1

1.2 Maksud Dan Tujuan 2

1.3 Permasalahan 2

1.4 Batasan Masalah 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 4

2.1 Defenisi Transportasi 4

2.2 Fungsi Transportasi..... 5

2.3 Sifat dan Jasa Transportasi..... 6

2.4 Karakteristik Moda 7

2.5 Karakteristik Muatan..... 11

2.6 Komponen dasar Transportasi 11

2.7 Angkutan Umum Kreta Api 13

2.7.1 Komponen Dasar Kreta Api 14

2.7.2 Pengertian Kreta Api Komputer..... 16

2.7.3 Keunggulan Dan Kelemahan Kreta Api Koputer..... 17

2.7.4 Kriteria Kreta Api Komputer 18

2.7.5	Karakteristik Pengguna Kreta Api Komputer	19
2.8	Jaringan prasarana Kreta Api	21
2.8.1	Jaringan Pelayanan Kreta Api	21
2.8.2	Kinerja Angkutan Kreta Api.....	22
2.9	Standar Pelayanan PT.KAI(Persero)	26

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1	Tahap Penelitian	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3	Teknik Pelaksanan.....	30
3.4	Waktu Penelitian.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6	Pengolahan Data	32

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 34

4.1	Profil Kreta Api Sri Lelawangsa.....	34
4.2	Potensi Angkutan.....	35
4.3	Regulasi dan Kebijakan	35
4.4	Teknik Sampling.....	37
4.5	Karakteristik Umum Responden.....	39
4.6	Jenis Kelamin.....	40
4.7	Usia.....	40
4.8	Pendidikan terakhir	41

4.9	Jenis Pekerjaan.....	41
4.10	Pendapatan Per Bulan	43
4.11	Tujuan Perjalanan	44
4.12	Moda Transportasi Sebelum Ka. Sri Lelawangsa.....	44
4.13	Alasan menggunakan KA. Sri Lelawangsa	45
4.14	Dari Tempat Awal enuju Stasiun.....	46
4.15	Dari Stasiun Menuju Tempat Tujuan	47
4.16	Frekuensi Penggunaan Kreta Api Sri Lelawangsa	48
4.17	Uji Reabilitas dan validitas.....	49
4.18	Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan	55
4.19	Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan.....	58
4.20	Integrasi Metode Importansnce perperformace analysis.....	60
4.21	Kajian Analisa egressi Multi Berguna	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
4.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78

Lampiran 1

Lampiran 2

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komponen Dasar Untuk Beberapa Teknologi Transportasi.....15

Tabel 4.1 Pelayanan Kreta Api Penumpang DIVRE-1 SUMUT.....36

Tabel 4.2 Jadwal Perjalanan KRDI Sri Lelawangsa..... 36

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan ANOVA untuk tingkat kepentingan.....51

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan ANOVA untuk Tingkat Kepuasan.....53

Tabel 4.5 Rekapitulasi perhitungan variabel x dan variabel y.....54

Tabel 4.6 Penilaian tingkat kepentingan pelayanan kereta api Sri Lelawangsa
rute Medan – Binjai.....57

Tabel 4.7Penilaian tingkat kinerja pelayanan kereta api Sri Lelawangsa rute
Medan – Binjai.....59

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Penumpang KA. Sri Lelawangsa.....67

Tabel 4.9 Analisa regresi.....68

Tabel 4.10 Distribusi F.....71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....40

Gambar 4.2 penyebaran Penumpang Berdasarkan Usia.....41

Gambar 4.3 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....43

Gambar 4.4 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....42

Gambar 4.5 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Pendapatan43

Gambar 4.6 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan44

Gambar 4.7 Penyebaran Responden Berdasarkan Moda Transportasi Awal Sebelum Beralih Menggunakan KA.Sri Lelawangsa.....45

Gambar 4.8 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Alasan Penggunaan KA. Sri Lelawangsa.....46

Gambar 4.9 Penyebaraan Penumpang Berdasarkan Cara Menuju Stasiun47

Gambar 4.9 Penyebaran Penumpang Berdasarkan Cara Meninggalkan Stasiun ..48

Gambar 4.11 Penyebaran responden berdasarkan frekuensi penggunaan KA. Sri Lelawangsa49

Gambar 4.12 Integrasi Metode IPA60

Gambar 4.13 Grafik distribusi F70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Medan sebagai pusat kegiatan industri, pendidikan, perdagangan dan pemerintahan di Provinsi Sumatera Utara.membutuhkan angkutan yang dapat menunjang berbagai aktivitas yang dilaksanakan, baik aktivitas industri, pendidikan, perdagangan, pemerintahan tidak hanya melibatkan masyarakat yang berdomisili di kota Medan saja tetapi juga banyak melibatkan masyarakat yang tinggal di kota satelit, contohnya Binjai dan sekitarnya. Masyarakat Medan memiliki aktivitas di Binjai dan sebaliknya membutuhkan alat transportasi yang dapat melayani kebutuhan mobilitas mereka.

. Salah satu jenis transportasi yang dapat untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat adalah kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menyediakan jasa transportasi kereta api untuk melayani rute Medan – Binjai. Namun kereta api ini masih belum menjadi pilihan utama masyarakat Medan dan Binjai. Mengacu pada kondisi di atas maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu memperhatikan kualitas jasa pelayanan mereka agar masyarakat dapat lebih memilih kereta api menjadi alat transportasi utama.

Pada dasarnya konsumen menginginkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, pada saat sedang ataupun setelah melakukan transaksi barang atau jasa. Demikian juga halnya saat mengkonsumsi jasa kereta api , konsumen mengharapkan agar kereta api yang ditumpangnya memberikan pelayanan yang

maksimum. Atau setidaknya, perusahaan kereta api memberikan standar pelayanan minimum. .

Dapat disimpulkan terdapat tiga faktor yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu : keamanan di stasiun, kebersihan (stasiun dan kereta api). Sedangkan faktor lainnya yang memuaskan adalah : ketepatan jadwal, informasi mengenai jadwal, dan ketersediaan tempat duduk di kereta

1.2 Maksud dan tujuan

Maksud dari penelitian ini ialah: untuk melihat tingkat kepuasan konsumen, berdasarkan pelayanan terhadap pelanggan PT. Kai Medan, terutama kereta Api Srilelawangsa Medan-Binjai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan tingkat pelayanan yang telah disajikan pihak kereta api Sri Lelawangsa terhadap standar pelayanan minimum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011.

Menyusun skema usulan perbaikan kualitas pelayanan dalam rangka terciptanya kepuasan konsumen.

1.3 Permasalahan

Dalam pemilihan angkutan umum yang digunakan untuk kegiatan sehari-hari, ada berbagai factor yang mempengaruhi salah satu contoh tingkat pelayanan angkutan ataupun jasa transportasi tersebut.

Tingkat pelayanan yang disajikan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pelanggan, yang dapat menjadikan moda tersebut menjadi pilihan untuk dapat digunakan dalam aktifitas sehari-hari.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah dan sesuai dengan tujuan, maka diperlukan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini, permasalahan dibatasi pada:

1. Penelitian ini hanya membahas pergerakan penduduk dari kota Medan menuju kota Binjai dan sebaliknya.
2. Moda transportasi yang ditinjau hanya kereta api yang melayani rute Medan-Binjai dan sebaliknya.
3. Responden yang dipilih hanya pengguna jasa transportasi kereta api rute Medan-Binjai dan sebaliknya.
4. Pengambilan data hanya dilakukan di stasiun kereta api Medan dan Stasiun kereta api Binjai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Defenisi Transportasi

Transportasi mempunyai arti mengangkut atau memindahkan suatu objek dari suatu tempat asal ke tempat tujuan. Jadi merupakan suatu usaha jasa. Usaha transportasi ini bukan hanya merupakan gerakan barang atau orang dari suatu tempat asal ke tujuan dengan cara dan kondisi yang statis, akan tetapi transportasi diusahakan dengan perbaikan dan peningkatan untuk mencapai efisiensi yang lebih baik dari semula, menyangkut waktu, keamanan, kenyamanan dan murah.

Sistem transportasi adalah suatu bentuk keterikatan antara berbagai variabel dalam suatu kegiatan atau usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain secara terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu.

Sistem transportasi didukung oleh alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan sehingga memberikan optimalisasi proses pergerakan tersebut. Alat pendukung ini berupa sarana dan prasarana yang meliputi ruang untuk bergerak, tempat awal dan akhir pergerakan, alat bantu pergerakan, serta pengelolaannya. Adapun tujuan penataan transportasi adalah, Mencegah masalah yang tidak diinginkan yang diduga akan terjadi pada masa yang akan datang (tindakan preventif), Mencari jalan keluar untuk berbagai masalah yang ada, Melayani kebutuhan transportasi seoptimal mungkin dan seimbang, Mempersiapkan kebijakan untuk tanggapan pada keadaan

pada masa depan,Mengoptimalkan penggunaan daya dukung (sumber daya) yang ada.

2.2 Fungsi Transportasi

Transportasi berarti mengangkut atau memindahkan objek (barang dan atau manusia) ke tempat yang diinginkan. Semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Jika objek tersebut tidak diangkut sesuai dengan keinginannya, berarti kegunaan objek tersebut tetap sangat rendah. Dan yang paling nyata lagi adalah kebutuhan manusia tidak atau kurang terpenuhi.

Dengan transportasi kegunaan sumber daya alam serta sumber daya manusia menjadi lebih bermanfaat atau lebih meningkat. Pengetahuan juga cepat tersebar , walaupun sumbernya sangat jauh. Dengan demikian transportasi dapat meningkatkan utilitas setiap objek serta taraf hidup manusia. Sedangkan tanpa transportasi, manusia akan tetap hidup sebagai manusia primitif (Morlok, 1991).

Transportasi berperan sangat penting untuk menunjang seluruh aktifitas kehidupan manusia, karena transportasi dikatakan berperan meningkatkan utilitas setiap aktifitas, baik manusia maupun barang. Dengan demikian pembangunan sektor transportasi diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara efektif dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan.

Pentingnya transportasi sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial ekonomi, politik, dan pertahanan keamanan memiliki dua fungsi ganda yaitu sebagai unsur penunjang dan sebagai unsur pendorong. Sebagai unsur penunjang, transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk memenuhi

kebutuhan berbagai sektor dan menggerakkan pembangunan nasional. Sebagai unsur pendorong, transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah-daerah yang terisolasi, melayani daerah terpencil, merangsang pertumbuhan daerah tertinggal dan terbelakang.

Jadi, transportasi memegang peranan yang sangat penting karena melibatkan dan mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia yang saling berkaitan. Semakin lancar transportasi tersebut, maka semakin lancar pula perkembangan pembangunan daerah maupun nasional (Salim, 2004).

2.3 Sifat dan Permintaan Jasa Transportasi

Perusahaan transportasi menghasilkan *service* dan *utility* yang tidak dapat ditimbun atau disimpan sebagaimana halnya hasil industri jasa lainnya. Oleh karena itu jika jasa angkutan yang tersedia tidak dapat terjual pada waktu itu juga, berarti hilang atau tidak bermanfaat yang mengakibatkan kerugian. Sebaliknya permintaan terhadap jasa transportasi timbul, karena tidak meratanya pemakaian sumber daya alam maupun sumber daya manusia.

Tiap sektor industri menginginkan perpindahan sumber-sumber sebagai *input* perusahaan dan perpindahan *output* untuk dipasarkan kepada konsumen. Dengan demikian terjadi perputaran dan penyebaran produk.

Permintaan terhadap produk jasa transportasi bersifat *derived demand*, yaitu permintaan terhadap jasa ini bergantung pada aktivitas lain atau naik turunnya kegiatan ekonomi yang memerlukan pengangkutan barang atau penumpang. Pada umumnya kenaikan tarif transportasi akan mengakibatkan kenaikan pada harga barang yang memerlukan jasa transportasi. Hal ini

disebabkan karena kenaikan tarif transportasi yang menyebabkan kenaikan biaya produksi, serta tarif penjualan barang. Kenaikan biaya transportasi akan berdampak luas, dan secara langsung akan mempengaruhi permintaan jasa transportasi itu sendiri.

2.4 Karakteristik Moda

Karakteristik moda transportasi dibedakan oleh sifat jasa, operasi dan biaya. Faktor tersebut yang membedakan alat angkutan menjadi lima kelompok, yaitu :

A. Angkutan kereta api (*rail road / railway*)

Angkutan kereta api adalah jenis angkutan yang bergerak diatas rel. Usaha angkutan ini adalah bersifat *public utility*. Suatu usaha bersifat *public utility*, bilamana dia menghasilkan komoditas dan jasa untuk kepentingan masyarakat banyak dan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sifat tertentu lainnya dari kereta api adalah bahwa usahanya bersifat besar-besaran. Sifat ini tercermin dari besarnya investasi kapital, pemakaian tenaga kerja, organisasi perusahaan, pengeluaran untuk biaya operasi dan sebagainya. Dengan demikian usaha untuk kereta api memerlukan permodalan yang besar, baik untuk investasi kapital permulaan usahanya, maupun penyediaan dana untuk modal kerjanya.

Investasi pada industri kereta api mempunyai sifat *fixed* dan *specialized* yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Fixed* dalam arti bahwa trayek usaha angkutan kereta api terikat pada *original location* dan *originan track* (jalan kereta api). Jika usaha angkutan

kereta api rugi, maka sukar sekali atau tidak dapat memindahkan lokasinya ketempat atau daerah lainnya. Hal ini disebabkan karena walaupun alat-alat seperti gerbong, lokomotif, rel, bantalan dapat dipindahkan, akan tetapi investasi yang besar yang telah dikeluarkan untuk pembuatannya tidak dapat dipindahkan atau ditarik kembali.

2. *Specialized* dalam arti bahwa *property* (berupa benda milik dan alat) dari usaha angkutan kereta api, hanya dapat digunakan dengan tujuan transportasi kereta api saja. Dengan kata lain peralatan tersebut tidak dapat digunakan untuk keperluan lainnya, atau sangat sukar megubahnya untuk keperluan lain.
3. *Rolling resistance* rendah (tahan untuk menggelinding), karena roda kereta api keras terbuat dari besi dan baja, sehingga roda diatas jalan hanya satu titik. Dengan demikian energi yang diperlukan untuk pergerakan sangat sedikit.

B. Transportasi jalan raya

Pengertian dari transportasi jalan raya adalah pengangkutan yang menggunakan kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor di jalan raya. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan peralatan teknik yang ada pada kendaraan dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan barang dan penumpang.

Transportasi jalan raya berkembang secara pararel dengan perkembangan sebagai berikut,Mesin bermotor sebagai tenaga penggerak,Kendaraan termasuk *chasis* dan *bodynya*,Pemakaian bahan bakar,Roda dengan ban karet dengan tekanan udara,Jalan raya yang dilaluinya.

Keuntungan dari angkutan jalan raya seperti bus, mobil, truk, berdasarkan dua faktor yaitu, Unit daripada barang yang diangkut kecil, Kendaraan tidak terbatas pada jalan yang tetap.

Karena hal tersebut, maka kendaraan itu dapat memberikan jasanya untuk angkutan yang kecil pada jalan umum atau dari setiap tempat dalam suatu kota dan suatu daerah. Jadi secara singkat angkutan jalan raya memberikan pelayanan secara bebas, kapasitas yang terbatas, akses mudah, investasi tidak terikat.

C. Angkutan Sungai dan Danau.

Angkutan Sungai dan Danau pada umumnya dikatakan adalah angkutan perairan pedalaman, karena biasa dipergunakan untuk angkutan pedalaman. Jenis angkutan seperti ini, ada yang mempergunakan motor sebagai penggerak dan ada juga menggunakan tenaga manusia. Dan perlu dikemukakan bahwa angkutan ini dipergunakan untuk mengangkut penumpang dan atau barang dari kota ke pedalaman.

D. Angkutan Penyeberangan.

Angkutan penyeberangan adalah suatu moda transportasi yang menghubungkan dua ruas jalan yang putus, dengan demikian fungsinya dapat dikatakan sebagai jembatan. Dengan demikian angkutan penyeberangan adalah, menyeberangkan penumpang dan atau barang berikut kendaraan dari kedua ruas jalan yang terputus. Pada umumnya moda digerakkan oleh motor, yang juga disebut kapal motor dengan kapasitas angkut beraneka ragam. Namun ada juga yang relatif besar.

E. Angkutan laut

Transportasi melalui laut mempunyai peranan yang sangat penting di daerah atau negara yang terdiri dari banyak pulau seperti Indonesia. Biaya transportasi laut ini dapat dikatakan relatif murah, dengan demikian transportasi laut perlu dikembangkan dengan pertimbangan sebagai berikut :

- Jalan air merupakan sumber alam yang vital, dan untuk perjalanan yang jauh relatif murah;
- Pelayanan dapat membantu industri lokal yang daerahnya terdiri dari kepulauan.

Keuntungan dari transportasi laut terutama dari segi ekonomis dapat dirasakan jika jumlah pengangkutan atau kapasitas angkut dilakukan dalam volume yang besar dan pengangkutan dilakukan dalam jarak yang jauh. Secara ringkas karakteristik transportasi laut adalah, Daya angkut bebas, yaitu dapat mengangkut dalam jumlah yang besar, sedang, maupun kecil, Murah, karena tahanan geraknya di air relatif kecil, namun waktu tempuh perjalanan relatif lambat jika dibandingkan dengan moda lainnya.

F. Angkutan udara

Transportasi udara merupakan alat transportasi yang mutakhir dan tercepat. Transportasi ini dapat memenuhi keinginan manusia, untuk terbang tanpa hambatan kecuali cuaca. Dengan maksud dapat mencapai tujuan yang sangat jauh, dan juga dengan kondisi waktu tempuh yang sangat cepat.

Angkutan udara ini juga dapat menyediakan jasa yang tidak dapat disediakan moda transportasi lainnya, seperti pengambilan foto udara, penelitian di udara dan pengamatan udara. Karakteristik transportasi udara adalah,

Kecepatan yang sangat tinggi,Dapat menembus ke daerah yang memiliki kontur tanah yang tidak baik, seperti daerah pegunungan, Angkutan dengan jarak tempuh yang relatif jauh,Daya angkut bebas, dapat mengangkut dalam jumlah besar, maupun kecil. Namun moda transportasi udara relatif mahal.

2.5. Karakteristik muatan

Karakteristik muatan terbagi atas dua bagian besar yaitu muatan penumpang dan muatan barang. Perbedaan karakteristik terhadap kedua jenis muatan ini sangat bergantung pada kebutuhan tiap muatan, sehingga sistem pelayanan yang dilakukan terhadap kedua jenis muatan sangat berbeda.

- A. Penumpang,Kenyamanan sangat diperlukan,Terminal, khusus untuk perjalanan jauh diperlukan ruang tunggu,Penumpang sangat bergantung pada keadaan ekonominya untuk menentukan pemilihan moda, baik perjalanan dekat ataupun jauh.
- B. Barang,Terminal sebagai tempat bongkar muat, kecuali moda truk,Perlu alat bongkar dan muat,Peti kemas, sebagai kabin barang.Pelayanan khusus bergantung pada jenis barang, seperti barang curah, barang cair dan lainnya.

2.6 Komponen Dasar Transportasi

Fungsi sistem transportasi ialah untuk dapat memindahkan benda, baik benda hidup maupun benda mati. Benda hidup seperti manusia, tanaman, hewan. Sedangkan benda tidak hidup seperti hasil alam, bahan makanann dan lainnya. Walaupun manusia dan hewan dapat bergerak sendiri, namun kapasitas

bergeraknya sangat terbatas terutama pada kecepatan perjalanan dan jarak yang ditempuh.

Untuk meningkatkan kapasitas bergerak, manusia mengembangkan teknologi di bidang transportasi. Teknologi tersebut dapat melakukan hal-hal untuk meningkatkan kualitas pengangkutan , yaitu dikemukakan sebagai berikut:

- Membuat objek mudah diangkut tanpa ada kerusakan;
- Menyediakan kontrol dari gerakan yang terjadi, mengatasi hambatan dan mengarahkan objek tanpa mengalami kerusakan;
- Melindungi objek dari kerusakan sebagai akibat pergerakan tadi.

Pergerakan benda atau objek secara alamiah, tidak dapat memenuhi kebutuhan manusia. Untuk melakukan fungsi transportasi tersebut diperlukan komponen dasar transportasi seperti terlihat pada table 2.1

Tabel 2.1 Komponen Dasar Untuk Beberapa Teknologi Transportasi

Jenis Komponen	Kereta Api	Penerbangan	Jalur Pipa	Ban Berjalan
Lalu-lintas	Angkutan barang	Penumpang	Produksi Minyak	Batuabara
Terminal	Dok pengirim dan penerima	Pelabuhan udara	Tangki	Sarana
Peti kemas	Gerbong	Kabin pesawat udara	Rangkaian pipa	penyimpanan dan muat
Kendaraan	Rangkaian kereta	Pesawat udara	Cairan dalam pipa dan pompa	Pita dan penutup Pita
Ruas jalan	Rel utama	Jalur udara	Pipa	Pendukung pita dan rol
Persimpangan jalan	Wesel	Pertemuan jalur udara	Pertemuan pipa	Pertemuan pita
Rencana operasi	Jadwal	Jadwal	Jadwal mencampur	Jadwal sesuai kecepatan pita

Sumber : Morlok, 1991

2.7 Angkutan Umum Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 72 Tahun 2009, bahwa perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Sedangkan kereta api adalah sarana perkereta apian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang.

Di dalam Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 1998 menyebutkan bahwa moda transportasi kereta api memiliki karakteristik dan keunggulan khusus. Beberapa keunggulan dari kereta api adalah kemampuannya dalam mengangkut baik penumpang maupun barang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, memiliki faktor keamanan yang tinggi, tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien untuk angkutan jarak jauh.

Kereta api sebagai sarana transportasi pada umumnya dipilih karena kemampuannya mengangkut muatan dalam jumlah besar melalui jarak yang jauh, mengangkut penumpang dalam jumlah besar untuk jarak sedang, dan sebagai sarana angkutan komputer di kota-kota besar. Keselamatan yang relatif tinggi. Namun, sulit untuk menggambarkan apa sebenarnya kelebihan khusus sarana kereta api di tiap negara berdasarkan kondisi geografis, penyebaran pusat-pusat ekonomi, volume muatan dan kelebihan moda transportasi lainnya (Joris Van der Ven, 2009).

2.7.1 Komponen Dasar Kereta Api

Komponen dasar untuk kereta api dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Prasarana angkutan

Untuk angkutan kereta api, prasarana pokok terdiri dari jalan rel, telekomunikasi, terminal, balai jasa, dan dipo dan sinyal. Rel merupakan pelindung khusus untuk tanah, dimana kereta api berjalan dalam kecepatan tinggi, mengurangi tahanan terhadap gerakan, meningkatkan kapasitas angkut dan mengurangi kemungkinan kerusakan barang yang diangkut oleh moda ini.

Untuk mengarahkan perjalanan kereta api dari suatu jalur ke jalur lain, diperlukan sinyal dan telekomunikasi, sehingga kereta api dapat berjalan lancar dan aman di atas rel dari asal untuk menuju ke tujuan.

Terminal merupakan asal atau tempat masuknya objek atau barang kedalam sistem dan juga sebagai tujuan tempat keluarnya barang dari sistem. Terminal juga berfungsi sebagai tempat transit antar moda, yaitu dari moda kereta api ke moda lainnya. Dan juga sebagai tempat transit intermoda, yaitu dari suatu moda Kereta Api ke Kereta Api lainnya. Demikian juga perpindahan moda sebaliknya.

Untuk merawat segala sarana yang digunakan kereta api secara periodik, diperlukan balai jasa, sedangkan untuk perawatan non periodik diperlukan dipo.

b. Sarana angkutan

Jenis sarana angkutan yang diperlukan untuk keperluan pengoperasian kereta api adalah lokomotif, kereta roda diesel, kereta roda listrik, kereta penumpang, gerbong barang dan atau peti kemas. Semua sarana berfungsi untuk penggerak, dan juga sebagai tempat objek yang akan diangkut yaitu barang dan atau penumpang.

Penumpang ditempatkan pada kereta penumpang, berbentuk kabin. Dengan demikian kereta penumpang di desain sedemikian rupa, sehingga dapat melindungi penumpang dari setiap jenis masalah yang mungkin terjadi sepanjang perjalanan.

Demikian juga halnya untuk angkutan barang, dibuat semacam gerobak barang yang berfungsi sama seperti kereta penumpang. Barang diletakkan pada gerobak agar terlindungi dari kerusakan yang mungkin terjadi selama perjalanan.

Peti kemas dapat menyederhanakan bongkar muat, menurunkan biaya dan meningkatkan kapasitas penggunaan peralatan angkutan. Dalam proses pengangkutan, peti kemas merupakan bagian dari kereta api.

Kereta penumpang, gerobak barang dan atau peti kemas semuanya tidak punya kemampuan untuk bergerak sendiri. Dengan demikian diperlukan penggerak yang dalam hal ini lokomotif atau kereta roda diesel atau kereta roda listrik. Lokomotif, kereta roda diesel, kereta roda listrik mempunyai fungsi untuk menggerakkan dari suatu tempat asal ke tempat tujuan pada jalur kereta api yang telah ditentukan.

c. Struktur organisasi

Sebagaimana halnya jenis usaha lain, PT. KAI (Persero) melaksanakan seluruh kegiatannya juga terorganisir sesuai lingkup kegiatan perusahaan. Perusahaan ditandai oleh organisasi yang luas dan kompleks, mencakup sampai hal-hal yang terkecil yang harus ditangani. Seperti pemeliharaan, pengawasan, dan perbaikan peralatan dalam pelaksanaan kegiatan operasinya.

Organisasi ini mempunyai pengertian sebagai wadah dimana orang-orang dan alat-alat menjalankan fungsinya untuk menghasilkan jasa angkutan kereta

api. Untuk itu diperlukan tenaga personil yang ahli dan terlatih atau berpengetahuan spesifik seperti masinis, juru api, pengatur perjalanan kereta api, kondektur, penjaga wesel, juru rumah sinyal, jalan kereta api, jembatan, bengkel, serta ahli administrasi dan manager.

d. Jadwal operasi

Agar pelayanan terhadap penumpang dapat berfungsi sebagaimana mestinya, maka seluruh kegiatan diatur dalam suatu jadwal operasi. Dengan demikian seluruh kebutuhan pengguna jasa kereta api dapat terpenuhi. Salah satu bentuk rencana operasi ini adalah grafik perjalanan kereta api yang antara lain terdiri dari:

1. Jumlah dan jenis kereta api yang dioperasikan
2. Jam keberangkatan, berhenti dan kedatangan kereta api;
3. Waktu tempuh perjalanan;
4. Waktu antar keberangkatan;
5. Kecepatan maksimum yang diizinkan;
6. Jarak antar stasiun.

2.7.2 Pengertian Kereta Api Komuter

Kemacetan adalah hal yang paling sering timbul dalam masalah transportasi , tidak terkecuali Indonesia. Dan penyebabnya relatif banyak. Kemacetan ini seringkali ditimbulkan karena meningkatnya jumlah pengguna kendaraan, baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum seperti mobil dan sepeda motor. Perilaku pengguna jalan berlalulintas, penggunaan ruang yang tidak tepat seperti pasar tradisional yang terletak di jalan nasional dan lain sebagainya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, telah banyak negara termasuk Indonesia menggunakan suatu angkutan yang dapat memindahkan penumpang dalam jumlah banyak dalam waktu bersamaan atau yang sering disebut sebagai *mass rapid transit*. Jadi yang disebut *mass rapid transit* adalah layanan transportasi penumpang biasanya dengan jangkauan lokal yang tersedia bagi siapapun dengan membayar ongkos yang telah ditentukan dan dirancang untuk memindahkan sejumlah besar orang dalam waktu bersamaan. Salah satu contoh dari *mass rapid transit* adalah kereta api komuter (Lloyd Wright, 2003).

Kereta komuter adalah kereta penumpang yang membawa penumpang di dalam satu wilayah perkotaan atau dari kota ke daerah pinggiran kota tersebut. Biasanya kereta api ini sangat diperlukan pada perkotaan yang padat penduduk, khususnya melayani pada jam puncak (*peak hour*) seperti pada perkotaan Mebidangro (Medan – Binjai- Deli Serdang dan Karo).

2.7.3 Keunggulan dan Kelemahan Kereta Api Komuter

Keunggulan kereta komuter :

1. Memiliki kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, misalnya bus, sehingga dapat memindahkan penumpang dalam jumlah besar dari suatu tempat ke tempat lain;
2. Memiliki jalur khusus, sehingga tidak mengganggu pengguna jalan lain;
3. Waktu tempuh relatif lebih cepat dibandingkan dengan angkutan lain untuk tujuan yang sama, karena angkutan ini relatif bebas hambatan.

4. Tingkat keselamatan relatif tinggi dibandingkan angkutan lainnya, misalnya angkutan jalan. Karena kereta api mempergunakan jalur khusus, dan jalur ini tidak dapat dipergunakan oleh jenis moda lain.

Kelemahan kereta komuter :

1. Daerah jangkauan kurang luas, tidak dapat menjangkau daerah-daerah pelosok karena kereta ini hanya diperuntukkan untuk menjangkau daerah-daerah tertentu saja;
2. Jadwal kereta, penumpang harus menyesuaikan diri dengan jadwal yang ada dan harus menunggu jika mengalami keterlambatan;
3. Memerlukan perpindahan moda untuk menuju stasiun dan mencapai tujuan akhir.

2.7.4 Kriteria Kereta Api Komuter

Berdasarkan teori yang ada, kereta komuter mempunyai beberapa persyaratan atau kriteria, antara lain:

1. *Shelter*/Stasiun anantara satu dengan yang lain berjarak antara 4.8 km – 32.2 km;
2. Fasilitas toilet di dalam kereta untuk mengantisipasi perjalanan yang cukup jauh;
3. Kapasitas tempat duduk yang mencukupi untuk menghindari adanya penumpang yang berdiri karena tidak mendapatkan tempat duduk;
4. Kecepatan berjalannya lebih dari 128,7 km/jam.

2.7.5 Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter

1. Tujuan Perjalanan

Biasanya dikebanyakan kota-kota sebagian besar tujuan perjalanan adalah untuk bekerja. Namun bukan hanya itu saja tujuan orang menggunakan kereta api komputer, bisa juga untuk tujuan lain seperti : sekolah, rekreasi, belanja dan lainnya.

2. Waktu

Perjalanan biasanya banyak dilakukan pada jam puncak (*peak hour*), yaitu biasanya pada waktu jam kerja. Oleh karena itu pengguna kendaraan pribadi maupun kendaraan umum menjadi lebih bersaing pada saat jam puncak. Sehingga hal ini mengakibatkan jalanan menjadi padat dan karena itu orang-orang mencari alternatif lain yang bisa menghemat waktu yaitu angkutan komputer.

3. Penempatan dan Arah Perjalanan

Penempatan suatu stasiun sangat berpengaruh karena dengan penempatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum berarti perjalanan tersebut bisa maksimal. Sedangkan arah berpengaruh terhadap tujuan pengguna karena biasanya tujuan perjalanan adalah menuju ke daerah pusat bisnis.

4. Jadwal

Jadwal adalah salah satu hal penting dalam pengaturan suatu perjalanan. Jadwal juga mewakili suatu hubungan dengan pengguna perjalanan. Jadwal yang baik bisa memberikan dampak yang baik pula, sedangkan jadwal yang buruk bisa menimbulkan keluhan dari pengguna. Karena jadwal perjalanan dapat juga merubah permintaan konsumen, terhadap jasa transportasi yang bersangkutan.

5. Pendapatan

Pendapatan sangat berhubungan dengan karakteristik pengguna kereta api komputer karena biasanya semakin tinggi pendapatan seseorang semakin kecil minat mereka untuk menggunakan angkutan umum.

6. Usia

Faktor usia juga mempengaruhi karakteristik pengguna kereta komputer, karena biasanya dengan bertambahnya usia seseorang maka semakin kurang minatnya menggunakan angkutan umum, apalagi angkutan umum yang mengangkut dalam jumlah besar seperti kereta api komputer.

7. Jenis Kelamin

Pada umumnya pengguna jasa angkutan komputer lebih menggemari jasa kereta api komputer, dibandingkan angkutan lainnya khususnya pengguna wanita. Hal ini bisa disebabkan karena peran wanita yang lebih suka bekerja di rumah sebagai ibu rumah tangga. Wanita cenderung mendapatkan gaji lebih rendah dari pada pria, dan juga kebanyakan dari wanita tidak bisa mengemudi. Namun semua itu bisa berubah seiring perkembangan zaman.

8. Pekerjaan

Dengan mengetahui pekerjaan pengguna maka bisa diketahui mayoritas pengguna berasal dari golongan pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga dan lainnya. Biasanya orang yang mempunyai pekerjaan yang sudah mapan cenderung untuk memakai kendaraan pribadi.

2.8 Jaringan Prasarana Kereta Api

Jaringan prasarana transportasi jalan rel terdiri dari simpul yang berwujud stasiun dan ruang lintas. Stasiun mempunyai fungsi yang sama dengan simpul moda lainnya, yaitu sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, memuat dan membongkar barang, mengatur perjalanan kereta serta perpindahan antar dan atau inter moda. Stasiun kereta dapat dikelompokkan menurut :

1. Fungsi

Menurut fungsi, stasiun dibagi menjadi stasiun penumpang dan stasiun barang. Stasiun penumpang pada umumnya dapat juga berfungsi untuk melayani angkutan barang namun terbatas. Sedangkan stasiun barang, khusus melayani angkutan barang. Stasiun menurut fungsinya dapat juga berperan sebagai pengumpul dan pengumpan sesuai dengan lokasi kebutuhan operasional dan pengusahaannya;

2. Pengelolaan

Menurut pengelolaannya stasiun dikelompokkan menjadi stasiun umum dan stasiun khusus. Stasiun umum adalah stasiun yang digunakan untuk melayani kepentingan umum, baik barang maupun penumpang. Sedangkan stasiun khusus dikelola atau dimiliki oleh pengusaha untuk kepentingan sendiri.

2.8.1 Jaringan Pelayanan Kereta Api

Jaringan pelayanan transportasi kereta api dibedakan menjadi jaringan pelayanan transportasi jalan rel antar kota dan perkotaan. Jaringan pelayanan antar kota terdiri dari lintas utama dan lintas cabang. Lintas

utama melayani angkutan jarak jauh atau sedang yang menghubungkan antar stasiun, dan berfungsi sebagai pengumpul yang melayani lintas utama.

Sedangkan lintas cabang berfungsi melayani angkutan jarak sedang atau dekat, yang menghubungkan antar stasiun yang berfungsi sebagai pengumpul yang ditetapkan untuk melayani lintas cabang.

2.8.2 Kinerja Angkutan Kereta Api

Menurut Hess dalam Setiawan (2005), ada dua macam faktor yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna angkutan umum, yaitu: faktor eksternal yang meliputi: pertumbuhan populasi, pertumbuhan ekonomi dan lapangan kerja, perubahan bentuk kota, pemilihan moda transportasi. Sedangkan faktor internalnya meliputi: perubahan tarif angkutan umum, kegiatan promosi, peningkatan jangkauan pelayanan, kerja sama dengan suatu instansi, dan kualitas pelayanan (ketepatan jadwal, tempat duduk, kebersihan kereta, dan lainnya).

Kualitas pelayanan ditentukan oleh rasa atau kepuasan yang dirasakan pembeli barang atau jasa, dan biasanya disebut sebagai kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara yang dirasakan dengan harapan sebelumnya (norma kerja) dan kerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian barang atau jasa tersebut.

Secara teoritis untuk memuaskan pelanggan, perusahaan dapat melakukan beberapa tahapan seperti dikemukakan berikut:

1. Mengetahui kebutuhan pelanggan.

Maksudnya mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan, hal ini dapat diketahui melalui motif pelanggan mengkonsumsi barang/ jasa tersebut. Mengetahui apa yang diinginkan pelanggan atas suatu barang atau jasa, akan memudahkan perusahaan dalam mengkomunikasikan kepada sasaran pelanggannya.

2. Membangun citra perusahaan.

Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan, terhadap barang/ jasa yang diproduksi perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan tersebut.

3. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan.

Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata, bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra perusahaan akan maksimal. Usaha usaha yang mungkin dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut adalah faktor faktor: *Reability* (kehandalan dan ketepatan waktu); *Responsiveness* (daya tangkap/ respek); *Access* (lokasi); *Tangibles* (fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi); *Security* (keamanan dan kenyamanan); *Understanding the customer* (mengerti keinginan pelanggan); dan *Communication* (komunikasi yang baik).

Jika dikaitkan dengan pengoperasian Perusahaan Kereta Api, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan di dalam kereta antara lain: ventilasi udara yang baik, ketersediaan tempat duduk yang nyaman, minimnya guncangan, penerangan yang memadai, penyejuk udara (AC), kebersihan, keleluasaan dalam arti tidak berdesakan dan keamanan sangat diharapkan oleh penumpang kereta api. Sedangkan beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kondisi stasiun adalah tersedianya fasilitas bagi para penumpang berupa ruang tunggu yang terlindungi dari pengaruh cuaca, *open space* yang memadai, papan informasi jadwal, loket, toilet. Selain itu perlu dipertimbangkan jarak aman antara kereta dengan arus penumpang (Setiawan 2005).

Menurut Stephenson dalam Setiawan (2005), ada enam faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan penumpang kereta api antara lain :

1. Kecepatan

Dalam setiap melakukan perjalanan tentunya orang memilih moda yang memiliki kecepatan yang diandalkan.

2. Ketepatan waktu

Menyangkut ketepatan waktu keberangkatan dan tiba suatu moda transportasi.

3. Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting, dalam mengkonsumsi jasa transportasi. Hal ini mulai dari masuk kedalam sistem, sampai keluar dari sistem. Hal ini dapat dimengerti, karena menyangkut jiwa seseorang. Dengan adanya jaminan keamanan keselamatan yang

tinggi pada setiap moda transportasi tentunya akan berpengaruh terhadap tingkat permintaan moda tersebut.

4. Aksesibilitas

Aksesibilitas disini merupakan jangkauan yang luas, serta memiliki akses yang mudah untuk melanjutkan perjalanan dari dan ke terminal.

5. Kenyamanan

Menyangkut segala fasilitas penunjang sehingga penumpang dapat menikmati perjalanannya.

6. Terminal atau stasiun

Stasiun yang nyaman akan memberikan kemudahan bagi penumpang pada saat pergi dan tiba dari tempat tujuan.

Sedangkan menurut Nasution (1996), pengukuran kualitas kinerja layanan dibagi menjadi lima parameter, yaitu :

1. Keselamatan perjalanan dan keandalan

Keselamatan perjalanan yaitu semakin diperkecilnya gangguan bagi angkutan penumpang dan barang dimulai sejak awal perjalanan sampai tiba di tempat tujuan. Dalam istilah perkereta apian dikenal adanya PLH (peristiwa luar biasa hebat), yaitu suatu gangguan perjalanan yang mungkin disebabkan oleh anjloknya kereta (*derailment*), kecelakaan pada perlintasan sebidang (antara kereta api dengan kendaraan jalan raya), tabrakan antar kereta, ataupun kecelakaan yang disebabkan oleh hal lainnya. Pada dasarnya perkeretaapian telah membuktikan bahwa angkutan ini merupakan jenis angkutan yang aman. Disamping kontrol mutu dan keandalan kualitas operasi, ada kegiatan lain yang penting, yaitu sistem pengawasan operasi keandalannya.

2. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah persyaratan masyarakat pengguna jasa yang memungkinkan mereka dapat merencanakan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan yang berada pada lokasi tujuan.

3. Kemudahan pelayanan

Kemudahan pelayanan dalam hal ini yaitu suatu kepastian pelayanan yang memungkinkan seseorang dapat dilayani, baik dari segi penumpang maupun barang.

4. Kenyamanan

Dengan semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka dituntut juga suatu pelayanan dan kenyamanan yang lebih baik. Tingkat kebersihan, kebisingan, goyangan, kapasitas penumpang disetiap kereta, akomodasi, dan ergonomi tempat duduk, temperatur ruangan, kenyamanan perjalanan, penampilan adalah persyaratan umum yang perlu diperhatikan.

5. Kecepatan

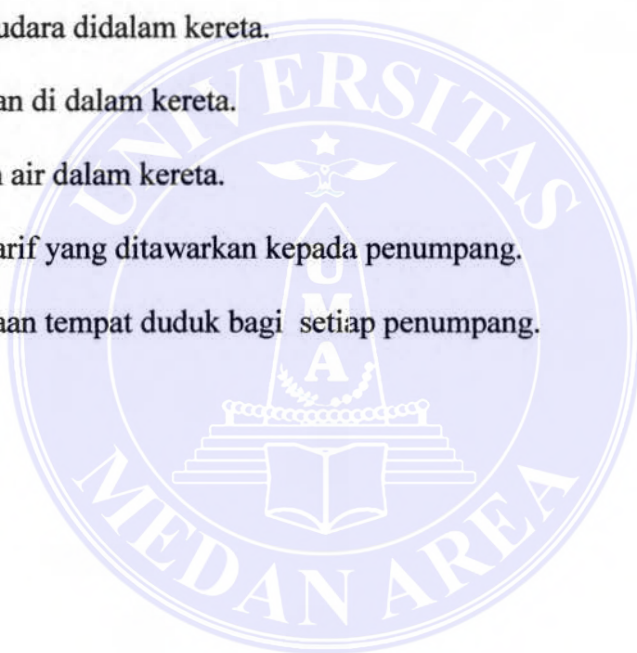
Sejalan dengan perubahan tata nilai dan mobilitas masyarakat, tingkat kecepatan kereta api harus dapat ditingkatkan, dibandingkan dengan kecepatannya sekarang.

2.9 Standar Pelayanan

PT.Kereta api telah menentukan dan mempedomani standar pelayanan yang ditentukan pemerintah, dalam melayani penumpang untuk setiap rute perjalanan seperti yang telah dikemukakan pada bab terdahulu. Namun untuk pelayanan angkutan komputer PT. Kereta api di Sumatera Utara, Devisi Regional

I menentukan secara prioritas sebagai standar pelayanan penumpang dengan membagi terhadap tiga bagian kelompok , sesuai dengan prioritas yaitu sebagai berikut:

1. a. Ketepatan jadwal pemberangkatan kereta.
b. Fungsi Keselamatan dan Keamanan di Stasiun
c. Fungsi Keselamatan dan Keamanan diperjalanan.
2. a. Fasilitas ruang tunggu, tempat ibadah dan toilet di stasiun
b. Kemudahan naik turun penumpang yang akan menggunakan jasa.
c. Sirkulasi udara didalam kereta.
d. Penerangan di dalam kereta.
e. Toilet dan air dalam kereta.
3. a. Besaran tarif yang ditawarkan kepada penumpang.
b. Ketersediaan tempat duduk bagi setiap penumpang.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Penelitian diperlukan suatu proses, dan proses yang dipergunakan dilakukan secara sistematis dalam waktu yang terbatas. Pelaksanaan penelitian, selalu menggunakan metode ilmiah serta aturan yang berlaku. Dan suatu penelitian biasanya dimulai dengan suatu perencanaan yang seksama dan mengikuti serentetan petunjuk yang disusun secara logis serta sistematis, sehingga hasilnya dapat mewakili kondisi yang sebenarnya dan dapat dipertanggung jawabkan.

Penelitian yang baik akan menghasilkan kesimpulan yang baik pula. Agar penelitian berjalan dengan baik dan terarah maka diperlukan kerangka penelitian yang didalamnya berisi suatu langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melaksanakan penelitian, mulai dari tahap awal yaitu latar belakang permasalahan sampai pada tahap akhir kesimpulan.

Inti dari metode penelitian adalah menguraikan bagaimana tata cara penelitian ini dilakukan. Pemilihan metode yang tepat sesuai dengan tujuan penelitian, sangat berpengaruh pada cara-cara memperoleh data. Pengumpulan data harus memenuhi tujuan penelitian sehingga banyak faktor yang harus diperhitungkan dalam memilih metode penelitian ini, seperti keterbatasan waktu dan biaya. Namun hal ini diusahakan agar tidak mempengaruhi pencapaian tujuan penelitian.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Sebelum pelaksanaan survei dilaksanakan, terlebih dahulu diadakan survei pendahuluan meliputi :

1. Survei tempat, bertujuan untuk memilih zona pengamatan yang tepat dengan berbagai maksud dan tujuan dari adanya penelitian yang akan dilakukan, sesuai dengan kebutuhan dalam pengambilan data.
2. Survei terhadap daya tarik atau reaksi responden yang akan disurvei, sehingga dapat menghasilkan data atau hasil pengamatan yang tepat. Dalam hal ini adalah penumpang kereta api Sri Lelawangsa dengan rute Medan-Binjai.

Dalam menentukan lokasi penelitian harus memperhatikan kehandalan dari hasil yang didapatkan. Karena itu dalam penentuan lokasi harus ditetapkan dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Keadaan karakteristik dari responden, dalam hal ini adalah penumpang kereta api sebagai acuan terhadap sistem pelayanan jasa kereta api penumpang yang menjadi dasar kajian penelitian, sehingga dapat menghasilkan data dan hasil yang akurat.
2. Tidak ada pertimbangan terhadap status sosial ekonomi responden yang ada dalam lokasi penelitian. Sehingga hasil penelitian diharapkan dapat mencerminkan dan mewakili kondisi yang sebenarnya.
3. Dilakukan pada daerah atau kawasan yang secara garis besar cukup mewakili populasi responden.
4. Wilayah zona kajian harus lebih jelas karena untuk memfokuskan maksud dan tujuan penelitian.

Dengan mengacu pada kondisi diatas, maka dalam penelitian ini ditetapkan sebagai tempat penelitian adalah kereta api Sri Lelawangsa dengan rute Medan-Binjai.

3.3 Teknik Pelaksanaan

Teknik yang digunakan adalah dengan wawancara langsung, yaitu langsung mendatangi responden yang ada dalam zona penelitian, sampai jumlah sampel data yang dibutuhkan terpenuhi. Di dalam menentukan responden dilakukan secara acak.

Disamping itu pelaksanaan pengumpulan data dibantu tim kerja yang langsung melakukan pengumpulan data pada zona-zona yang telah ditentukan pada area penelitian dengan target data yang telah diperkirakan secara acak.

3.4 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan sampai dengan didapatkan sampel data yang memenuhi untuk diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan pada jam sibuk pada hari Senin sampai Jumat, dan pada hari Sabtu dan Minggu.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan metode deskriptif analitis. Sedangkan data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil

dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini. Adapun penjelasan dari setiap data yang diperlukan adalah sebagai berikut :

A. Data primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara pengisian kuisioner yang berisi berbagai pertanyaan. Setiap pertanyaan disertai beberapa alternatif jawaban. Alternatif jawaban yang ada menggambarkan tingkat atau nilai dari kondisi yang ada. Untuk memberi kejelasan pada responden maka disertakan beberapa jawaban alternatif yang dapat dipilih dengan jelas. Adapun data primer yang dibutuhkan adalah :

- a. Karakteristik penumpang, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, jumlah pendapatan per bulan, tujuan perjalanan, moda transportasi yang digunakan sebelum KA. Sri Lelawangsa, alasan menggunakan KA. Sri Lelawangsa, alat transportasi menuju stasiun, alat transportasi meninggalkan stasiun, frekuensi menggunakan KA. Sri Lelawangsa.
- b. Tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang.

B. Data sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dengan metode dokumentasi yang diperoleh dari kantor PT. KAI (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara, literatur dan sumber-sumber oustaka lainnya. Data sekunder yang diperlukan adalah :

- a. Regulasi dan kebijakan;
- b. Profil kereta api Sri Lelawangsa;
- c. Potensi angkutan.

Pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

2. Observasi

Pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara langsung pada objek penelitian. Dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang akan menjadi butir pertanyaan kepada para penumpang.

3. Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan membuat daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada penumpang KA Sri Lelawangsa rute Medan-Binjai. Pada penelitian ini menggunakan skala likert, skala 1 – 5 dimana “1” berarti sangat tidak penting dan “5” berarti sangat penting pada tingkat kepentingan penumpang. Skala yang sama juga akan digunakan pada bagian tingkat kepuasan penumpang dimana “1” berarti sangat tidak puas dan “5” sangat puas.

3.6 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari kuisisioner hasil survei diuji reliabilitas dan validitasnya. Selanjutnya menggunakan analisa metode *Importance-Performance*

Analysis. Sedangkan metode lainnya yang dipergunakan adalah metode regresi berganda.

Hasil dari survei lapangan akan dipakai dalam analisa karakteristik pengguna kereta api Sri Lelawangsa Medan-Binjai, kesesuaian antara fasilitas dan pelayanan yang disediakan dengan keinginan penumpang, serta sebagai evaluasi perbaikan fasilitas dan pelayanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Telah dikemukakan bahwa transportasi berperan sangat penting, Agar kereta Api Sri Lelawangsa dapat berperan optimal seperti diharapkan, maka PT.KAI mengutamakan kepuasan penumpang. Dan untuk mewujudkan kepuasan penumpang tersebut, telah ditentukan standar pelayanan. Prioritas pelayanan yang telah ditentukan juga dikelompokkan yaitu: kelompok X_1 (ketepatan jadwal KA; fungsi keselamatan di stasiun dan diperjalanan). Kelompok X_2 (fasilitas ruang tunggu, toilet dan tempat ibadah di terminal; kemudahan naik turun penumpang; sirkulasi udara dan penerangan serta toilet di kereta), serta kelompok X_3 (tarif dan ketersediaan tempat duduk).

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan khususnya terhadap 124 responden; maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Unsur pertanyaan yang disajikan terhadap responden adalah sangat baik, hal ini dibuktikan uji reliabelitas untuk kepentingan memberikan $r = 0,73$ dan untuk kepuasan pelanggan memberikan $r = 0,714$. Karena batasan baik melalui uji reliabilitas, harus memberikan nilai $r > 0,6$. Sedangkan untuk mengetahui apakah kedua pengelompokan yaitu kepentingan dan kinerja kepuasan baik atau tidak, ditentukan $r > 0,3$. Sedangkan hasil perhitungan memberikan nilai $r = 0,953$ dan nilai $t = 34.885$. Artinya pengelompokan

pertanyaan terhadap kelompok kepentingan (Y) dan kelompok kinerja (X) ,
adalah baik.

2. Dari standar pelayanan minimum yang ditentukan pemerintah, baik di stasiun maupun dalam perjalanan yang tidak terpenuhi adalah:
 - a. Di stasiun : jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta, fasilitas keselamatan dan keamanan, ruang tunggu, tempat ibadah dan toilet kurang memadai.
 - b. Diperjalanan: ketepatan jadwal kereta api, fasilitas keselamatan dan keamanan, toilet dan persediaan air kurang.
3. Penilaian terhadap pelayanan menyangkut fasilitas keselamatan dan keamanan diperjalanan, penumpang memberikan penilaian sangat rendah, yaitu sebesar 2,1. Sedangkan penumpang mengharapkan nilai 5 (sangat puas). Artinya penumpang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan PT.KAI (Persero). Demikian juga pelayanan menyangkut keselamatan dan keamanan diterminal, skornya juga sangat rendah yaitu sebesar 2,4. Sedangkan yang diharapkan, bernilai 5. Artinya penumpang juga merasa kurang puas, dari pelayanan yang diberikan.
4. Tingkat pelayanan kereta api Sri Lelawangsa yang dikategorikan kurang puas, yang nilai pelayanannya berkisar skor dua adalah: ketepatan jadwal skornya 2,6 ; fasilitas ruang tunggu dan toilet di stasiun.

5. Tingkat pelayanan yang memberikan skor cukup puas , yang nilai skor pelayanannya berkisar nilai tiga adalah: toilet dan air di kereta, penerangan dalam kereta serta sirkulasi udara di dalam kereta.
6. Sedangkan pelayanan yang memuaskan, nilai skor berkisar 4 (empat) yaitu diberikan melalui : ketersediaan tempat duduk dengan skor 4,2 ; tarif yang ditawarkan dengan skor 4,03 serta kemudahan naik turun penumpang dengan skor 4,0.

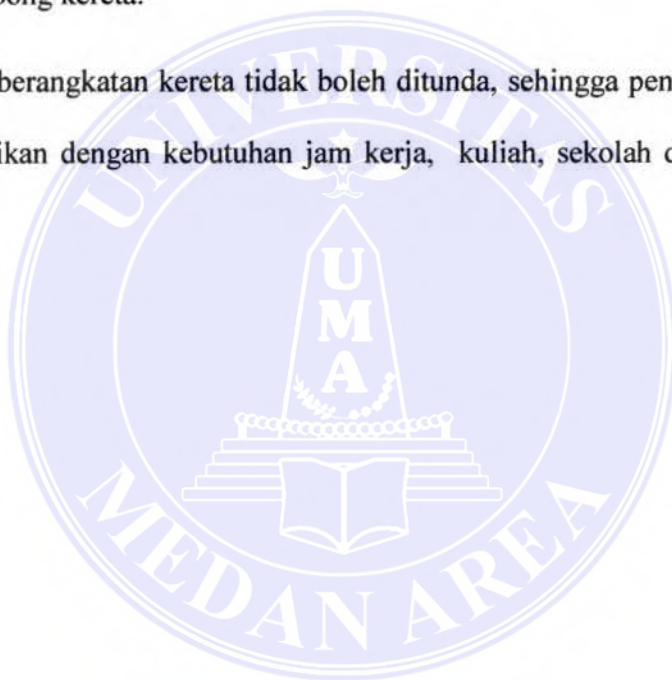
Hasil analisis yang relatif sama juga ditunjukkan melalui regresi multi variabel, yang dinilai melalui koefisien kelompok pelayanan pada regresi. Jika koefisiennya rendah (b_i) , maka daya dukungnya terhadap kepuasan penumpang (Y) juga relatif rendah /lemah. Jika koefisien relatif lebih besar, maka daya dukung kelompok pelayanan tersebut lebih besar terhadap kepuasan penumpang. Dan dari hasil analisa terhadap data, ditemukan :

1. Koefisien X_1 yang ditunjukkan $b_1 = 0,586$ adalah yang paling rendah atau paling lemah, artinya tingkat kepuasan yang diberikan pelayanan kelompok satu terhadap penumpang juga relatif rendah yaitu: fasilitas keselamatan dan keamanan di stasiun dan juga di kereta, serta ketepatan jadwal. Hasil ini relatif sama dengan hasil yang diberikan IPA.
2. Koefisien yang paling besar adalah X_3 yang ditunjukkan $b_3 = 1,61$, yaitu kelompok pelayanan : besarnya tarif dan ketersediaan tempat duduk. Demikian juga halnya apada IPA, juga kelompok ini memberikan skor yang paling tinggi.

5.2 Saran

Sehubungan dengan hasil analisa dari penelitian yang dikemukakan tersebut di atas, maka diketahui bahwa beberapa unsur pelayanan kereta api Sri Lelawangsa memberikan pelayanan kurang puas. Untuk meningkatkan kepuasan dimaksud disarankan sebagai berikut:

1. Agar PT.KAI (Persero) menyediakan alat bantu keselamatan, khususnya pada setiap gerbong kereta.
2. Jadwal keberangkatan kereta tidak boleh ditunda, sehingga penumpang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan jam kerja, kuliah, sekolah dan kebutuhan lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Ainin, Sulaiman dan Haryati, Nur., (2008). *Applying Importance Performance Analysis to Information Systems*. Kuala Lumpur, Malaysia.
- Anonymous., (1998). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 69 Tahun 1998 Tentang Prasarana dan Sarana Kereta Api*. Jakarta.
- Anonymous., (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Jakarta.
- Anonymous., (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api*. Jakarta.
- Anonymous., (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi., (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Khisty, C. Jotin dan Lall, B. Kent., (2003). *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2*. Erlangga, Jakarta.
- Morlok, E. K., (1991). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Runyon, P Richard dan Haber Audrey., (1982). *Business Statistic*. Richard D. Irwin, Inc. Illinois.
- Salim, Abbas., (2004). *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.



Setasiun Kereta Api Medan



Setasiun Kereta Api Binjai



KRDI Sri Lelawangsa rute Medan – Binjai



Sri Lelawangsa di Stasiun Medan



Antrian Pembelian Tiket



Sri Lelawangsa keadaan kosong

A. Penelitian

ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN KERETA API

Tanggal :

No. Kuissoner :

Kepada Responden yang terhormat,

Kuesioner ini merupakan instrumen dalam penelitian yang berjudul "*ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN KERETA API*", guna penyelesaian tugas akhir pada Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik , Universitas Medan Area, yang dilakukan oleh :

Nama : ANTHONI CHRISTOVER ZT. SIMANJUNTAK

NIM : 09 811 0048

Saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih. Petunjuk ; Isilah dengan member tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

A. SCREENING

1. Apakah anda telah melakukan perjalanan dengan menggunakan Kereta Api
SRI LELAWANGSA MEDAN-BINJAI lebih dari 1 kali :

a. Ya

b. Tidak

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

Jika anda menjawab tidak, maka anda tidak perlu melanjutkan mengisi kuesioner ini, terima kasih.

B. DATA KARAKTERISTIK

1. Jenis Kelamin (Gender) :

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia :

- a. 18-25 tahun b. 25-35 tahun c. 35-45 tahun d. 45- 55 tahun
e. > 55

3. Jenis Pekerjaan :

- a. Pelajar/Mahasiswa b. Pegawai negeri/BUMN c. Pegawai swasta
d. Guru/Dosen e. Wiraswasta/Pengusaha f. Ibu rumah tangga

4. Tingkat pendapatan :

- a. < Rp. 500.000 per bulan b. Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000
c. Rp. 1.500.000–Rp. 2.500.000 d. Rp.2.500.000 – Rp. 5.000.000
e. Rp. >Rp. 5.000.000

C. USAGE

1. Tujuan Perjalanan :.....

- a. Bekerja b. Mengunjungi saudara c. Rekreasi
d. Kuliah/sekolah e. Lainnya,

2. sebutkan Moda transportasi sebelum menggunakan KA sri lelawangsa:.....

- a. Bus kota b. Taksi c. Motor
d. Mobil pribadi e. Lainnya,

3. Sebutkan Alasan Mempergunakan KA sri lelawangsa.....

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| a. Waktu tempuh lebih cepat | b. Biaya lebih murah |
| c. Keamanan dan kenyamanan | d. Jarak tujuan dengan stasiun |
| e. Kesesuaian dengan jadwal pelayanan | f. Lainnya, |

4. Sebutkan Moda menuju ke stasiun:.....

- | | | |
|---------------|----------|-------------|
| a. Jalan kaki | b. Mobil | c. Motor |
| d. Angkot | e. Becak | f. Lainnya, |

5. sebutkan Moda meninggalkan stasiun:.....

- | | | |
|---------------|----------|-------------|
| a. Jalan kaki | b. Mobil | c. Motor |
| d. Angkot | e. Becak | f. Lainnya, |

6. sebutkan Frekuensi penggunaan kereta api sri lelawangsa:.....

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| a. Setiap hari | b. Akhir pekan (sabtu-minggu) |
| c. Satu minggu sekali | d. Hari kerja (senin-jumat) |
| e. Lainnya, | |

Lanjutan lampiran 1.

B. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN (Harapan Konsumen)

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda sebagai pelanggan Kereta Api sri lelawangsa. Dimohon anda memberi penilaian dengan,tanda centang (√) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini.

a) Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen)

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan faktor-faktor yang diuji menurut presepsi responden sebagai pengguna kereta api Sri Lelawangsa Medan-Binjai. Dimohon untuk memberi penilaian dengan tanda (√) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini

Keterangan :

- Sangat penting = 5
- Penting = 4
- Cukup penting = 3
- Kurang penting = 2
- Tidak penting = 1

no	pernyataan	kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Tarif kereta api yang ditawarkan					
2	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta					
3	Fasilitas ruang tunggu, tempat ibadah, toilet di stasiun					
4	Fasilitas keselamatan dan keamanan di stasiun					
5	Fasilitas keselamatan dan keamanan selama perjalanan					
6	Kemudahan naik dan turun penumpang					
7	Sirkulasi udara di dalam kereta					
8	Penerangan di dalam kereta					
9	Ketersediaan tempat duduk di dalam kereta					
10	Toilet yang bersih dan air yang cukup di kereta					

b) Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataanyang berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang KA. Sri Lelawangsa Medan-Binjai. Dimohon anda memberi penilaian dengan memberi tanda (√) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :

- Sangat penting = 5
- Penting = 4
- Cukup penting = 3
- Kurang penting = 2
- Tidak penting = 1

no	pernyataan	kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Tarif kereta api yang ditawarkan					
2	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta					
3	Fasilitas ruang tunggu, tempat ibadah, toilet di stasiun					
4	Fasilitas keselamatan dan keamanan di stasiun					
5	Fasilitas keselamatan dan keamanan selama perjalanan					
6	Kemudahan naik dan turun penumpang					
7	Sirkulasi udara di dalam kereta					
8	Penerangan di dalam kereta					
9	Ketersediaan tempat duduk di dalam kereta					
10	Toilet yang bersih dan air yang cukup di kereta					

SARAN:

“ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

c) Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataanyang berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang KA. Sri Lelawangsa Medan-Binjai. Dimohon anda memberi penilaian dengan memberi tanda (√) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :

- Sangat penting = 5
- Penting = 4
- Cukup penting = 3
- Kurang penting = 2
- Tidak penting = 1

no	pernyataan	kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Tarif kereta api yang ditawarkan					
2	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta					
3	Fasilitas ruang tunggu, tempat ibadah, toilet di stasiun					
4	Fasilitas keselamatan dan keamanan di stasiun					
5	Fasilitas keselamatan dan keamanan selama perjalanan					
6	Kemudahan naik dan turun penumpang					
7	Sirkulasi udara di dalam kereta					
8	Penerangan di dalam kereta					
9	Ketersediaan tempat duduk di dalam kereta					
10	Toilet yang bersih dan air yang cukup di kereta					

SARAN:

.....

“ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA
 UNIVERSITAS MEDAN AREA