

## **BAB III**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Perkeretaapian**

Perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkat penumpang maupun barang secara massal, hemat energi, ruang mempunyai faktor keamanan dan keselamatan yang tinggi, serta tingkat pencemaran yang rendah serta lebih efisien dibanding dengan moda transportasi jalan raya (Dwiatmoko, Hermanto. 2016).

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Pasal 3 tentang Perkeretaapian, penyelenggaraan moda transportasi kereta api bertujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, lancar, tepat, tertib, teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian. Prasarana perkeretaapian meliputi:

1. Jalur kereta api
2. Stasiun kereta api
3. Fasilitas pengoperasian kereta api

Stasiun kereta api meliputi:

1. Jenis stasiun kereta api
2. Kelas stasiun kereta api
3. Kegiatan stasiun kereta api

Kegiatan pokok di stasiun meliputi:

1. Melakukan pengaturan perjalanan kereta api
2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api
3. Menjaga keamanan dan ketertiban
4. Menjaga kebersihan lingkungan

## **B. Stasiun**

Menurut Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan/atau keperluan operasi kereta api. Stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang paling rendah dilengkapi dengan fasilitas:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Naik turun penumpang
5. Penyandang cacat
6. Kesehatan
7. Fasilitas umum
8. Fasilitas pembuangan sampah
9. Fasilitas informasi

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Pada PM 33 Tahun 2011 tentang jenis, kelas dan kegiatan di stasiun kereta api stasiun kereta api menurut jenisnya terdiri atas:

1. Stasiun penumpang
2. Stasiun barang, dan/atau
3. Stasiun operasi.

Stasiun penumpang merupakan stasiun kereta api untuk kepentingan naik turun penumpang. Stasiun barang merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang. Stasiun operasi merupakan stasiun kereta api untuk menunjang pengoperasian kereta api.

Stasiun penumpang dikelompokkan dalam:

1. Kelas besar
2. Kelas sedang
3. Kelas kecil

Pengelompokkan kelas stasiun dihitung berdasarkan perkalian bobot setiap kriteria dan nilai komponen sesuai dengan PM 33 tahun 2011 tentang jenis, kelas dan kegiatan pokok di stasiun, pengelompokkan kelas stasiun stasiun kereta api dilakukan berdasarkan kriteria:

1. Fasilitas operasi
2. Jumlah jalur
3. Fasilitas penumpang
4. Frekuensi lalu lintas
5. Jumlah penumpang
6. Jumlah barang

Bobot yang diberikan untuk masing-masing kriteria ditentukan 100 angka kredit dengan pembagian sebagai berikut :

1. Fasilitas operasi maksimum 25 angka kredit
2. Jumlah jalur maksimum 20 angka kredit
3. Fasilitas penunjang maksimum 15 angka kredit
4. Frekuensi lalu lintas maksimum 15 angka kredit
5. Jumlah penumpang maksimum 20 angka kredit
6. Jumlah barang maksimum 5 angka kredit

Untuk pengelompokkan kelas stasiun berdasarkan jumlah angkutan kredit yang yang didapatkan nantinya akan diklasifikasikan kelas stasiun yang dapat dilihat seperti pada tabel III. 1 berikut.

**Tabel III. 1** Jumlah Angkutan Kredit Klasifikasi Stasiun

No	Kelas	Jumlah Angka Kredit
1	Besar	>70
2	Sedang	50-70
3	Kecil	<50

Sumber: Peraturan Menteri No. 33 Tahun 2011

Dari tabel diatas dapat disimpulkan jika jumlah angka kredit melebihi 70 maka masuk pada stasiun kelas besar, jika jumlah angka kredit 50-70 maka masuk pada stasiun kelas sedang dan jika jika jumlah angka kredit kurang dari 50 maka masuk pada stasiun kelas kecil.

### **C. Fasilitas Pelayanan**

Dalam jurnal "Kajian Analisis Kinerja Stasiun Kereta Api" (2020), fasilitas pelayanan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimum pada setiap stasiun kereta api paling sedikit sebagai berikut:

1. Keselamatan
  - a. Informasi dan fasilitas keselamatan
  - b. Informasi dan fasilitas Kesehatan
  - c. Lampu penerangan
2. Keamanan
  - a. Fasilitas keamanan
  - b. Petugas keamanan
  - c. Informasi gangguan keamanan
  - d. Lampu penerangan
3. Keandalan/ Keteraturan
  - a. Layanan penjualan tiket
4. Kenyamanan
  - a. Ruang tunggu
  - b. Ruang boarding (ruang verifikasi identitas diri calon penumpang)
  - c. Toilet
  - d. Mushola
  - e. Lampu penerangan
5. Kemudahan
  - a. Informasi pelayanan
  - b. Informasi gangguan perjalanan kereta api
  - c. Informasi angkutan lanjutan
  - d. Fasilitas layanan penumpang

- e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
- f. Tempat parkir

6. Kesetaraan

- a. Fasilitas bagi penumpang disabilitas
- b. Ruang ibu menyusui

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Standar Pelayanan Minimum**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan 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. Pelayanan penumpang Kereta Api harus memenuhi SPM yang merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan/atau Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Standar Pelayanan Minimum penumpang Kereta Api terdiri atas:

1. SPM di Stasiun Kereta Api
2. SPM dalam Perjalanan.

Standar Pelayanan Minimum di stasiun Kereta Api paling sedikit mencakup:

1. Keselamatan

2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan
6. Kesetaraan

Selain itu, SPM di Stasiun Kereta Api juga tercantum dalam Lampiran angka I dan angka II yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini. Adapun beberapa fasilitas atau jenis pelayanan yang tertera dalam lampiran tersebut meliputi:

1. Aspek Keselamatan

- a. Fasilitas Peron

Peron adalah lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik atau turun. Ketentuan untuk ketersediaan dan kondisi fasilitas tersebut terdiri dari:

- 1) Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak dibawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda
- 2) Selisih ketinggian lantai peron stasiun yaitu sebesar 20 cm dengan lantai kereta
- 3) Lantai peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin, dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan:
  - a) Marka penunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang
  - b) Marka/*guiding block* untuk penunjuk jalan bagi penumpang tunanetra

- b. Fasilitas Kanopi Peron Stasiun

Kanopi peron adalah atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas. Adapun ketentuan untuk fasilitas tersebut yaitu tersedianya kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi

terang pada siang dan malam hari. Selain itu, untuk peron stasiun ruang tertutup pada siang hari tetap menjamin intensitas cahaya minimal 200 lux yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) 2017.

## 2. Aspek Kenyamanan

### a. Fasilitas Ruang Tunggu

Ruang tunggu adalah fasilitas yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan terbuka/tertutup). Ketentuan untuk ketersediaan dan kondisi fasilitas tersebut terdiri dari:

- 1) Tersedianya ruang tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk prioritas
- 2) Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 m<sup>2</sup> per orang.

## 3. Aspek Kemudahan

### a. Fasilitas Tempat Parkir

Tempat parkir adalah fasilitas berupa tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua). Ketentuan untuk ketersediaan dan kondisi fasilitas tersebut terdiri dari:

- 1) Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia
- 2) Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar.

### b. Fasilitas Akses Khusus Pejalan Kaki/Penumpang dengan Kebutuhan Khusus

Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus adalah ruang jalan khusus (pedestrian/*ramp*/selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor. Ketentuan untuk ketersediaan dan kondisi fasilitas tersebut yaitu tersedianya aksesibilitas (pedestrian/*ramp*/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun.

#### 4. Aspek Kesetaraan

##### a. Fasilitas Bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus

Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus adalah fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Ketentuan untuk ketersediaan dan kondisi fasilitas tersebut terdiri dari:

- 1) Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus
- 2) Tersedia *ramp* dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian *handrail* 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin
- 3) Tersedia jalur pedestrian dengan *guiding block* untuk penumpang dengan kebutuhan khusus
- 4) Tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.

##### b. Fasilitas Loket Penyandang Disabilitas

Loket penyandang disabilitas adalah loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus. Ketentuan untuk ketersediaan dan kondisi fasilitas tersebut terdiri dari:

- 1) Tersedia loket dan/atau vending machine khusus bagi penumpang kebutuhan khusus
- 2) Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda

#### **E. Kepuasan Pelayanan Jasa**

Menurut Devani dan Rizko dalam jurnal, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Prameks Di Stasiun Klaten" (2016) Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas pengguna produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: biaya, harga, emosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan

merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu. Menilai kualitas jasa dapat dilihat dari seluruh dimensi yang ada pada jasa itu sendiri. Ada 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius (2007), yaitu:

1. *Tangible*

*Tangible* yaitu berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. *Emphaty*

*Emphaty* yaitu berhubungan mengenai perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3. *Responsivness*

*Responsivness* yaitu berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4. *Reability*

*Reability* yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

5. *Asurance*

*Asurance* yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para karyawan, selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan pengetahuan yang dibutuhkan untuk setiap pertanyaan atas masalah pelanggan.

## F. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* teknik dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut fasilitas dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut fasilitas tersebut serta tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Dalam menganalisis kepuasan pelanggan digunakan Skala Likert 5 tingkat untuk mengukur tingkat kepentingan yang sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkat tersebut diberi skor dapat dilihat pada tabel III.2

**Tabel III. 2** Skala Penilaian Survei

No	Kategori		Bobot Nilai
	Kinerja	Kepentingan	
1	Sangat Baik	Sangat Penting	5
2	Baik	Penting	4
3	Cukup Baik	Cukup Penting	3
4	Kurang Baik	Kurang Penting	2
5	Tidak Baik	Tidak Penting	1

Sumber: J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 2001

Berdasarkan hasil studi tingkat pelayanan serta tingkat kepentingan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara pelayanan serta kepentingan pengguna jasa kereta api. Tingkat kesesuaian yang diperoleh merupakan hasil perbandingan mutu pelayanan bersumber pada skor kinerja dengan skor tingkatan kepentingan pada masing-masing faktor mutu pelayanan pada tiap item.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel, yaitu variable X dan variabel Y yang menunjukkan :

1. Variabel X : Tingkat kinerja pelayanan
2. Variabel Y : Tingkat kepentingan

Maka didapatkan untuk mengetahui kedua variabel tersebut dengan berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat pelayanan

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan pengguna terhadap unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kinerja dan pelayanan dapat dihitung dengan rumus:

$$x = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kerja}}{\text{Jumlah responden}}$$

Sumber: Metode penelitian Kuantitatif

$$y = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kepentingan}}{\text{Jumlah responden}}$$

Sumber: Metode penelitian Kuantitatif

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar III.1 berikut ini :

Y (Kepentingan)



Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 2001

**Gambar III. 1** Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Setelah dilakukan perhitungan dikategorikan dalam beberapa kuadran sebagai berikut:

- a. Kuadran I wilayah yang memuat faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah.
- b. Kuadran II wilayah yang memuat faktor dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dirasakan relatif tinggi
- c. Kuadran III Wilayah yang memuat faktor yang dianggap masih kurang penting oleh pengguna jasa dan kenyataan kinerjanya tidak maksimal. Karena yang dirasakan pengguna jasa sangat kecil atau hampir tidak terasa.
- d. Kuadran IV Wilayah yang memuat faktor dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasa terlalu berlebihan.

### **G. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)***

Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut – atribut fasilitas pelayanan jasa. CSI merupakan Indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh

dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut - atribut yang diukur. Dalam metode ini, menggunakan metode pengumpulan dari pengguna jasa dengan konsep penilaian menggunakan skala Likert 5 tingkat untuk masing-masing penilaian. Cara menghitung indeks kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Index* (MSS)

Rata-rata skor kepentingan adalah nilai yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap konsumen. Rumus untuk menghitung MIS yaitu :

$$MIS = \sum_{i=1}^n Y_i$$

Sumber: Bhote, K.R, 1996

$$MSS = \sum_{i=1}^n X_i$$

Sumber: Bhote, K.R, 1996

Keterangan :

n = Jumlah Konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan Atribut ke-i

X<sub>i</sub> = Nilai Kinerja Atribut ke-i

2. Membuat Weight Factors (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variable terhadap total MIS seluruh variable. Rumus untuk menghitung WF yaitu :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Sumber: Bhote, K.R, 1996

Keterangan :

p = Atribut kepentingan ke-p

3. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan ini dilakukan dengan cara membagi weighted total dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan 100%

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\%$$

Sumber: Bhote, K.R, 1996

Keterangan :

HS = Highest Scale skala maksimum yang digunakan

Dalam metode ini, penghimpunan pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan skala Likert 5 tingkat. Setelah diketahui jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden, kemudian dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut penilaian dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil rata-rata masing-masing atribut penilaian kemudian dikalikan untuk diperoleh skor yang akan digunakan sebagai perhitungan CSI. Skor merupakan hasil perkalian antara rata-rata tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya.

Kriteria yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan menggunakan range tertentu yang dapat diwakili nilai kepuasan.

Range nilai tersebut adalah sebagai berikut:

- a. 0,81 - 1,00 Sangat Puas
- b. 0,66 – 0,80 Puas
- c. 0,51 – 0,65 Cukup Puas
- d. 0,35 – 0,50 Kurang Puas
- e. 0,00 – 0,34 Tidak Puas

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Alur Pikir Penelitian**

Alur pikir penelitian disusun melalui langkah awal dalam rencana penelitian diperlukan berkaitan dengan objek yang akan diteliti, baik data kuantitatif maupun data kualitatif. Data tersebut terdiri atas data sekunder dan data primer. Adapun alur pikir untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan latar belakang dari penelitian yang dilakukan dan menentukan identifikasi masalah dari latar belakang tersebut serta menemukan perumusan masalah dari penelitian
2. Menentukan maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan serta menentukan ruang lingkup dan batasan masalahnya
3. Mengumpulkan data yang diperlukan untuk mendukung penelitian, baik data sekunder maupun data primer
4. Melakukan pengolahan data dengan melihat kondisi eksisting di lapangan dari identifikasi masalah yang ada
5. Mengajukan usulan pemecahan masalah berdasarkan hasil dari analisa yang sudah dilakukan
6. Menarik kesimpulan serta memberikan saran berdasarkan hasil analisis dan pemecahan masalah yang dilakukan.

#### **B. Bagan Alir Penelitian**

Bagan alir merupakan tahapan kegiatan yang harus dilakukan terkait dengan penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir. Untuk memudahkan penggambaran tahapan kegiatan, maka dibuat bagan alir di bawah ini