

Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau

Retno Aulia Regzi¹, Mulyana², Risky Hariwahyudi³
Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

retnoauliargz26@gmail.com

Corresponding Author

Diterima: Agustus 2022, direvisi: Agustus 2022, disetujui: Agustus 2022

ABSTRACT

The Minangkabau Express train is the main transportation for people around Aie Island who want to go to the Minangkabau International Airport (BIM) or vice versa. From the analysis of the importance of the facilities contained in the Minangkabau Express train, there are 7 service attributes that are included in quadrant 1 which attributes need to be evaluated and improved. From the analysis of the level of passenger satisfaction with the services of the Minangkabau Express train, it shows that the passengers of the Minangkabau Express train are "satisfied" with the services provided by the Minangkabau Express train, with a CSI score of 73.19.

Keywords: service facilities, railway, satisfaction level

ABSTRAK

Kereta api Minangkabau Express merupakan transportasi utama bagi masyarakat di sekitar Pulau Aie yang ingin menuju Bandara Internasional Minangkabau (BIM) atau sebaliknya. Dari analisis pentingnya fasilitas yang terdapat pada KA Minangkabau Express terdapat 7 atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran 1 yang atributnya perlu dievaluasi dan ditingkatkan. Dari analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan KA Minangkabau Express menunjukkan bahwa penumpang KA Minangkabau Express “puas” dengan pelayanan yang diberikan KA Minangkabau Express, dengan skor CSI sebesar 73,19.

Kata Kunci: Fasilitas Pelayanan, Kereta Api, Tingkat Kepuasan

I. Pendahuluan

Angkutan kereta api menjadi salah satu moda transportasi darat antar kota yang diminati oleh seluruh kalangan masyarakat yang mempunyai peran penting dalam kelangsungan perekonomian untuk memenuhi kebutuhan hidup dan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan dan relatif singkat serta tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi.

Pada wilayah Balai Teknik Perkeretaapian Sumatera Barat tepatnya di Divisi Regional II Sumatera Barat terdapat angkutan kereta api lokal dan kereta api perkotaan. KA Minangkabau Ekspres adalah angkutan utama bagi masyarakat yang berada sekitar Pulau Aie yang ingin menuju Bandara Internasional Minangkabau (BIM) ataupun sebaliknya. Menurut prediksi peneliti dalam pelayanan KA Minangkabau Ekspres dikatakan belum maksimal mengingat masih ada fasilitas

– fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan.

Fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 63 Tahun 2019 tersebut diantaranya yaitu kurangnya fasilitas informasi perjalanan kereta api secara audio (fasilitas informarsi gangguan perjalanan kereta api), CCTV, APAR, informasi perjalanan. Dengan adanya kekurangan – kekurangan pada KA Minangkabau Ekspres maka perlu dilakukan evaluasi secara pelayanan dan fasilitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas KA Minangkabau Ekspres tersebut. Agar kereta api ini tetap diminati oleh masyarakat, maka pelayanan kepada penumpang harus dipenuhi.

II. Metodologi Penelitian

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat pada lintas Pulau

Aie – Bandara Internasional Minangkabau. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Mei tahun 2022

bertepatan dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang.

B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data sekunder dan data primer.

C. Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data selanjutnya dilakukan analisa perbandingan untuk membandingkan kondisi fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres sebenarnya dengan standar pelayanan minimum yang berlaku. Selanjutnya dilakukannya Analisa data *Importance Performance Analysis* (IPA), skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner menggunakan pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI).

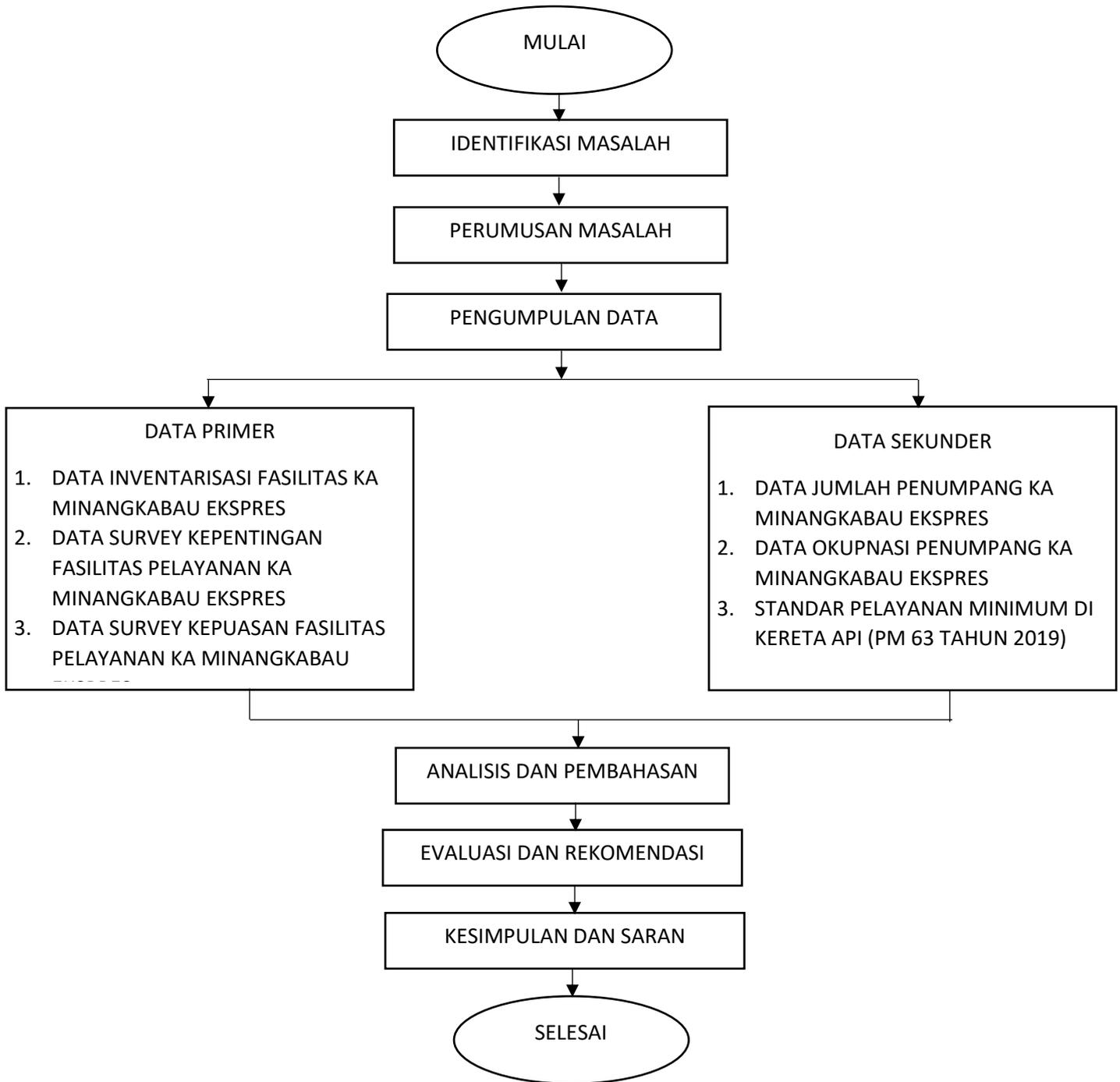
D. Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisis data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Sebelum dikakukan nya

penelitian baiknya melakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner. Teknik Analisa data yang digunakan adalah Statistik Deskriptif.

2. Bagan Alir Penelitian



Gambar II. 1 Bagan Alir Penelitian

III. Hasil dan Pembahasan

A. Kondisi Eksisting KA Minangkabau Ekspres Menurut Standar Pelayanan Minimum pada PM No. 63 Tahun 2019

Survey ini melihat langsung kondisi fasilitas KA Minangkabau Ekspres sekarang (eksisting). Survey ini dilakukan didalam kereta. Kegiatan survey ini langsung membandingkan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan minimum yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Fasilitas-fasilitas ini dibandingkan dengan tolak ukur yang sesuai pada PM No. 63 Tahun 2019. Setelah diteliti fasilitas KA Minangkabau Ekspres sebagian besar ternyata sudah memenuhi sesuai standar pelayanan minimum yang berlaku sesuai dengan PM. No. 63 Tahun 2019. Fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres yang belum memenuhi standar pelayanan minimum antara lain:

- a. Masih terdapatnya 1 (satu) buah APAR yang sudah habis masa berlaku/kadaluarsa
- b. Terdapat 2 (dua) buah CCTV yang tidak berfungsi
- c. Petunjuk tatacara evakuasi melalui media audio
- d. Informasi stasiun yang disinggahi melalui media audio
- e. Informasi gangguan perjalanan kereta api
- f. Informasi pelayanan

B. Tingkat Kepentingan Penumpang KA Minangkabau Ekspres

1. Penentuan Sampel Untuk Uji Validitas dan Uji Relibilitas

Dalam penentuan uji sampel ini diambil berdasarkan rumus *slovin* yang dimana dari jumlah sampel, yaitu 87.367. Rumus *slovin* adalah rumus yang digunakan dalam menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Penentuan ini diambil berdasarkan data volume

angkutan penumpang KA Minangkabau Ekspres lintas Pulau Aie-Bandara Internasional pada tahun 2021.



Gambar III. 1 Volume Angkutan Penumpang KA Minangkabau Ekspres

Sampel yang telah didapat dari populasi selanjutnya menentukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{87.367}{1 + 87.367(0,1)^2}$$

$$n = \frac{87.367}{873,68}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan senilai 99,99 untuk jumlah sampel. Dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

2. Uji Validitas

Selanjutnya dilakukan uji validitas pada item kuesioner. Dalam uji validitas ini dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel pada signifikan 5%. Dan dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r tabel pada signifikan 5%.

Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau didapatkan 20 pernyataan valid dengan rentang r hitung 0,207-0,776. Selanjutnya Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kinerja Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau

dengan r tabel 0,1964 didapatkan hasil rhitung 0,243-0,546 yang berarti 20 item pernyataan dikatakan valid.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan guna melihat apakah kuesioner yang akan digunakan memiliki kondistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Dalam melakan uji reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS.25. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha >0.6 (Sujarweni Wiratna, 2015).

Tabel III.1 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	CRONBACH ALPHA	MINIMAL CRONBACH ALPHA	KETERANGAN
KEPENTINGAN	0.766	0.6	RELIABEL
KINERJA	0.667	0.6	RELIABEL

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dapat disimpulkan bahwa semua atribut angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten. Dan peneliti bisa menggunakan kuesioner yang memiliki kondistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang.

4. Analisis IPA (Importance Performance Analysis)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dari pelayan dengan kualitas kinerja. Untuk mengukur tingkat pelayanan di KA Minangkabau Ekspres digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penilaian diambil dari rata-rata masing-masing atribut pelayanan untuk kepentingan dan kinerja. Nantinya akan dilakukan pemetaan yang kemudian digambarkan ke dalam suatu diagram kartesius. Berikut merupakan rata-rata kepentingan dan kinerja:

Tabel III. 2 Hasil Rata-Rata Tingkat kepentinagn dan Kinerja

No.	Atribut	Kepentingan	Kinerja
P1	Alat pemadam api ringan / APAR	4,43	2,54

P2	Fasilitas tombol darurat	4,38	4,42
P3	Fasilitas alat pemecah kaca	4,34	4,32
P4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	4,27	4,32
P5	Fasilitas P3K	4,48	2,35
P6	CCTV	4,35	2,50
P7	Petugas keamanan	4,41	4,37
P8	Stiker pengaduan (nomor telepon & SMS pengaduan)	4,44	4,50
P9	Lampu penerangan	2,70	4,35
P10	Ketepatan jadwal kereta	4,51	2,56
P11	Kondisi tempat duduk	4,42	4,28
P12	Fasilitas toilet	4,42	4,33
P13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	2,45	4,29
P14	Kondisi rak bagasi	4,39	4,3
P15	Kebersihan kereta api	4,42	4,27
P16	Informasi stasiun yang akan disinggahi / dilewati	4,22	2,59
P17	informasi gangguan perjalanan kereta api	4,48	2,17
P18	Nama / relasi kereta api dan nomor operasi kereta	4,28	4,3
P19	Informasi pelayanan	4,44	2,61
P20	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dan Tempat khusus kursi roda	4,34	4,45
Rata – rata		4,20	3,69

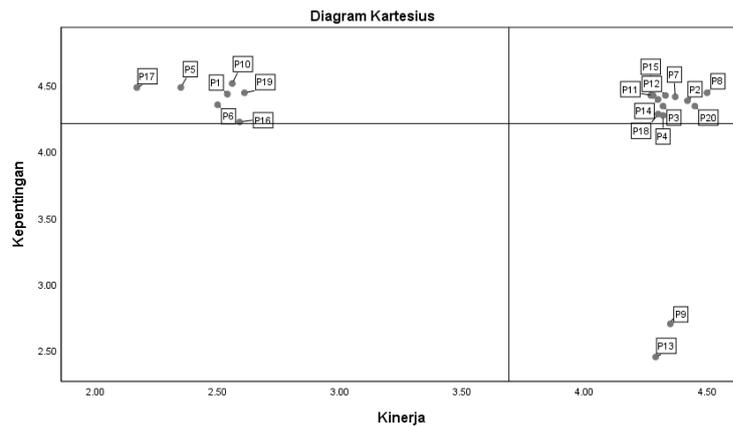
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Data diatas kemudian akan diolah dan dipetakan dalam diagram kartesius. Diagram ini terbagi dalam 4 (empat) kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembagian kuadran ini menggunakan garis-garis yang diperoleh dari hasil rata-rata kinerja dan kepentingan terhadap fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres.

5. Penggambaran Diagram Kartesius

Kemudian dapat ditarik 2 (dua) garis yang saling berpotongan dan tegak lurus dan membentuk kuadran-kuadran. Dari masing-masing atribut pelayanan tersebut akan

ditempatkan sesuai dengan nilai rata-rata dari kinerja dan kepentingannya. Nilai-nilai tersebut nantinya akan digunakan untuk titik koordinat dalam diagram kartesius. Untuk nilai rata-rata kepentingan sebagai titik koordinat sumbu Y, sedangkan untuk kinerja sebagai sumbu X. Dibawah ini merupakan hasil dari pemetaan diagram kartesius.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar III. 2 Diagram Kartesius importance Performance Analysis (IPA) fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres

Setelah dilakukan Analisa fasilitas-fasilitas pelayanan yang perlu ditingkatkan pada kuadran I antara lain:

- a. Perlu dilakukannya evaluasi atau pengisian kembali fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang sudah kadaluarsa. Karena ini dapat membahayakan jika terjadi gumpalan pada fasilitas APAR. Dengan dilakukannya evaluasi dan pengisian kembali, maka dengan begitu tingkat keselamatan penumpang akan lebih terjamin.
- b. Perlu mengevaluasi dan memaksimalkan fasilitas pengeras suara (audio) didalam kereta api guna memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi mengenai petunjuk jalur evakuasi, ketepatan jadwal kereta api secara audio, informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara audio, informasi gangguan perjalanan kereta api secara audio dan informasi pelayanan kereta api secara audio agar semua informasi lang tersampaikan kepada penumpang dialam KA Minangkabau Ekspres.

- c. Perlu dilakukannya evaluasi atau pergantian fasilitas CCTV yang masih tidak berfungsi.

C. Tingkat Kepuasan Penumpang KA Minangkabau Ekspres

1. Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu analisis kuantitatif berupa persentase penumpang yang puas dalam suatu survei dengan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan. CSI merupakan indeks guna menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan terhadap tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang akan diukur.

Dalam mendapatkan nilai CSI, harus diketahui nilai *Weighted Total* (WT), *Weighted Factor* (WF) dan nilai *Weighted Score* (WS) terlebih dahulu. Didapatkan *WEIGHTED TOTAL* (WT) adalah 3,66 dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 73,19

Tabel III. 1 Skala Penilaian CSI

No	Kategori	Bobot Nilai
1	Sangat Puas	80,01 – 100
2	Puas	66,01 – 80
3	Cukup Puas	50,01 – 66
4	Kurang Puas	45,01 – 50
5	Tidak Puas	< 45

Sumber: Farida, 2011

Disimpulkan bahwa hasil perhitungan diperoleh nilai CSI 73,19 yang berarti indeks kepuasan penumpang pada kriteria “Puas” terhadap fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang telah diberikan oleh penyelenggara (PT.KAI) saat ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja yang diberikan masih belum maksimal.

IV. Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas KA Minangkabau Ekspres sebagian besar

ternyata sudah memenuhi sesuai standar pelayanan minimum yang berlaku sesuai dengan PM. No. 63 Tahun 2019. Beberapa fasilitas pelayanan KA

Minangkabau Ekspres yang belum memenuhi standar pelayanan minimum.

Dari analisis tingkat kepentingan fasilitas yang terdapat pada KA Minangkabau Ekspres terdapat 7 atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran 1. Untuk analisis kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres merasa “Puas” terhadap pelayanan yang diberikan oleh KA Minangkabau Ekspres, dengan skors CSI sebesar 73,19. Skor tersebut masuk kedalam kategori puas.

V. Saran

Dari kesimpulan diatas, saran-saran atau masukan dan rekomendasi yang dapat membantu dalam peningkatan fasilitas KA Minangkabau Ekspres dengan harapan akan meningkatkan kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres yaitu, perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres yang belum sesuai dan belum memenuhi standar pelayanan minimum, selanjutnya meningkatkan fasilitas-fasilitas pelayanan yang perlu ditingkatkan pada kuadran I, dan yang terakhir perlu dilakukannya evaluasi dan memaksimalkan kinerja fasilitas-fasilitas pelayanan KA Minangkabau

Ekspres yang masih dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan minimum.

Agar tingkat kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres terhadap kinerja yang diberikan menjadi sangat puas.

VI. Daftar Pustaka

Indonesia, R. (2005). PP No. 72 Tahun 2009. Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden, 1, 1–5.

Kartikasari, D., Arifin, Z., & Hidayat, K. (2013). PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Penelitian Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2012/2013 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Yang Mengkonsumsi Produk Mie Instan Merek Indomie). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 3(2), 74110.

Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut*

- Teknologi Nasional, 1(3), 221–231.
- Republik Indonesia. (2019). PM 63 tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 3, 50.
- Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian, M. W., & Ratulangi, U. S. (2020). Service Quality, Brand. Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian, Magdalena Wullur Universitas Sam Ratulangi, 7(2), 464–475.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, 2(2), 59–70.
- Sujarweni Wiratna. (2015). kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian guru dalam penelitian otentik di UPT Pendidikan Kecamatan Laweyan. Sebagian. July, 1–23.
- Syukri, & AINU, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 13(2), 103–111.
journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.
- Undang-Undang No. 23. (2007). Tentang Perkeretaapian. In Lembaran Negara RI Tahun (Issue 23).
- Yulianti, N., Soegiarto, E., & Heriyanto. (2015). Pengaruh Pengalaman kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Pembangunan Sekretariat Kabupaten Kutai Timur. Untag Samarinda, 4(3), 116–132.