

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KERETA API EKONOMI MAHARANI RUTU SURABAYA – SEMARANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Pristian Dewi Susilowati¹ dan Theresia Maria Candra Agusdini²

^{1,2}Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, ITATS

e-mail: pristiandewi87@gmail.com

ABSTRACT

Maharni Train is a sort of train serving the route of Surabaya – Semarang and vice versa. Its schedules of departure are Surabaya – Semarang in the morning and Semarang – Surabaya in the afternoon. Although it has a cheap price, the facilities inside and the services given by the train attendants to the costumers must be concerned. Therefore, this research aimed at investigating the characteristics and satisfaction level of train passangers of Maharani economic train for Surabaya – Semarang route. For this reason, the researcher employed descriptive research by quantitative approach and primary data through questionnaire distribution distributed to respondednts to analyse the data, Customer Satisfaction Index (CSI) was implemente. The resut of reserch by taking 400 respondents demonstrated that the characteristics of most passangers were as follows: women (50.78%),aged 21 – 40 years old (54.75%), school/university students (54.75%), school/university students with pocket money from their parents (54.27%), and traveling purpose for study (38.25%). The result of CSI calculation got the level of costumer satisfaction by 82% meaning that this level was in the satisfactory category. In conclusion, the pssengers of Maharani economic train felt satisfy with the service inside the train.

Keywords: Maharani Train, passenger characteristics, CSI

ABSTRAK

Kereta api Maharani adalah salah satu kereta api yang melayani rute Surabaya – Semarang. Kereta api Maharani memiliki jadwal perjalanan pagi dari Surabaya dan siang hari dari Semarang kereta api Maharani memiliki harga tiket yang murah. Harga tiket yang murah bukan berarti kereta api tidak memperhatikan sarana maupun prasarana tetapi juga harus memperhatikan fasilitas yang ada didalam kereta api dan sikap dari petugas dalam menangani konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan penumpang kereta api ekonomi Maharani rute Surabaya – Semarang. Metodologi penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden dan menganalisis data dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian dari 400 responden memiliki karakteristik penumpang paling banyak memiliki jenis kelamin perempuan dengan persentase (50,78%), dengan umur paling banyak 21 – 40 untuk persentase (54,75%), sebagian besar adalah pelajar dan mahasiswa dengan persentase (54,75%), yang biasanya pelajar dan mahasiswa masih mendapatkan uang saku dari orang tua dengan persentase (54,27%), dan untuk tujuan mereka sendiri adalah untuk belajar dengan persentase (38,25%). Untuk hasil perhitungan CSI nilai tingkat kepuasan pelanggan sebesar 82% dengan kriteria tingkat kepuasan pelanggan berada pada katagori sangat puas. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan penumpang kereta api ekonomi Maharani merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ada didalam gerbong kereta api tersebut.

Kata kunci: Kereta api Maharani, Karakteristik penumpang, CSI

PENDAHULUAN

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang bisa mengangkut penumpang dalam jumlah banyak dan kereta api memiliki beberapa kelebihan diantaranya bebas dari kemacetan karena memiliki jalur khusus sehingga meminimalisir waktu perjalanan. Saat ini masyarakat memiliki minat yang cukup tinggi dalam menggunakan jasa transportasi massal kereta api. Berdasarkan minat tinggi masyarakat terhadap kereta api terutama kereta api kelas ekonomi, PT. kereta Api (PT. KAI) sebagai penyedia jasa tunggal layanan perkeretaapian di Indonesia dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan fasilitas pelayanan yang ada di dalam kereta api tersebut. Saat ini masih terdapat keluhan dari beberapa penumpang terkait kondisi kereta dan pelayanannya. [1], Beberapa keluhan dari penumpang diantaranya adalah tempat duduk penumpang yang kurang nyaman, suhu didalam kereta api yang tinggi dan membuat penumpang tidak nyaman, fasilitas toilet yang kurang terawat, serta lama waktu tunggu perjalanan yang tidak sesuai dengan jadwal.

Ongkos yang murah bukan berarti kereta api tidak memperhatikan sarana maupun prasarana tetapi juga harus memperhatikan fasilitas yang ada didalam KA dan sikap dari karyawan dalam menangani konsumennya. Oleh karena itu, perlu penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan terhadap fasilitas umum di dalam kereta api jurusan Surabaya – Semarang agar pihak PT. KAI meningkatkan kinerja pelayanan dan fasilitas supaya minat masyarakat terhadap penggunaan kereta api lebih banyak lagi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Umum

Angkutan umum adalah kendaraan umum yang mengangkut barang/ orang dari satu tempat ke tempat lainnya, yang disediakan oleh swasta/ pemerintah yang bisa digunakan oleh setiap kalangan masyarakat dari kalangan sedang

sampai kalangan atas dengan cara membayar/ sewa. Kereta api adalah salah satu angkutan umum yang sangat diminati oleh masyarakat, KA sendiri adalah satu rangkaian kereta penumpang/ barang yang digunakan untuk mengangkut manusia/ barang. Di Indonesia sendiri mempunyai 3 jenis kelas untuk KA penumpang yaitu eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

Kereta Api Maharani

Kereta api Maharani adalah kereta api ekonomi milik PT KAI di Jawa yang melayani rute Surabaya Pasar Turi – Semarang Poncol rangkaian KA ini menggunakan rangkaian cadangan KA Kertajaya. KA ini diluncurkan tanggal 7 Februari 2014 dan rute yang dilayani hanya sampai stasiun Cepu, kemudian diperpendek rutenya hanya sampai stasiun Lamongan dan pada tanggal 1 Juli 2014, rute kereta api ini di perpanjang lagi hingga stasiun Semarang Poncol. Nama Maharani diambil dari sebuah gua di Kabupaten Lamongan, salah satu alasan lain peluncuran KA ini adalah supaya rangkaian KA yang tidak dipakai dapat dipakai lagi untuk mengangkut penumpang.

Karakteristik Pengguna Moda Angkutan Kereta Api

Di dalam studi ini, memiliki beberapa karakteristik pengguna angkutan kereta api diantaranya usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, dan maksud tujuan. Berbagai tipe penumpang dapat mempengaruhi pemilihan mode sebagai contohnya seorang mahasiswa kemungkinan akan memilih moda transportasi yang murah untuk menuju ketempat yang akan dituju dibandingkan dengan seorang pengusaha yang menghargai waktu sehingga lebih memilih moda yang lebih tepat waktu.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa [2].

Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh harga. Pelanggan akan membandingkan harga antara beberapa brand. Jika produk/jasa yang mempunyai harga yang relatif lebih rendah namun memiliki kualitas yang baik, maka pelanggan akan merasa puas.

Adapun dimensi kualitas jasa yang baik dari sisi perusahaan adalah sebagai berikut :

- Bukti fisik (Tangibles) adalah penampilan fisik fasilitas, petugas, peralatan, dan materi komunikasi.
- Kehandalan (Realibility) adalah kemampuan untuk melakukan dan menyajikan layanan yang konsisten dan tepat waktu.
- Daya tanggap (Responsiveness) ialah salah satu pelayanan yang digunakan untuk membantu dan memberikan kemudahan yang ditujukan pada pelanggan.
- Jaminan (Assurance) adalah jaminan yang diberi perusahaan dalam memberi keamanan kepada pelanggan.
- Empati (Empathy) ialah sikap perusahaan yangberpihak pada pelanggan atau membela pelanggan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek yang secara keseluruhan digunakan untuk penelitian. Jadi apabila seseorang yang hendak meneliti semua karakteristik dan elemen dalam suatu wilayah penelitian, tentu saja penelitian tersebut termasuk dalam penelitian populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang KA Maharani rute Surabaya – Semarang yang jumlah sampelnya akan ditentukan dari data sekunder menggunakan rumus Slovin.

Sedangkan sampel adalah sebagian atau subset , dari suatu populasi. Populasi biasanya berisi data yang besar selain jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukan pengujian terhadap seluruh datatersebut, sehingga pengujian dilakukan menggunakan sampelnya saja.(prinsip – prinsip statistic untuk teknik dan sains, penerbit erlangga).

Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin sebagai berikut: e^2

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (2.1) \text{ Dengan :}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Dalam pengambilan sampel, aspek-aspek tersebut menjadi salah satu perhatian utama. Bila hasil penelitian diharapkan mencapai taraf signifikansi tinggi (taraf kesalahan karena faktor kebetulan kecil), maka jumlah sampel dituntut untuk lebih banyak dibandingkan dengan harapan taraf signifikansi lebih rendah (banyak kesalahan yang disebabkan karena taraf signifikansi lebih besar).

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing – masing pertanyaan dengan skortotal menggunakan rumus teknik korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots \dots \dots (2.2)$$

Dengan :

r = koefisien korelasi product moment
X = skor tiap pertanyaan/ item
Y = skor total
N = jumlah responden

Data dinyatakan valid apa bila r hitung lebih besar dari r tabel/ nilai kritis koefien korelasi product moment. Berikut ini tabel 2.2 akan ditampilkan lebih jelasnya mengenai nilai kritis koefisien korelasi product moment.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan item adalah dengan mengkoreksi angka korelasi yang diperoleh menggunakan rumus :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots \dots \dots (2.3)$$

Dengan:

k = Banyak butiran pertanyaan/ item pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah/ total varians per item pertanyaan

σt^2 = jumlah total varian

α = koefisien reliabilitas alpha varian

jika alfa semakin mendekati 1 maka semakin tinggi juga reliabilitasnya. Maka jika alfa lebih kecil dari 0,5 data dinyatakan tidak reliabel.

Metode CSI (Customer Satisfaction Indeks)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (performance) yang dirasakan pelanggan dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan jasa atau produk. Kualitas suatu produk atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasanterhadap produk atau jasa.

METODE PENELITIAN

Agar penelitian berjalan dengan baik dan terarah maka diperlukan kerangka penelitian yang di dalamnya berisi suatu diskripsi langkah – langkah yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian, mulai tahap awal hingga tahap akhir. Dari penelitian ini didapatkan diagram alir sebagai berikut:

Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan survey langsung dilapangan dengan membakikan form survei kepada penumpang di dalam Kereta Api Maharani Surabaya – Semarang.

Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang cara penerimaannya tidak langsung atau melalui peantara. Pada penelitian ini Data sekunder diperoleh dari PT. KAI DAOP VIII Surabaya.

Data sekunder yang dibutuhkan untuk tugas akhir ini adalah :

1. Data jumlah penumpang Kereta Api Maharani rute Surabaya – Semarang pada tahun 2017.
2. Jumlah gerbong dalam satu rangkaian Kereta Api Maharani rute Surabaya – Semarang.

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang akan di sebarkan kepada penumpang KA Maharani guna untuk mendukung data primer yang sudah ada.

Analisa Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Adapun pengolahan datadilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja kereta api maharani rute Surabaya – Semarang dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Sebelum menentukan hasil kepuasan penumpang KA Maharani, analisis data menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dengan tahap sebagai berikut :

1. Memasukan data – data yang ada didalam kuesioner kedalam kolom atribut/indicator,
2. Memasukan rata – rata dari hasil data kuesioner yang telah dihitung kedalam kolom kepentingan (I) dan kepuasan (P),
3. Menjumlahkan seluruh nilai dalam kolom kepentingan (I), total nilai kepentingan disimbolkan (Y),
4. Lalu mengalikan nilai dalam kolom kepentingan (I) dengan kolom kepuasan (P) untuk mencari skor (S), total nilai skor disimbolkan (S),
5. Menghitung dengan menggunakan rumus CSI.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Karakteristik Penumpang

Melalui penyebaran kuesioner didapatkan hasil karakteristik responden untuk mengetahui karakteristik dari setiap individu.

Tabel 1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Laki - Laki	180	45,00
Perempuan	220	55,00
jumlah	400	100

Sumber : analisis data

Dari Tabel 4.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin diperoleh data bahwa jenis kelamin yang paling banyak menggunakan jasa transportasi KA Ekonomi Maharani adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 220 orang dengan besar presentase (55%). Sedangkan jenis kelamin laki-laki menduduki peringkat kedua dengan penumpang sebanyak 180 orang dengan besar presentase (45%).

Tabel 2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

UMUR	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
≤ 20	71	17,75
21 - 40	219	54,75
41 - 50	67	16,75
≥ 50	43	10,75
jumlah	400	100

Sumber : analisis data 2019

Dari Tabel 4.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia diperoleh data bahwa sebagian besar responden berusia 21 s.d. 40 tahun sebanyak 219 orang dengan besar presentase (54,75%), menduduki peringkat kedua berusia ≤ 20 tahun sebanyak 71 orang dengan besar presentase (17,75%), menduduki peringkat ketiga usia 41 s.d. 50 tahun sebanyak 67 orang dengan besar presentase (16,75%), menduduki peringkat keempat usia ≥ 50 tahun sebanyak 43 orang dengan besar presentase (10,75%).

Tabel 3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
PNS	0	0,00
Wiraswasta	42	10,50
Karyawan	139	34,75
Pelajar dan Mahasiswa	219	54,75
Ibu Rumah Tangga	0	0,00
Lain - Lain	0	0,00
Jumlah	400	100

Sumber : analisis data 2019

Dari tabel 4.3 diperoleh data bahwa yang paling mendominasi adalah Pelajar dan Mahasiswa dengan jumlah penumpang sebesar 219 orang dengan besar presentase (54,75%), menduduki peringkat kedua adalah Karyawan sebanyak 139 orang dengan besar presentase (34,75%), menduduki peringkat ketiga adalah wiraswasta sebanyak 42 orang dengan besar presentase (10,5%), menduduki peringkat keempat dan kelima adalah PNS, Ibu Rumah Tangga dan Lain – lain dengan jumlah penumpang sama – sama 0 dengan presentase (0%).

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji

GAJI	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
≥ 5 Jt	70	17,50
Lain - Lain	219	54,75
jumlah	400	100

Sumber : analisis data 2019

Dari Tabel 4.4 diperoleh data bahwa sebagian besar responden yang tidak memiliki penghasilan atau penghasilan lain – lain (uang saku dari orang tua) sebanyak 219 orang dengan besar presentase (54,75%), menduduki peringkat kedua adalah penumpang dengan penghasilan 1 jt s.d 5 jt rupiah sebanyak 105 orang dengan besar prosentase (26,25%), menduduki peringkat ketiga adalah penumpang dengan penghasilan sebesar \geq 5jt rupiah sebanyak 70 orang dengan besar prosentase (17,5%), menduduki peringkat keempat adalah penumpang dengan penghasilan \leq 1jt rupiah sebanyak 6 orang dengan presentase (1,5%).

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan maksud Perjalanan

Maksud perjalanan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Bekerja	123	30,75
Belajar	153	38,25
Liburan	31	7,75
Lain - Lain	93	23,25
jumlah	400	100

Sumber : analisis data 2019

Dari data karakteristik responden berdasarkan tujuan menaiki KA Ekonomi Maharani didapatkan tujuan untuk Bekerja sebanyak 84 orang dengan persentase 32,56%, tujuan untuk Belajar sebanyak 88 orang dengan persentase 34,11%, tujuan untuk Liburan sebanyak 23 orang dengan persentase 8,91%, dan tujuan lain – lain (pulang kerumah) sebanyak 63 orang dengan persentase 24,42%.

Perhitungan Uji Validitas

Perhitungan pengujian menggunakan bantuan program komputer software Microsot Office Excel 2010 yaitu program correl (range item; range total item).

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diuji dengan nilai r tabel ($N=400$, $\alpha=5\%$) sebesar 0,098 sebagai angka kritis. Berdasarkan hasil data diatas mengenai uji validitas pelayanan yang diharapkan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 14 pertanyaan kuisioner disebarkan terlebih dahulu pada survei pendahuluan dapat digunakan karena nilai koefisien lebih besar dari r tabel ($N = 30$, $\alpha = 5\%$) sebesar 0,361 sebagai angka kritis.

Uji Reliabilitas

Sama halnya dengan pengujian validitas, pengujian reabilitas kuisioner ini masing-masing meliputi dua bagian. Kuisioner yang disebarkan mengukur tingkat harapan (kepentingan) terhadap pelayanan di KA Ekonomi Maharani yang terdiri dari 14 pertanyaan.

Setelah melakukan pengukuran validitas, maka tahap berikutnya adalah uji reliabilitas. Tujuan dari uji reabilitas adalah menguji kestabilan dalam mengukur yang artinya kestabilan disini berarti kuisioner yang kita gunakan tersebut harus tetap konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep dari satu kondisi ke kondisi lain.

Semakin tinggi nilai koefisien alfa atau semakin mendekati angka 1,00 maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. Pengukuran reliabilitas ini menggunakan teknik α cronbach dimana koefisien α ini memiliki nilai yang bervariasi antara 0-1.

KESIMPULAN

1. Karakteristik penumpang paling dominan di Dalam KA Maharani adalah responden yang berjenis kelamin perempuan, berusia 21 – 40 tahun, didominasi oleh pelajar dan mahasiswa, dengan pendapatan lain –lain dikarenakan masih mendapatkan uang saku, dengan tujuan terbanyak adalah untuk Belajar.
2. Hasil analisis tingkat kepuasan penumpang KA Maharani rute Surabaya - Semarang dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 82% dan masuk dalam kategori Sangat Puas. Jadi kesimpulan dari CSI adalah hampir semua penumpang merasa sangat puas dalam pelayanan kereta api maharani tetapi perlu diperhatikan lagi agar pengelola lebih meningkatkan fasilitas yang ada di dalam kereta api seperti kebersihan kamar mandi dan untuk petugas lebih rama lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Isky Fitriah Farida. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan BogorJakarta).
- [2]. Kotler, Philip. (2001). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo.