

# Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI

Ratu Ar'ba Sabilla<sup>1\*</sup> dan Herman<sup>1</sup>

Dikirim: 15/08/2022

Diterima: 20/09/2022

## ABSTRAK

Stasiun KA Bandung merupakan stasiun kelas besar yang berada di dalam pengelolaan PT KAI DAOP II Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepuasan penumpang serta mengevaluasi kondisi Standar Pelayanan Minimum (SPM) aspek kenyamanan selama pandemi Covid-19 dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penyebaran kuesioner dan observasi. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan membandingkan hasil sebelum dan saat pandemi menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebelum dan saat pandemi semua variabel indikator bernilai negatif, artinya semua pelayanan yang diberikan masih di bawah harapan penumpang. Sementara itu, kinerja menyeluruh dengan metode CSI saat pandemi didapat sebesar 0,790 yang artinya ada kenaikan tingkat kepuasan. Untuk evaluasi SPM No 63 Tahun 2019 aspek kenyamanan yang dikaitkan dengan protokol kesehatan dari sepuluh ketentuan empat di antaranya belum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

**Kata kunci:** customer satisfaction index, evaluasi SPM, importance-performance analysis, kepuasan penumpang, pandemi Covid-19

## 1. PENDAHULUAN

Penggunaan moda transportasi umum yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia adalah jasa kereta api karena dinilai lebih ekonomis, efisien dari segi waktu dibanding moda transportasi lainnya. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memberi fasilitas mobilitas untuk menggunakan jasa kereta api. Kereta api sendiri berkaitan erat dengan stasiun yang digunakan sebagai tempat pemberangkatan, pemberhentian maupun transit kereta api. Lokasi stasiun yang strategis merupakan salah satu hal penting yang mampu untuk membantu dalam mobilitas di suatu wilayah. Lokasi Stasiun Bandung terletak di jalan Stasiun Timur (pintu selatan) dan jalan Kebon Kawung (pintu utara) di kelurahan Kebon jeruk, kecamatan Andir, kota Bandung yang berada di dalam pengelolaan Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi II Bandung dan stasiun tersebut menghubungkan wilayah Bandung Raya dan Jabodetabek, Jawa Tengah, DI Yogyakarta dan Jawa Timur. Dalam segi pelayanan, pengguna jasa perkeretaapian ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas dengan standar ketentuan yang sudah ada. Hal tersebut mendorong PT KAI (Persero) untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan seperti modernisasi sistem tiket, menyediakan aplikasi KAI Access, dan melakukan peningkatan infrastruktur dan fasilitas pelayanan seperti menyediakan layanan informasi 121.

Pandemi Covid-19 bergulir lebih dari setahun, di masa tak menentu ini berbagai sektor industri terkena dampaknya, ada yang mampu bertahan ada pula yang tidak. Dibutuhkan upaya

<sup>1</sup> Institut Teknologi Nasional Bandung, Jl. PH.H. Mustofa No. 23, Bandung 40124

\* Penulis Korespondensi: rarbaaa2608@gmail.com

secara bersama agar mampu menyesuaikan dengan kondisi saat ini yakni di masa pandemi Covid-19 dengan tujuan untuk memulihkan produktivitas masyarakat dan membuat kondisi perekonomian kembali berputar. Pencegahan penyebaran Covid-19 terus dilakukan dengan melakukan pembatasan mobilitas pada sektor transportasi, dimana sektor transportasi turut berperan dalam penyebaran Covid-19. Tidak terkecuali sektor transportasi Kereta Api yang juga terdampak dengan pembatasan mobilitas. Tren volume penumpang kereta api baik KRL maupun non KRL mulai mengalami penurunan sejak awal pandemi mulai meningkat di Indonesia, yaitu *fase work from home* (WFH) dan *school from home* (SFH) pada awal Maret 2020, serta mengalami stagnasi pada fase PSBB, pembatasan kapasitas penumpang dan social distancing mulai diterapkan pada bulan April-Mei 2020. Dalam masa adaptasi kebiasaan baru atau masa *new normal* mulai mengalami peningkatan kembali. Setelah masa pandemi Covid-19 menuju era new normal diharapkan terjadi peningkatan di bidang jasa transportasi khususnya di bidang perkeretaapian. Untuk itu PT KAI DAOP II Bandung diharapkan mampu mengevaluasi serta memperbaiki faktor-faktor yang menurunkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mencakup PM 63 tahun 2019 seperti keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan untuk pengguna jasa perkeretaapian yang sesuai dengan Surat Edaran No 18 Tahun 2022 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 dan Surat Edaran No 80 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dengan Transportasi Perkeretaapian Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019. Sehingga pengguna jasa bisa merasa puas dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan PT KAI DAOP II Bandung.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan

Tujuan bisnis pada dasarnya adalah menghasilkan pelanggan yang puas [1]. Meningkatkan kepuasan pelanggan memiliki beberapa manfaat, seperti harmonisasi hubungan antara bisnis dan pelanggan, memberikan landasan yang baik untuk pembelian ulang, dan menciptakan dan membentuk loyalitas pelanggan. Rekomendasi dari mulut ke mulut untuk menguntungkan perusahaan [2].

Di dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible [3], konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:

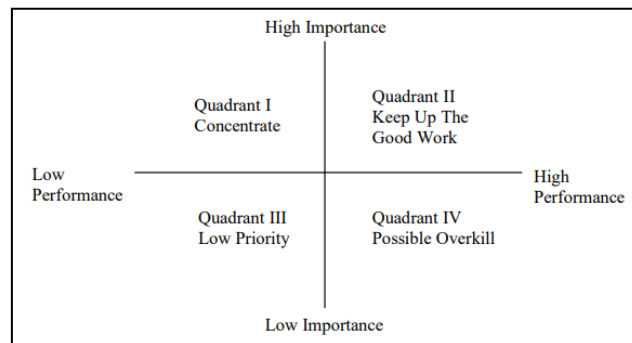
- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api

Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana ditentukan dalam PM No 63 Tahun 2019 merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jasa bagi pengguna jasanya dan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi pengelolaan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyedia layanan kepada pengguna jasa dalam rangka meningkatkan pelayanan yang mudah, cepat, berkualitas, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan minimum harus diterapkan pada stasiun kereta api. Untuk menentukan kelayakan pelayanan stasiun kereta api perlu dilakukan analisis awal pada tiap jenis pelayanan, kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan minimum yang ada.

### Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*)

*Importance Performance Analysis* teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut perusahaan akan dianalisis dengan *Importance Performance Matrix*. Matriks ini berfungsi sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang spesifik, dimana perbaikan suatu kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan pelayanan menurut pengguna jasa dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan adalah metode Diagram Kartesius [4].



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis*

Gambar 1 di atas merupakan diagram kartesius dimana terdapat empat kuadran untuk menganalisa kepentingan dan kinerja.

1) Kuadran I Prioritas Utama (*Concentrate*)

Merupakan atribut-atribut yang dianggap penting tetapi kinerjanya belum sesuai dengan harapan oleh pengguna layanan. Atribut di kuadran ini perlu ditingkat kinerjanya.

2) Kuadran II Pertahankan Prestasi (*keep up the good work*)

Merupakan atribut-atribut yang dianggap penting dan kinerjanya sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

3) Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan pada kenyataan kinerja atribut ini tidak terlalu istimewa.

4) Kuadran IV Berlebihan (*Possible Overkill*)

Merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya dianggap berlebihan oleh pengguna layanan.

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

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pengukuran yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan yang pendekatannya dilakukan melalui pertimbangan tingkat harapan dari atribut atau faktor yang diukur. Pengukuran ini diperlukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhatikan tingkat kepentingan atribut jasa yang dipresentasikan dalam bentuk prosentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan konsumen [5]. Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi *Customer Satisfaction Index* [6]

Angka Indeks	Interpretasi
0,00 – 0,34	Tidak puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,66 – 0,80	Puas
0,81 – 1,00	Sangat puas

### Uji Signifikansi *Chi-Square*

Uji Chi-Square pada data penelitian dapat menggunakan fungsi tabulasi silang (Crosstab) di aplikasi pengolahan data. Uji *chi-Square* merupakan metode statistik yang umum digunakan untuk menguji hipotesis populasi dalam bentuk nominal, sehingga menghasilkan ukuran sampel yang lebih besar [7]. Pengujian ini dilakukan terhadap 10 variabel karakteristik pelanggan yang berhubungan dengan tingkat kinerja. Jika hasil dari chi-square berada di bawah nilai 0,05 maka data dapat dikatakan signifikan secara statistik.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Stasiun Bandung yang berada dalam pengelolaan PT KAI DAOP II yang bertempat di jalan Stasiun Timur (pintu selatan) dan jalan Kebon Kawung (pintu utara) di kelurahan Kebon jeruk, kecamatan Andir, kota Bandung. Populasi sampel dalam penelitian ini merupakan penumpang kereta api yang naik maupun turun di Stasiun Bandung bulan April 2020-April 2021 (2.524.660 penumpang). Jumlah sampel yang diteliti diambil dengan menggunakan Rumus Slovin [8] diperoleh: 100 orang dengan teknik *convenience sampling* dengan kriteria merupakan penumpang yang naik maupun turun di Stasiun Kereta Api Bandung.

Pada penelitian ini ada dua pengerjaan yang pertama adalah evaluasi kinerja SPM aspek kenyamanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No 63 Tahun 2019 yang dikaitkan dengan protokol kesehatan masa pandemi Covid-19 dan yang kedua adalah survei tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Bandung.

Langkah-langkah pada penelitian ini dimulai dari perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup dan hasil yang ingin dicapai. Selanjutnya, dilakukan studi literatur sebagai acuan penelitian. Tahap untuk evaluasi kinerja SPM yaitu melakukan pengumpulan data primer kemudian melakukan observasi data standarisasi sesuai Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 dan Surat Edaran (SE) Satuan Tugas Penanganan Covid-19 No 18 Tahun 2022 lalu dilakukan pengolahan dan analisis data. Survei tingkat kepuasan dilakukan dengan melakukan pengumpulan data primer dan sekunder, di mana untuk data sekunder memakai jumlah volume penumpang bulan April 2020 hingga April 2021 dan data hasil kepuasan KA Pakuan yang digunakan sebagai pembanding untuk kepuasan sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Dibuat desain kuesioner dengan menggunakan skala *likert* 5 point untuk mengukur kepuasan kemudian penyebaran data yang dilakukan pada tanggal 25 Mei-28 Mei 2022 pukul 09.00-15.00 WIB, setelah itu dilakukan pengumpulan data untuk diolah dan dianalisis menggunakan metode IPA dan CSI.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik umum responden

Karakteristik demografi pelanggan berdasarkan hasil penelitian dibagi menjadi empat kelompok yaitu jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan dan tingkat pendapatan bulanan seperti disajikan pada Tabel 2. Aspek pengetahuan pelanggan dibagi menjadi enam kelompok yaitu tujuan perjalanan, alat transportasi menuju stasiun, alat transportasi meninggalkan stasiun, frekuensi penggunaan Kereta Api Bandung, asal perjalanan pengguna, tujuan perjalanan pengguna seperti disajikan pada Tabel 3.

Tabel 2. Karakteristik Umum Responden (Berdasarkan Demografi)

Demografi	Variabel	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	39
	Perempuan	61
Usia	<20 tahun	8
	21-30 tahun	62
	31-40 tahun	15
	41-50 tahun	4
	>50 tahun	11
Pekerjaan	Pegawai swasta	46

	BUMN	3
	PNS/TNI/Polri	10
	pelajar/mahasiswa	21
	wiraswasta/pengusaha	8
	lainnya	8
Penghasilan Bulanan	Rp500 ribu – Rp 1,5 juta	9
	Rp 1,5 juta – Rp 2,5 juta	7
	Rp 2,5 juta – Rp 5 juta	38
	belum berpenghasilan	11

Tabel 3. Karakteristik Umum Responden (Berdasarkan Aspek Pengetahuan)

Apek Pengetahuan	Variabel	Presentase (%)
Tujuan Perjalanan	rekreasi/liburan	43
	mengunjungi keluarga	24
	urusan bisnis/berdagang	7
	dinas/bekerja	21
	lainnya	5
Alat transportasi menuju stasiun	angkutan online	63
	mobil pribadi	12
	sepeda motor	10
	taksi konvensional/becak/ojek konvensional	7
	angkutan umum	8
Alat transportasi meninggalkan stasiun	angkutan online	58
	mobil pribadi	15
	sepeda motor	10
	taksi konvensional/becak/ojek konvensional	10
	angkutan umum	7
Frekuensi Perjalanan	seminggu sekali	2
	sebulan sekali	21
	sebulan 2 kali	7
	setahun sekali	31
	lainnya	39
Asal Perjalanan	Bandung	71
	Jakarta	25
	Bekasi	2
	Bogor	1
	Depok	1
Tujuan Perjalanan	Jakarta	49
	Bandung	29
	Yogyakarta	4
	Bekasi	5
	Surabaya	2
	Solo	2
	Depok	2
	Cicalengka	2
	Tulungagung	1
	Purworejo	1
	Bogor	1
	Purwakarta	1
	Cilacap	1

### Perhitungan Gap Service Quality

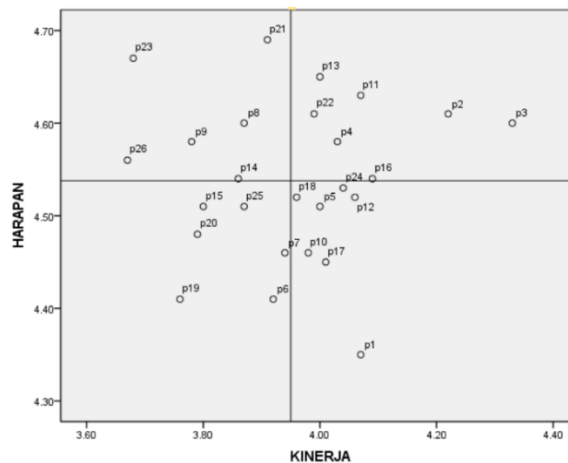
Tabel 4. Penilaian Gap Service Quality 100 responden di Stasiun Bandung

No	Atribut layanan	Kenyataan $\bar{x}$	Harapan $\bar{y}$	Gap ( $\bar{x} - \bar{y}$ )
<b>RELIABILITY</b>				
1	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun	4.07	4.35	-0.28
2	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	4.22	4.61	-0.39
3	Ketepatan jadwal perjalanan KA	4.33	4.60	-0.27
4	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan	4.03	4.58	-0.55
5	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas	4.00	4.51	-0.51
	Rata-rata	4.13	4.53	-0.40
<b>RESPONSIVENESS</b>				
6	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan hingga Tuntas	3.92	4.41	-0.49
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.94	4.46	-0.52
8	Kecepatan dalam merespons kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	3.87	4.60	-0.73
9	Kecepatan dalam merespons keluhan dan permasalahan pelanggan	3.78	4.58	-0.80
10	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pelanggan	3.98	4.46	-0.48
	Rata-rata	3.90	4.50	-0.60
<b>ASSURANCE</b>				
11	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	4.07	4.63	-0.56
12	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	4.06	4.52	-0.46
13	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta	4.00	4.65	-0.65
14	Kenyamanan pada saat naik turun kereta	3.86	4.54	-0.68
15	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	3.80	4.51	-0.71
	Rata-rata	3.96	4.57	-0.61
<b>EMPHATY</b>				
16	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti	4.09	4.54	-0.45
17	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan Pelanggan	4.01	4.45	-0.44
18	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan	3.96	4.52	-0.56
19	Harga tiket yang ditawarkan	3.76	4.41	-0.65
20	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam	3.79	4.48	-0.69
	Rata-rata	3.92	4.48	-0.56
<b>TANGIBLES</b>				
21	Kebersihan di stasiun	3.91	4.69	-0.78
22	Kebersihan di ruang tunggu stasiun	3.99	4.61	-0.62
23	Kebersihan toilet di stasiun	3.68	4.67	<b>-0.99</b>
24	Sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun	4.04	4.53	-0.49
25	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	3.87	4.51	-0.64
26	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun	3.67	4.56	-0.89
	Rata-rata	3.86	4.60	<b>-0.74</b>

Tabel 5. Penilaian *Gap Service Quality* 100 responden di KA Ekspres Pakuan

No	Atribut layanan	Kenyataan $\bar{x}$	Harapan $\bar{y}$	Gap ( $\bar{x} - \bar{y}$ )
<b>RELIABILITY</b>				
1	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun	3.38	4.37	-0.99
2	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	2.50	4.59	-2.09
3	Ketepatan jadwal perjalanan KA	2.02	4.68	<b>-2.66</b>
4	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan	2.33	4.28	-1.95
5	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas	2.34	4.46	-2.12
	Rata-rata	2.51	4.48	-1.96
<b>RESPONSIVENESS</b>				
6	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan hingga Tuntas	2.55	4.27	-1.72
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	2.28	4.46	-2.18
8	Kecepatan dalam merespons kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	2.37	4.54	-2.17
9	Kecepatan dalam merespons keluhan dan permasalahan pelanggan	2.29	4.49	-2.20
10	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pelanggan	2.53	4.27	-1.74
	Rata-rata	2.40	4.41	-2.00
<b>ASSURANCE</b>				
11	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan	2.55	4.35	-1.80
12	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	2.05	4.51	-2.46
13	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta	2.34	4.63	-2.29
14	Kenyamanan pada saat naik turun kereta	2.27	4.44	-2.17
15	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	2.46	4.31	-1.85
	Rata-rata	2.33	4.45	-2.11
<b>EMPHATY</b>				
16	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah Dimengerti	2.75	4.24	-1.49
17	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan Pelanggan	2.64	4.21	-1.57
18	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan	2.29	4.34	-2.05
19	Harga tiket yang ditawarkan	2.61	4.49	-1.88
	Rata-rata	2.55	4.25	-1.70
<b>TANGIBLES</b>				
20	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam	2.48	3.99	-1.51
21	Kebersihan di stasiun	2.26	4.61	-2.35
22	Kebersihan di ruang tunggu stasiun	2.19	4.48	-2.29
23	Kebersihan toilet di stasiun	2.04	4.54	-2.50
24	Sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun	2.20	4.38	-2.18
25	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	2.09	4.35	-2.26
26	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun	2.29	4.36	-2.07
	Rata-rata	2.18	4.45	<b>-2.28</b>

Berdasarkan hasil analisis, untuk hasil di Stasiun Bandung *gap* per atribut terbesar yaitu Kebersihan di toilet stasiun (atribut 23) sebesar -0,99 dan *gap* per dimensi terbesar yaitu dimensi *tangible* sebesar -0,74. Sedangkan, untuk hasil di KA Ekspres Pakuan *gap* per atribut terbesar yaitu Ketepatan jadwal KA sebesar -2,66 dan *gap* per dimensi terbesar yaitu dimensi *tangible* sebesar -2,28. Nantinya nilai *gap* terbesar itu yang menjadi perhatian bagi pihak penyedia jasa.



Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Penumpang di Stasiun Bandung

Berdasarkan hasil perhitungan IPA didapatkan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Bandung yaitu sebanyak enam atribut kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Kecepatan dalam merespons kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun
- 2) Kecepatan dalam merespons keluhan dan permasalahan pelanggan
- 3) Kenyamanan pada saat naik turun kereta
- 4) Kebersihan di stasiun
- 5) Kebersihan toilet di stasiun
- 6) Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun

### Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Stasiun Bandung

Usulan perbaikan untuk Stasiun Bandung berdasarkan atribut yang masuk pada kuadran 1 untuk peta IPA atau kepada atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen namun, kinerjanya masih kurang memuaskan. Usulan perbaikan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Stasiun Bandung

No	No atribut	Atribut	Akar Masalah	Usulan Perbaikan
1	8	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	Kurangnya keterampilan operator lapangan dalam mengenal kondisi darurat yang terjadi dan kecekatan untuk penanganan yang harus dilakukan	PT KAI mengadakan pelatihan dan kursus keterampilan tertentu untuk operator lapangan baik di dalam perjalanan maupun di stasiun kereta
2	9	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	Kurangnya kecekatan dalam merespon tindakan dari atasan dan operator lapangan atas semua permasalahan dan keluhan yang terjadi kepada pelanggan	Petugas stasiun mempunyai sifat dan kepribadian sendiri-sendiri, untuk itu PT KAI akan memberikan penyuluhan kepada para petugas Stasiun Bandung agar lebih disiplin dan mengutamakan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan
3	14	Kenyamanan pada saat naik turun kereta	Penumpang selalu tidak sabar/tergesa-gesa untuk naik ke dalam gerbong kereta api ataupun turun dari gerbong kereta api	Melakukan pemberitahuan oleh petugas PPKA (melalui <i>loud speaker</i> ) kepada penumpang yang akan naik dan turun dari gerbong kereta api lebih teratur dan disiplin



4	21	Kebersihan di stasiun	Kurangnya komitmen kerja sama yang kuat antara pihak stasiun dengan pihak kedua sebagai penyedia jasa kebersihan	Pemeliharaan Gedung stasiun lebih difokuskan dan melakukan pengontrolan secara berkala terhadap pekerjaan yang dilakukan <i>cleaning service</i>
5	23	Kebersihan toilet di stasiun	Budaya egois dari setiap penumpang akan menjaga kebersihan dan penggunaan fasilitas umum	Melakukan sosialisasi informasi lisan atau tulisan untuk menumbuhkan kesadaran penumpang dalam menggunakan dan menjaga kebersihan bersama
6	26	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun	Jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu tidak sebanding dengan jumlah calon penumpang	Diupayakan penumpang yang sudah melakukan <i>boarding</i> langsung diarahkan untuk menaiki kereta dan menempati kursinya sesuai nomor yang tertera di tiket

### Analisis Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan Penumpang

Pengukuran CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut layanan[8]. Perhitungan akhir CSI di dapat dari weight score dibagi dengan high scale yang digunakan dalam pengukuran kepuasan skala likert yaitu 5, seperti dapat dilihat pada Tabel 7 dan Tabel 8 berikut.

Tabel 7. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index di Stasiun Bandung

Atribut	Rata-rata harapan ( $\bar{y}$ )	Importance Weighting Factor (WF)	Rata-rata kenyataan (x)	Weighted Score (WS)
Total	117.98	1.00	102.70	3.95
<b>Customer satisfaction Index (CSI) = <math>\sum WS/5</math></b>				0.790

Tabel 8. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index di KA Ekspres Pakuan

Atribut	Rata-rata harapan ( $\bar{y}$ )	Importance Weighting Factor (WF)	Rata-rata kenyataan (x)	Weighted Score (WS)
Total	114.64	1.00	62.10	2.38
<b>Customer satisfaction Index (CSI) = <math>\sum WS/5</math></b>				0.476

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode CSI di atas, untuk Stasiun Bandung didapat sebesar 0,790 di mana artinya penumpang "puas" terhadap kinerja pelayanan yang ada di Stasiun Bandung. Sedangkan untuk KA Ekspres Pakuan didapat sebesar 0,476 di mana penumpang masih kurang puas terhadap kinerja yang telah diberikan.

### Uji Korelasi *Chi-Square* Berdasarkan Tingkat Kinerja

Berdasarkan hasil uji *chi-square*, terdapat hubungan antara tingkat penghasilan bulanan dengan kepuasan responden. Hal ini dapat dilihat dari Gambar 3. Nilai P value (Asymp.Sig) < 5 persen (0,000 < 0,05). Korelasi ini dapat disebabkan karena beberapa hal antara lain sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil pengolahan data primer menunjukkan bahwa tingkat pendapatan per bulan dari pengguna KA di Stasiun Bandung berpengaruh terhadap kinerja yang diterima. Penumpang berpendapatan rendah secara umum akan memilih kelas ekonomi sehingga kelas ekonomi akan lebih tinggi permintaan dan standar pelayanan kelas ekonomi itu terbatas. Sedangkan kelas yang lebih tinggi dengan standar pelayanan yang lebih baik sepi penumpang padahal untuk cost operasional itu dibuat secara keseluruhan. Margin atau keuntungan dari kelas ekonomi itu adalah minimal sehingga secara keseluruhan pelayanan akan berdampak.

- 2) Pelanggan mengungkapkan bahwa diharapkan adanya harga promo atau voucher potongan harga pada saat pemesanan tiket KA. Dengan itu mungkin bisa menarik peminat lainnya untuk menggunakan kereta api sebagai moda transportasi.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.401 <sup>a</sup>	12	.045
Likelihood Ratio	14.493	12	.270
Linear-by-Linear Association	.226	1	.634
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

Gambar 3. Hasil Uji Chi square Hubungan Pendapatan dengan Kinerja

### Perbandingan Hasil Penelitian kepuasan Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19











Berdasarkan hasil penelitian, dapat dibandingkan bahwa kepuasan penumpang saat pandemi lebih besar atau dikatakan lebih puas dibandingkan dengan data hasil sebelum terjadinya pandemi. Hasil perbandingan ini tidak bisa sepenuhnya dinyatakan terdapat perbedaan yang signifikan karena perbandingannya tidak *apple to apple* dengan alasan perbedaan studi kasus dan karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, hasil perbandingan hanya dilihat dari sudut pandang penumpang jasa di Stasiun Bandung. Dengan itu, ada beberapa faktor yang menjadi penunjang kenaikan tingkat kepuasan penumpang pada saat pandemi yaitu:

- 1) Pada kemudahan menjangkau lokasi stasiun dirasa mudah oleh penumpang karena adanya kebijakan sistem kerja WFH sehingga mobilitas orang di jalan berkurang/tidak macet.
- 2) Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta terasa lebih baik karena adanya peraturan pemerintah tentang pencegahan penyebaran virus corona di dalam stasiun dan di dalam gerbong kereta yang melarang penumpang untuk berbicara langsung atau melalui sambungan telepon genggam sehingga tingkat ketergangguhan oleh suara orang berbicara berkurang.
- 3) Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan dengan jumlah penumpang yang terbatas sehingga fokus petugas stasiun atau petugas didalam gerbong lebih baik dan lebih memperhatikan tiap-tiap penumpang contohnya seperti petugas memperhatikan pemakaian masker penumpang untuk selalu memakai masker yang benar.
- 4) Kebersihan di area stasiun maupun di gerbong kereta api menjadi perhatian utama untuk diperhatikan karena pada masa pandemi seperti ini pengguna KA menjadi lebih sensitif terhadap kebersihan sekitarnya.

### Evaluasi Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Bandung

Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan membandingkan hasilnya dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan [9]. Berdasarkan hasil penelitian kinerja SPM yang mengacu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 dengan aspek kenyamanan serta berdasarkan persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa pandemi Covid-19 (SE No 18 Tahun 2022 dan SE No 72 Tahun 2022). Dapat diketahui masih ditemukan perilaku penumpang yang tidak menjaga jarak fisik karena kurangnya kesadaran dari penumpang itu sendiri terkait protokol kesehatan. Kebersihan stasiun dan kebersihan toilet masih kurang diperhatikan dengan benar walaupun sudah dilakukan pembersihan secara berkala. Beberapa penumpang masih ditemukan merokok di area fasilitas stasiun padahal sudah jelas tertera di stiker/papan untuk imbauan dilarang merokok di area fasilitas stasiun.

Tabel 9. Kondisi Eksisting di Stasiun Bandung terhadap persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa pandemi Covid-19

No	Parameter	Indikator Atribut	Kondisi Eksisting	Kesesuaian	Gambar
1	Area Ruang Tunggu	Fasilitas untuk <i>antigen/swab</i>	Terdapat fasilitas untuk antigen/swab hingga vaksin booster ke 3 yang disediakan oleh pihak stasiun	Sudah Sesuai	
		Penumpang menjaga jarak fisik	Masih ditemukan penumpang yang tidak menjaga jarak	Belum Sesuai	
		Penggunaan masker	Tidak ditemukan penumpang yang tidak menggunakan masker di area ruang tunggu	Sudah Sesuai	
2	Area Boarding	Pengecekan suhu	Penumpang menaati peraturan yang ada di stasiun	Sudah Sesuai	
		Penumpang menjaga jarak fisik pada saat antre untuk <i>boarding pass</i>	Penumpang menaati peraturan untuk menjaga jarak fisik saat antre untuk <i>boarding pass</i>	Sudah Sesuai	
		Pemakaian masker	Tidak ditemukan penumpang yang tidak menggunakan masker di area <i>boarding</i>	Sudah Sesuai	
		Fasilitas cuci tangan/ <i>handsinitizer</i>	Terdapat fasilitas <i>handsinitizer</i> dan cuci tangan untuk pengguna	Sudah Sesuai	
3	Kebersihan toilet	Kebersihan toilet	Masih ditemukan bagian yang kotor di beberapa titik area walaupun sudah dilakukan pembersihan secara berkala	Belum Sesuai	
4	Kebersihan stasiun	Kebersihan stasiun	Masih ditemukan bagian yang kotor oleh sampah di beberapa titik area walaupun sudah dilakukan pembersihan secara berkala	Belum Sesuai	
5	Himbauan melarang merokok	Himbauan melarang merokok di semua area fasilitas stasiun	Masih ditemukan beberapa penumpang yang merokok di rea fasilitas	Belum Sesuai	

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian 3 metode di atas, hasil perhitungan *Service Quality* antara kenyataan dan harapan terhadap kualitas pelayanan sebelum dan saat pandemi, semua variabel indikator bernilai negatif artinya semua pelayanan masih berada di bawah harapan penumpang. Tingkat kinerja sesudah pandemi jauh lebih besar dibandingkan sebelum adanya pandemi. Namun, hal tersebut tidak sepenuhnya dapat dikatakan signifikan karena perbandingan tidak *apple to apple*. Untuk evaluasi SPM aspek kenyamanan yang dikaitkan dengan protokol kesehatan masih ada beberapa yang masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan itu, sebaiknya dilakukan pelayanan lebih baik lagi terhadap kualitas pelayanan, serta menerapkan dan mengoptimalkan Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 aspek kenyamanan pada masa pandemic Covid-19 dan persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa pandemi Covid-19 (SE No 18 Tahun 2022 dan SE No 72 Tahun 2022).

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] S. Schnaars, *Marketing Strategy : A Customer Driven Approach*, Free Press, 1991.
- [2] F. Tjiptono, *Strategi Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi Offset, 1994.
- [3] V. Zeithaml, L. Berry dan A. Parasuraman, "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, vol. 60, no. 20, pp. 31-46, 1996.
- [4] J. Martilla dan J. James, "Importance-Performance Analysis," *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77-79, 1977.
- [5] S. Dewi, R. D.P. dan A. Sulaksmi, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Metode Customer Satisfction Index dan Importance Performance Analysis," dalam *Seminar Teknologi dan Rekayasa*, 2015.
- [6] A. Pohandry, S. Sidarto dan W. Winarni, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality," *Jurnal REKAVASI*, vol. 1, no. 1, 2013.
- [7] Sugiyono dan A. Nuryanto, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- [8] H. Khurniyah, A. Amrawaty dan M. Aminawar, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa Maros Sulawesi Selatan," *Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan*, vol. 5, no. 1, pp. 38-46, 2016.
- [9] R. Ananda, "Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Kereta Api Penataran, Stasiun Gubeng dan Malang Kota Baru," 20 September 2017. [Online]. Available: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/2785/>. [Diakses 2022].