

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Transportasi Kereta Api

Sistem transportasi didefinisikan sebagai hubungan yang saling berkaitan antara beberapa penyusun transportasi yang terdiri dari prasarana, aliran sistem kontrol yang memungkinkan orang dan bahan mengatasi hambatan wilayah agar dapat melakukan kegiatan yang diharapkan dalam waktu yang ditentukan (Papacosta dan Prevedorus, 1983). Sedangkan apa yang dimaksud prasarana adalah komponen fisik yang tetap disuatu tempat yang menyusun jaringan transportasi, misalnya : persimpangan, terminal transit, bandara, dan pelabuhan. Aliran adalah unit yang melewati prasarana tersebut termasuk kendaraan container, kendaraan rel, dan sebagainya. Kontrol kendaraan adalah pengendalian dengan cara-cara teknologi dimana suatu kendaraan dipandu melewati suatu prasarana dengan cara manual atau otomatis. Kontrol aliran adalah suatu upaya untuk membuat efisiensi dan kelancaran aliran operasi kendaraan dan mengurangi konflik antar kendaraan, misalnya dengan pemasangan lampu dan rambu-rambu lalu lintas atau signal lalu lintas. Sedangkan lima unsur pokok pengangkutan yaitu: manusia (yang membutuhkan), barang (yang dibutuhkan), kendaraan (sebagai alat pengangkut), jalan (sebagai prasarana angkutan), dan organisasi yang mengelola angkutan tersebut (Warpani, 1994).

Untuk mewujudkan Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS) yang handal, efektif, dan efisien. SISTRANAS menetapkan sarana untuk menciptakan terselenggaranya transportasi yang efektif dalam arti kapasitas yang mencukupi, terpadu, tertib dan teratur, lancar, cepat dan tepat, selamat, aman, nyaman, biaya terjangkau, dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional (Nasution, 1996).

Sistem transportasi diselenggarakan untuk mengkoordinasi proses pergerakan penumpang dan barang dengan mengatur sarana dan prasarana transportasi. Sarana merupakan alat yang digunakan dalam proses transportasi, sedangkan prasarana merupakan media untuk proses transportasi. Sistem transportasi

diselenggarakan dengan tujuan agar proses transportasi penumpang dengan barang dapat optimal dalam ruang waktu tertentu dengan mempertimbangkan faktor-faktor keamanan, kenyamanan, kelancaran dan efisiensi atas waktu dan biaya (Kamawan dan H. Tamin, 1997).

Sistem transportasi di Indonesia dikembangkan dengan konsep transportasi bersistem secara nasional untuk mendukung program pembangunan nasional. Sistem transportasi nasional ini memberikan arahan dalam pembangunan sektor transportasi baik dalam tingkat pusat maupun tingkat daerah. SISTRANAS disusun dengan mempertimbangkan aspek tata ruang, pertumbuhan ekonomi serta pembangunan berkelanjutan.

Transportasi merupakan hasil turunan dari kebutuhan perjalanan dan menjadi integral aktivitas masyarakat. Terdapat hubungan erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi. Seiring dengan perkembangannya zaman, transportasi dalam kehidupan masyarakat modern merupakan kesatuan rantai kehidupan yang berpengaruh dalam perkembangan masyarakat. Untuk itu diperlukan suatu perencanaan dalam sistem transportasi (Kamawan dan H. Tamin, 1997).

Perencanaan transportasi adalah suatu proses yang tujuannya mengembangkan sistem transportasi yang memungkinkan manusia dan barang bergerak atau berpindah ke suatu tempat dengan cepat, aman dan murah. Proses perencanaan transportasi mencakup beberapa konsep teoritis, namun yang terpenting adalah hubungan antara transportasi dengan tata guna lahan sangatlah penting. Berbagai macam pola pengembangan lahan. Hubungan yang saling mempengaruhi merupakan dasar bagi pengamalan kebutuhan perjalanan

Perencanaan kebutuhan transportasi dilakukan untuk berbagai alasan. Salah satu alasan yang penting adalah untuk melaksanakan perubahan – perubahan utama dalam sistem transportasi yang membutuhkan waktu jangka panjang.

Transportasi memiliki peranan penting dalam melayani kebutuhan masyarakat yang struktur pendapatannya beragam. Salah satu model transportasi yang diminati masyarakat adalah angkutan kereta api. Peningkatan sarana dan prasarana angkutan kereta api harus mempertimbangkan kondisi dan kepentingan ekonomi. Hal ini

berkaitan dengan kegiatan masyarakat yang menggunakan jasa kereta api maupun kegiatan ekonomi lainnya. Faktor-faktor tersebut akan menjadi tolak ukur pertimbangan pembangunan dan peningkatan sarana dan prasarana kereta api, mengingat pengadaannya memerlukan biaya yang cukup besar (Warpani, 1994).

Struktur biaya angkutan kereta api terdiri atas biaya tetap (*fixed coast*) dan biaya variabel (*variable coast*) adalah jumlah biaya yang dikeluarkan selama setahun. Biaya tetap tidak terkait dengan produksi atau penggunaan barang, sedangkan biaya variabel cenderung berimbang dengan tingkat penggunaan. Makin banyak bahan bakar makin banyak perawatan yang dituntut. Semua biaya menjadi cenderung berubah dalam jangka waktu panjang karena pengembangan perusahaan atau adanya pengurangan kegiatan. Angkutan kereta api sebagai bentuk dari sebuah industri menuntut biaya tinggi misalnya untuk membangun jembatan, terowongan dan pembelian lokomotif, sedangkan biaya variabel (bahan bakar, asuransi, listrik, perawatan sarana dan prasarana) relatif rendah. Dalam pelaksanaan operasinya, prinsip (*economic of scale*) harus selalu diperhatikan dengan tetap menjaga keunggulan yang dimiliki oleh angkutan kereta api.

Keunggulan – keunggulan angkutan kereta api adalah sebagai berikut: (Nasution,1996)

- 1.) Mampu mengangkut muatan jarak jauh dalam jumlah besar.
- 2.) Cocok untuk perjalanan jarak jauh.
- 3.) Jadwal perjalanan dengan frekuensi tinggi, jarang sekali terjadi kongesti karena semua fasilitas dimiliki oleh satu perusahaan sehingga penyediaan jasa lebih terjamin kelancarannya.
- 4.) Dapat memberikan tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan bus atau moda angkutan darat lainnya (dalam hal kapasitas).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan pada moda angkutan kereta api adalah pelayanan (*service*), kenyamanan (*comfort*), keamanan dan keselamatan (*safety*) bagi penumpang sebagai pengguna jasa. Selain faktor tarif yang relatif murah, penumpang biasanya menghendaki dalam melakukan perjalanan tidak terlalu lelah akibat kondisi

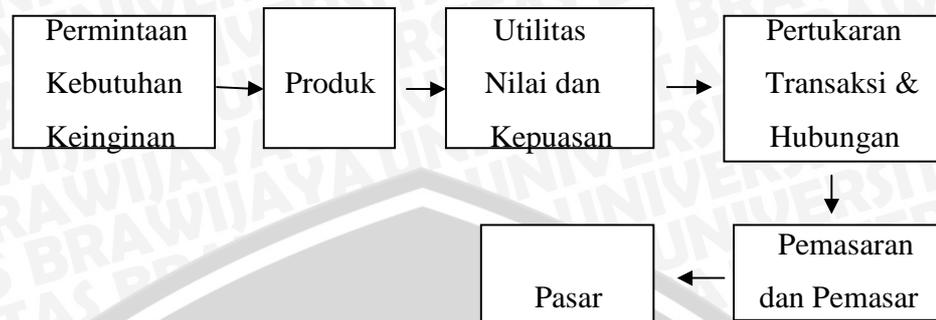
lalu lintas yang padat. Faktor – faktor yang mendukung kenyamanan kereta api adalah:

- 1.) Kapasitas penumpang tiap kereta.
- 2.) Temperatur dan sirkulasi udara.
- 3.) Penampilan dan keandalan sarana dan prasarana.
- 4.) Kebersihan dan pelayanan petugas.

Kelas layanan dalam angkutan kereta api dibagi menjadi tiga yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Tujuan pengoperasian kereta api kelas eksekutif dan bisnis adalah memberikan layanan dengan kualitas pelayanan yang diutamakan sehingga distribusi orang dan barang berjalan dengan lancar dan merata. Kelas eksekutif dan kelas bisnis adalah kelas kereta api dengan atribut tingkat pelayanan yang lebih baik dari pada kelas ekonomi. Pengguna angkutan jenis ini adalah kalangan yang mementingkan perjalanan yang cepat, nyaman dan menyenangkan karena target pengguna adalah pelayanan yang memadai, maka tidak semua stasiun yang dilewati menjadi tempat pemberhentian untuk menaik dan menurunkan penumpang. Sedangkan tujuan dioperasikannya kereta api kelas ekonomi adalah memberikan layanan terhadap permintaan moda angkutan yang murah dan merakyat.

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Pemasaran didefinisikan sebagai proses manajerial dengan seseorang atau kelompok orang memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui perbuatan dan pertukaran produk serta nilai (Kotler,1994). Definisi ini didasarkan pada konsep - konsep inti, antara lain: kebutuhan, keinginan dan permintaan, produk, utilitas, nilai dan kepuasan, pertukaran, transaksi dan hubungan, pasar, pemasaran dan pemasar. Hubungan antara konsep - konsep ini dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 2.1. Bagan Hubungan Konsep – Konsep Inti.

Konsep antara kebutuhan, keinginan, serta permintaan tidaklah sama. Kebutuhan manusia adalah suatu keadaan dirasakannya ketidakpuasan dasar tertentu. Orang membutuhkan pangan, sandang, rumah, rasa aman, rasa memiliki, harga diri, dan lain sebagainya untuk hidup. Kebutuhan-kebutuhan ini tidak diciptakan oleh masyarakat atau oleh pemasar, melainkan kebutuhan itu sudah ada dalam diri dan kondisi manusia.

Keinginan adalah kehendak yang kuat akan pemuas yang spesifik terhadap kebutuhan-kebutuhan yang lebih mendalam, misalnya orang Amerika membutuhkan makanan dan menginginkan hamburger, orang Indonesia membutuhkan makanan dan menginginkan nasi. Kebutuhan manusia sangat sedikit, keinginan merekalah yang sangat banyak. Keinginan manusia terus-menerus dibentuk oleh kekuatan dan lembaga - lembaga kemasyarakatan seperti, masjid, gereja, sekolah, keluarga, dan perusahaan-perusahaan bisnis.

Permintaan adalah keinginan akan produk yang spesifik yang didukung dengan kemampuan dan ketersediaan untuk membelinya. Keinginan akan berubah menjadi permintaan bilaman didukung daya beli. Banyak orang menginginkan Mercedes Benz, namun hanya sedikit yang mampu dan mau membelinya. Oleh karena itu perusahaan harus mengukur bukan saja berapa banyak orang yang menginginkan produk mereka, namun yang lebih penting lagi berapa banyak yang secara nyata bersedia dan mampu untuk membelinya.

Manusia dapat memenuhi kebutuhannya dan keinginan mereka dengan produk. Secara luas produk didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan

kepada seseorang yang memuaskan suatu kebutuhan atau keinginan. Produk tidaklah terbatas dengan objek fisik saja seperti mobil, pesawat televisi, atau minuman ringan. Biasanya digunakan istilah produk dan jasa untuk membedakan antara objek fisik dan objek yang tidak berwujud (*intangible*). Tetapi hal-hal produk fisik, kepentingannya tidak terlalu banyak pada kepemilikan dibandingkan pada kegunaannya untuk memuaskan keinginan. Kompor tidaklah dibeli untuk dikagumi melainkan karena produk tersebut menyediakan jasa (pelayanan) memasak. Jadi produk fisik sebenarnya hanyalah wahana yang memberikan jasa (pelayanan) untuk menjawab kebutuhan. Sesungguhnya jasa (pelayanan) juga diberikan oleh wahana lain, seperti orang, tempat kegiatan, organisasi, dan gagasan (*idea*). Dengan kata lain jasa (pelayanan) dapat disampaikan melalui objek fisik dan wahana yang lain. Produk dapat digunakan sebagai istilah yang mencakup semua wahana yang dapat memberikan pemuasan keinginan dan kebutuhan. Sekali-kali dapat pula digunakan istilah-istilah lain bagi produk seperti penawaran (*offers*), pemuas (*satisfies*), atau sumberdaya (*resources*).

Utilitas (nilai kegunaan) adalah taksiran konsumen mengenai kapasitas keseluruhan suatu produk untuk memuaskan seluruh kebutuhannya. Konsumen akan membayangkan karakteristik produk yang ideal yang dapat memenuhi kebutuhannya. Maka selanjutnya akan membandingkan antara produk ideal tersebut dengan produk-produk aktual yang ada. Utilitas masing-masing produk aktual tersebut akan tergantung seberapa dekat produk tersebut dengan produk ideal. Makin dekat letak suatu produk aktual dengan produk ideal konsumen, maka akan semakin tinggi utilitasnya bagi konsumen tersebut. Namun karena setiap produk aktual terdekat dengan produk idealnya. Konsumen tentu akan mempertimbangkan utilitas dan harga produk sebelum menentukan pilihan.

Yang dimaksud dengan nilai utilitas yang dihasilkan per satuan harga yang dibayarkan. Suatu produk dikatakan memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan harga yang dibayarkan untuk memperoleh produk tersebut lebih besar dari pada utilitas per harga dari produk-produk lainnya. Seorang konsumen tentu akan memilih produk yang menghasilkan utilitas yang paling besar per satuan harga yang

dibayarkan. Jika ia seorang rasional tentu ia akan berusaha memaksimalkan utilitas dan nilai. Semakin tinggi utilitas dan nilai yang didapat maka kepuasan yang diperoleh konsumen tentu akan semakin besar.

Pemasaran timbul bilamana orang memutuskan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui pertukaran (*exchange*), sehingga ia dapat memperoleh produk yang diinginkannya. Pertukaran (*exchange*) adalah tindakan untuk memperoleh produk yang dikehendaki dari seseorang dengan menawarkan suatu yang lain sebagai balasannya. Pertukaran adalah konsep yang jelas mendasari pemasaran. Agar pertukaran terjadi, lima syarat yang harus terpenuhi adalah sebagai berikut:

- 1.) Terdapatnya sedikitnya dua pihak.
- 2.) Masing - masing mempunyai sesuatu yang mungkin bernilai bagi pihak lain.
- 3.) Masing - masing pihak mampu berkomunikasi dan menyampaikan pesan.
- 4.) Masing - masing pihak memiliki kebebasan untuk menerima ataupun menolak tawaran.
- 5.) Masing - masing pihak percaya bahwa memang tepat atau diperlukan untuk berhubungan dengan pihak lainnya.

Pertukaran harus dipandang lebih sebagai suatu proses ketimbang kejadian (*event*). Dua pihak dikatakan terlibat dalam pertukaran jika mereka bernegosiasi dan bergerak kearah suatu kesepakatan. Jika kesepakatan tercapai, maka suatu transaksi berhasil terhadap penawaran. Transaksi adalah unit dasar dari pertukaran. Transaksi merupakan perdagangan nilai-nilai di antara dua pihak. Transaksi tidak menghasilkan uang sebagai salah satu nilai yang diperdagangkan atau dipertukarkan.

Pemasaran transaksi (*transaction marketing*) adalah bagian dari gagasan yang lebih besar, yaitu pemasaran berhubungan (*relationship marketing*). Pemasaran yang cerdas akan berusaha membina hubungan “menang-menang” (*win-win solution*) jangka panjang dan saling mempercayai antara para pelanggan, distributor, penyalur, dan pemasok. Ini dilakukan dengan menjanjikan dan menyampaikan mutu yang tinggi, pelayanan yang baik, serta harga yang wajar kepada pihak lain sepanjang waktu. Ini dilakukan dengan memperkuat ikatan ekonomis, teknis dan sosial di

antara anggota kedua organisasi yang bersangkutan. Kedua belah pihak mempunyai rasa saling percaya, saling kenal dan keinginan untuk saling membantu. Pemasaran hubungan akan mengurangi biaya dan waktu transaksi dalam situasi terbaik, transaksi beralih dari kegiatan negosiasi setiap kali menjadi kegiatan rutin. Pemasaran kini semakin bergeser dari usaha memaksimalkan laba dari tiap-tiap transaksi menjadi usaha memaksimalkan tata hubungan yang bermanfaat antara dua belah pihak. Prinsip praktisnya adalah “binalah hubungan baik dan transaksi yang menguntungkan pasti tiba”.

Pasar terdiri dari semua pelanggan potensial yang mempunyai kebutuhan atau keinginan tertentu yang mungkin bersedia dan mampu melibatkan diri dalam suatu pertukaran guna memuaskan kebutuhan dan keinginan tersebut. Jadi ukuran pasar tergantung pada jumlah orang yang mempunyai kebutuhan, sumber daya (produk) yang menarik bagi pihak lain dan bersedia menawarkan sumber daya tersebut dalam pertukaran untuk memperoleh apa yang mereka inginkan.

Konsep dasar membawa kepada kebulatan yang lengkap tentang konsep pemasaran. Pemasaran adalah semua kegiatan manusia yang dilakukan dalam hubungannya dengan pasar. Pemasaran berarti bekerja dengan pasar guna mewujudkan pertukaran potensial untuk kepentingan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia.

Jika satu pihak lebih aktif dalam mengusahakan terjadinya pertukaran dibandingkan pihak lainnya, kita menamakan pihak pertama sebagai pemasar dan pihak kedua sebagai prospek (calon pembeli). Pemasaran adalah seseorang yang mencari sumber daya dari orang lain dan bersedia menawarkan sesuatu yang bernilai sebagai imbalannya. Dengan perkataan lain, pemasar dapat menjadi penjual maupun pembeli. Jika dalam suatu kondisi dimana pembeli-pembeli berusaha untuk membeli suatu produk, mereka berusaha untuk memasarkan diri mereka masing-masing untuk dipilih sebagai pembeli oleh penjual produk tersebut, maka dalam peristiwa ini kedua secara aktif berusaha mewujudkan pertukaran. Kondisi ini kedua pihak disebut sebagai pemasar dan situasi ini dinamakan pemasaran timbal-balik (*reciprocal marketing*).

Manajemen pemasaran terjadi bilamana setidaknya ada satu pihak dalam pertukaran potensial mempertimbangkan sasaran dan sarana untuk memperoleh tanggapan yang diinginkan oleh pihak lain. Definisi manajemen pemasaran yang disahkan pada tahun 1985 oleh Asosiasi Pemasaran Amerika (*American Marketing Association*) manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menghasilkan pertukaran yang memenuhi sarana-sarana perorangan dan organisasi.

Definisi ini memandang manajemen pemasaran sebagai suatu proses yang meliputi analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian, bahwa manajemen pemasaran mencakup gagasan pertukaran dan tujuannya adalah menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terlibat.

Manajemen pemasaran mempunyai tugas untuk mempengaruhi tingkat, serta komposisi permintaan sedemikian rupa sehingga akan membantu organisasi mencapai sasarannya. Manajemen pemasaran pada dasarnya adalah manajemen terhadap permintaan (*demand manajemen*).

2.1.2 Sistem Organisasi Kereta Api

Sistem organisasi kereta penumpang dan barang perlu dilihat dengan memperhatikan jumlah penumpang lalu lintas, dan segi teknis operasionalnya.

Sistem operasi kereta api bertujuan memandu elemen - elemen transportasi sehingga dapat digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang dari asal menuju tujuan. Termasuk dalam sistem operasi ini spesifikasi - spesifikasi bagaimana kereta tadi dan bagaimana lalu lintas ini akan melalui stasiun dan rute - rute yang ada dari asal menuju tujuan (Morlock, 1988).

Suatu sistem transportasi pada dasarnya menjadi tiga jenis elemen dasar, (Morlock, 1988), yaitu:

- 1.) Jaringan kerja dari sarana tetap, termasuk hubungan antar kendaraan, pertemuan, stasiun dan sarana pemeliharaan.
- 2.) Kendaraan untuk sarana penumpang dan barang.

3.) Sebuah rencana untuk operasi sistem ini.

Sistem operasi diperlukan karena permintaan jasa angkutan untuk penumpang dan barang adalah individual dan dengan waktu yang tidak tertentu, sedangkan penyediaan sarana angkutan kereta api adalah kolektif, terkelompok dan terjadwal. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu penanganan yang sebaik mungkin yaitu dengan memaksimalkan efisien dari instalasi tetap, benda bergerak (lokomotif dan gerbong), dan sumber daya manusia sebagai fungsi dari permintaan.

Salah satu usaha untuk mendapatkan hasil yang optimal yaitu pengaturan perjalanan kereta api dengan dibuatnya jadwal yang sistematis sesuai dengan kondisi instalasi tetap dan benda yang bergerak (lokomotif dan gerbong). Dalam pembuatan jadwal perlu diketahui dulu parameter yang terkait, antara lain:

- 1.) Berjalan searah yang diijinkan.
- 1.) Waktu henti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dan barang, prinsip penyusunan jadwal perjalanan yang memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pengguna angkutan kereta.
- 2.) *Regularity*, yaitu keteraturan waktu karakteristik lokomotif dan gerbong.
 - a. Daya tarik dan kecepatan yang dapat dicapai lokomotif.
 - b. Kapasitas muat kereta gerbong.
- 3.) Jarak antar stasiun (panjang kereta blok) kondisi trak, termasuk batas minimal kecepatan yang diijinkan tiap petak jalan.
- 4.) Waktu yang dibutuhkan oleh tiap jenis rangkaian kereta api dalam melayani tiap-tiap petak jalan pada kondisi normal.
- 5.) Waktu cadangan yang ada untuk masing-masing jenis rangkaian kereta api pada setiap petak jalan untuk mengejar kalau ada keterlambatan.

Prinsip penyusunan jadwal perjalanan yang memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pengguna kereta api meliputi :

- 1.) Waktu selang antar rangkaian kereta yang mengalami kedatangan dan keberangkatan kereta.
- 2.) Penyesuaian waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api berbagai jenis rangkaian kereta api yang datang dari berbagai jurusan pada stasiun

pertemuan (cabang) dan stasiun persilangan, sedemikian sehingga didapat waktu yang terbuang sesedikit mungkin (waktu tunggu penumpang untuk pemindahan kereta seminimal mungkin).

- 3.) Frekuensi atau jarak pemberangkatan antar kereta (dalam satuan jam).
- 4.) Variasi panjang petak jalur (panjang blok).
- 5.) Jenis/tipe signal yang digunakan. Jenis/tipe dan kondisi trak (trak tunggal dan track ganda).

Sedangkan faktor - faktor yang mempengaruhi waktu perjalanan rangkaian kereta api adalah tipe atau jenis lokomotif yang digunakan, jumlah atau rangkaian gerbong yang ditarik, jarak pengereman, kondisi trak (tanjakan, belokan, kondisi balas) dan cuaca.

Untuk pengaturan perjalanan kereta api di Indonesia sebagian besar masih menggunakan jalur tunggal, terutama untuk jarak jauh. Pada sistem jalur tunggal ini semua kereta harus dioperasikan dari satu ujung garis ke ujung lainnya, dan kemudian kembali lagi, sehingga kereta api berjalan bolak - balik di antara dua terminal ujung. Sebuah kereta dapat berjalan dipetak tersebut kalau masih ada kereta yang berjalan maka kereta yang lain harus menunggu di stasiun pemberhentian terdekat.

Untuk kereta jarak pendek yang dilayani oleh KRD/KRL kebanyakan sudah menggunakan jalur ganda, dengan dua arah perjalanan sehingga dua kereta dapat melintas dalam satu petak. Rel ganda ini dapat menaikkan kecepatan dan memperpendek waktu perjalanan.

2.1.3 Operasional Kereta Api

Operasional kereta api adalah segala aspek yang berhubungan dengan kereta api yang berfungsi agar kereta api dapat bergerak atau berjalan dengan baik dan dapat memberikan fasilitas bagi penumpang sesuai dengan kelasnya, baik yang menyangkut prasarana kereta api sendiri maupun fasilitas yang diberikan untuk penumpang.

Menurut *Interstate Commerce Commision (ICC)* di dalam (Nasution, 1988), operasional kereta api dibagi menjadi empat kategori, sebagai berikut:

- 1.) Perawatan jalan rel dan jembatan.

Jalan rel dan jembatan harus dirawat agar dapat memberikan masa layanan yang lama dan kenyamanan bagi penumpang. Apabila jalan rel tidak dirawat maka jalan tersebut akan cepat rusak dan dapat membahayakan kereta api yang melewatinya.

- 2.) Perawatan.

Perawatan meliputi perbaikan lokomotif, gerbong, kursi, bengkel, dan berbagai perlengkapan lainnya.

- 3.) Sistem transportasi kereta api.

Sistem transportasi kereta api meliputi pengaturan jam pemberangkatan kereta api, operasi stasiun, sinyal, dan fasilitas ruang tunggu penumpang.

- 4.) Bagian umum dan administrasi kereta api.

Bagian umum dan administrasi meliputi pelayanan tiket bagi penumpang, pemasaran kereta api, penelitian dan pengembangan kereta api serta semua hal yang berhubungan dengan bagian administrasi kereta api.

2.1.4. Jarak Tempuh Kereta Api

1. Jarak Pendek

Kereta yang melayani penumpang antar kota dengan jarak kurang 100 km. kereta jarak pendek terutama dioperasikan untuk melayani penumpang dari daerah sekitar kota yang sehari-harinya bekerja di pusat kota. Waktu perjalanan ini sangat pendek antara 30 menit sampai 1 jam. Jenis kereta ini mempunyai mobilitas yang sangat tinggi terutama pada jam - jam sibuk pagi dan sore hari dengan tingkat penumpang yang sangat tinggi. Untuk kereta api ekonomi jarak pendek mempunyai kecenderungan untuk berdesak-desakan, sehingga tingkat kenyamanannya berkurang, dan seringkali penumpang mengabaikan segi keamanannya. Hal ini karena jarak pendek memang didesain untuk mengangkut penumpang dalam jumlah banyak. Dalam satu kereta hanya terdapat tempat

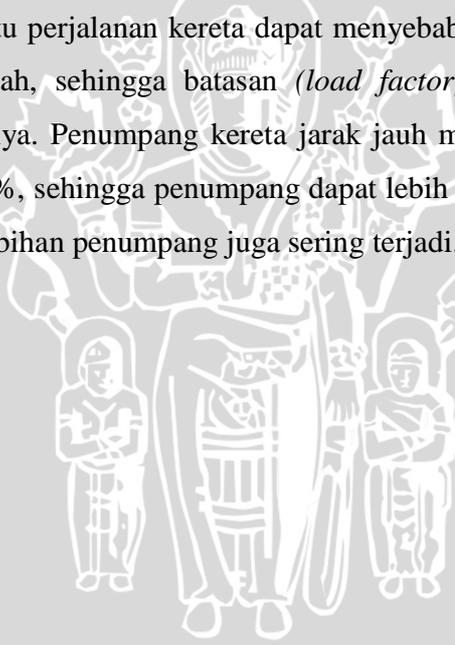
duduk dipinggir saja, sedangkan di tengah disediakan tempat yang luas untuk berdiri dilengkapi dengan pegangan tangan di atasnya.

2. Jarak Sedang

Kereta yang melayani penumpang antar kota dengan jarak 100 - 200 km. waktu perjalanan kereta ini lebih lama dibandingkan dengan jarak pendek, yaitu antara 1 jam sampai 4 jam.

3. Jarak Jauh

Kereta yang melayani penumpang antar kota dengan jarak lebih dari 200 km. kereta jarak jauh biasanya digunakan oleh penumpang antar kota dengan waktu perjalanan lebih dari 4 jam. Jarak terjauh untuk kereta api ini melalui rute Yogyakarta - Surabaya dengan jarak perjalanan kurang 320 km ditempuh selama 12 jam. lamanya waktu perjalanan kereta dapat menyebabkan penumpang merasa bosan dan tidak betah, sehingga batasan (*load factor*) harus memperhatikan tingkat kenyamanannya. Penumpang kereta jarak jauh mempunyai (*load factor*) maksimal sebesar 90%, sehingga penumpang dapat lebih nyaman duduk di dalam kereta walaupun kelebihan penumpang juga sering terjadi.



2.2 Permintaan Transportasi Kereta Api

Permintaan transportasi merupakan permintaan tidak langsung (*derived demand*) artinya perjalanan tidak dilakukan semata-mata untuk perjalanan itu sendiri tapi karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi dalam perjalanan. Permintaan terhadap transportasi dipengaruhi oleh banyak faktor yang terkait langsung oleh faktor - faktor sebagai berikut:

1.) Sifat - sifat dan pertumbuhan penduduk.

Jumlah orang dengan karakteristik dan pilihan yang berbeda-beda akan menentukan kebutuhan dalam melakukan perjalanan. Pertambahan penduduk, pekerjaan, mobilitas harus direfleksikan karena permintaan perjalanan ikut menghitung masa depan.

2.) Karakteristik - karakteristik sosio - ekonomi orang yang melakukan perjalanan.

Karakteristik yang berhubungan dengan perjalanan dari segi tempat asal ke tempat tujuan pada dasarnya merupakan masalah sosial - ekonomi. Variabel sosial - ekonomi ikut disertakan dalam model karena motifasi perjalanan juga dipengaruhi oleh keadaan seseorang secara ekonomi.

3.) Harga dan tingkat pelayanan berbagai moda transportasi yang ada.

Pada teori ekonomi klasik faktor harga sangat menentukan pilihan seseorang dalam melakukan perjalanan. Namun saat ini seseorang mengambil keputusan untuk memilih moda transportasi dalam perjalanan juga mempertimbangkan faktor - faktor lain, misalnya kenyamanan waktu perjalanan total dan pelayanan yang diberikan.

Faktor - faktor tersebut selalu berubah seiring dengan dinamika masyarakat dan berjalannya waktu. Dengan adanya perubahan faktor - faktor tersebut permintaan terhadap transportasi pun mengalami perubahan. Perubahan permintaan transportasi tersebut baik bertambah ataupun berkurang tergantung dari sifat faktor tersebut dalam mempengaruhi permintaan dalam artian peningkatan suatu faktor ada yang bersifat berbanding terbalik. Contohnya adalah peningkatan tarif menyebabkan permintaan

menurun. Sementara di sisi lain ada peningkatan pada permintaan, misalnya peningkatan pendapatan penduduk.

Faktor - faktor yang mempengaruhi permintaan transportasi menurut laporan dari *Transportation and Road Research Laboratory (TRRL)* dalam (Morlock,1988) terbagi dalam dua kategori yaitu:

1.) Di bawah kontrol operator.

Terdiri dari tarif, tingkatan pelayanan (*frekuensi reliability*), kecepatan perjalanan. Penetrasi rute, frekuensi berhenti, kenyamanan penumpang (kemudahan mendapatkan tempat duduk, kenyamanan stasiun).

2.) Di luar kontrol operator.

Terdiri dari kepemilikan mobil, biaya perjalanan, lokasi pemukiman, pertokoan, tempat kerja, pengaturan tata guna lahan lainnya dan angkutan kesejahteraan pemakai potensial angkutan umum.

2.3 Kualitas Layanan (Standar Pelayanan Minimum) Kereta Api

Kondisi perkeretaapian Indonesia saat ini cukup memprihatinkan, hal ini diperlihatkan dari kondisi prasarananya banyak yang rusak dan *out-of-date*, reliabilitas pelayanannya rendah, tingkat kecelakaan yang tinggi, dan perannya yang marginal dalam transportasi nasional. Untuk membawa kondisi ini kepada kondisi dan peran yang diharapkan diperlukan banyak sekali penyempurnaan dari semua ini, mulai dari penyiapan regulasi terutama dalam mewujudkan eksistensi Ditjen Perkeretaapian sebagai regulator penyelenggaraan perkeretaapian khususnya penyelenggaraan multioperator, peningkatan kapabilitas sumber daya, investasi prasarana, sampai dengan perbaikan manajemen pengelolaan.

Dengan mengkaji peraturan Menteri perhubungan perkeretaapian Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimal. di atas sasaran pembangunan perkeretaapian di Indonesia dan kebijakan umum pembangunan bidang perhubungan, maka dapat disusun berbagai langkah perbaikan yang diperlukan untuk membawa kondisi perkeretaapian Indonesia menuju kondisi yang diharapkan.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Pasal 135 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 pasal 2 (tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api) menyebutkan bahwa:

- (1) Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimal.

Ditinjau dari aspek regulasi yaitu tersedianya semua regulasi menyangkut penyelenggaraan prasarana, sarana, konsep jasa transportasi, model privatisasi dan pengusahaan, model operasi dan kompetisi multi operator dan model usaha hulu-hilirnya diharapkan telah tersusun dan berjalan memadai. Dalam jangka panjang diharapkan telah terdapat standarisasi semua produk dan jasa tersebut. Dengan model privatisasi yang *fair*, regulasi mulai dikurangi dan direlaksasi dengan beberapa langkah deregulasi demi peningkatan daya saing pelaku swasta di segala lini usaha.

Terwujudnya penyelenggaraan kelembagaan kereta api dengan pemisahan lembaga penyelenggara layanan (sarana) dan penyelenggara prasarana yang dikoordinasikan oleh pemerintah selaku regulator dengan didampingi peran lembaga *independent* kereta api yang berasal dari unsur pemerintah, pengusaha dan masyarakat. Pelaksana lapangan diharapkan bertumpu pada sektor swasta. Untuk penyelenggara layanan perkeretaapian akan diakomodasi munculnya multi operator (*vertical restructuring*), partisipasi swasta (*private sector participation*), dan kompetisi (*degree of competitiveness*).

- (2) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan Penyelenggara sarana perkeretaapian yang dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.

Dari pasal (2) ayat (1) di atas ditinjau tentang Sistem keselamatan dan keamanan yaitu menerapkan kembali prinsip *safety first* di seluruh penyelenggaraan kereta api dengan memadukan strategi keselamatan dalam tiga

pilar yaitu prasarana, sarana dan sistem operasi. Aspek keselamatan harus mendapatkan prioritas yang tinggi, sejalan dengan misi yang ingin dicapai oleh Kementerian Perhubungan yaitu *zero accident*.

SDM Penyelenggara perkeretaapian harus memenuhi kualitas yang memadai baik di sisi pemerintah, penyelenggara swasta dan masyarakat pengguna. Untuk memenuhi kualitas tersebut perlu diselenggarakan sistem penjenjangan dan standar kompetensi elemen-elemen penyelenggara perkeretaapian. Dengan peningkatan kemampuan dan keterampilan teknis penyelenggara, ada kemungkinan akan mengeksport tenaga terampil penyelenggara termasuk masinis atau teknisi sejenis, mengingat tingginya daya saing tenaga kerja Indonesia di pasar internasional.

(3) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :

3.1. standar pelayanan minimal di stasiun kereta api.

Maksud standar pelayanan minimum di stasiun kereta api yaitu terbentuknya jaringan prasarana secara lengkap dan memadai memenuhi standar nasional dan telah diselenggarakan secara mantap dengan prosedur standar yang baku. Standar pelayanan minimal di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a yaitu paling sedikit terdapat:

a. informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:

1. nama dan nomor kereta api;
2. jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api;
3. tarif kereta api;
4. stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan;

5. kelas pelayanan; dan

6. peta jaringan jalur kereta api;

b. loket stasiun;

c. ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir;

d. kemudahan naik turun penumpang;

- e. fasilitas kesehatan; dan
- f. fasilitas keselamatan dan keamanan.

Fasilitas yang ada di stasiun harus memenuhi standar yang telah ditentukan dalam pasal (2) ayat (3) di atas supaya penumpang dapat menikmati dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.

3.2. standar pelayanan minimal dalam perjalanan.

Tersedia *rolling stock* (sarana) berstandar tinggi setara dengan standar internasional di seluruh rute layanan lintas utama dan perkotaan dengan tingkat kesiapan operasi (*fleet availability*) di atas 85% yang didukung oleh fasilitas perawatan yang memadai dengan tetap mengutamakan produksi dalam negeri. Aspek perawatan harus mendapat penekanan yang lebih tinggi, hal ini didasari karena biaya yang harus dikeluarkan relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan kegiatan investasi baru untuk bidang sarana.

Kemudian standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api antar kota sebagai mana dimaksudkan dalam ayat (1) adalah sebagai berikut:

- a. pintu dan jendela;
- b. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk;
- c. toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan;
- d. lampu penerangan;
- e. kipas angin;
- f. rak bagasi;
- g. informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan;
- h. fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan;
- i. nama dan nomor urut kereta;
- j. informasi gangguan perjalanan kereta api;

Sarana berstandar tinggi di atas dimaksudkan supaya dapat dimanfaatkan penumpang pada saat melakukan perjalanan demi keamanan, kenyamanan dan keselamatan dari stasiun berangkat menuju stasiun tujuan.

Maksud dari penerapan Standar Pelayanan minimum di atas adalah Meningkatkan peran Kereta Api sebagai angkutan publik, terwujudnya keandalan dalam pengoperasian perkeretaapian melalui pemulihan fungsi dan peningkatan keandalan prasarana/sarana perkeretaapian, penguasaan teknologi bidang perkeretaapian dan mewujudkan eksistensi sebagai regulator dan penyelenggaraan perkeretaapian multioperator guna terselenggaranya pelayanan angkutan kereta api secara massal yang menjamin keselamatan, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib dan teratur, efisien, terpadu dengan moda transportasi lain, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

2.4 Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) dan data sekunder diperoleh melalui buku-buku, internet, majalah, tabloid, jurnal, data-data dari perusahaan dan hasil-hasil penelitian terdahulu. Pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) akan diketahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks). Metode *Importance Performance Analysis* ini didasarkan pada konsep *ServQual* (Service Quality) dengan melihat tingkat kepentingan pelanggan (customer expectation) diukur dalam kaitannya dengan tingkat kinerja dari pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks).

Hasil akhir yang diperoleh dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, atribut-atribut mana yang perlu

ditingkatkan kinerjanya untuk diberikan kepada perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja dari perusahaan sehingga dapat memuaskan pelanggannya.

Sebelum melaksanakan prosedur atau langkah-langkah dalam *Importance Performance Analysis* (IPA), adalah menghitung banyak sampel yang diambil, sebagai berikut:

Untuk perhitungan jumlah sampel minimum digunakan rumus Slovin dalam Umar (2003:78) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (terdapat 150 penumpang)

e = pesen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan yaitu 10% = 0,1

$$\text{Diketahui : } n = \frac{150}{1 + 150(0.1)^2} = \frac{150}{1 + 1.50} = \frac{N150}{2.5} = 60$$

Dengan demikian dapat diketahui jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimal 60 orang. Jumlah ini sudah dianggap mewakili seluruh populasi penumpang dalam satu kali perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres tujuan Solo-Jogjakarta.

1. Pembobotan tingkat kepentingan (*Importance*)

Dalam penelitian ini perlu diadakan penimbangan (weighting). Salah satu cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan skala 5 tingkat (Likert)

Cara pengukuran yaitu menghadapkan responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban yang terdiri dari 5 tingkat yang berguna untuk mengetahui derajat kepentingan atau ketidak pentingan responden terhadap variabel kualitas pelayanan. Bobot penilaiannya adalah sebagai berikut:

Untuk kinerja/pelaksanaan diberikan tiga penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot (5).

- b. Jawaban penting diberi bobot (4).
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot (3).
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot (2).
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot (1).

Tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan di isikan seperti pada Tabel 3.4.10. Pilihan penumpang terdiri atas sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting terhadap kualitas pelayanan. Pilihan sangat penting dikalikan faktor pengali 5, pilihan penting dikalikan faktor pengali 4, pilihan cukup penting dikalikan faktor pengali 3, pilihan kurang penting dikalikan faktor pengali 2, pilihan tidak penting dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan apakah sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

2. Pemboboan tingkat kinerja (*Performance*)

Untuk kinerja/pelaksanaan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot (5), artinya penumpang sangat puas.
- b. Jawaban baik diberi bobot (4), artinya penumpang puas.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot (3), artinya penumpang cukup puas.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot (2), artinya penumpang kurang puas.
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot (1), artinya penumpang tidak puas.

Tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan di isikan seperti pada Tabel 3.4.11. Pilihan penumpang terdiri atas sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik terhadap kualitas pelayanan. Pilihan sangat baik dikalikan faktor pengali 5, pilihan baik dikalikan faktor pengali 4, pilihan cukup baik dikalikan faktor pengali 3, pilihan kurang baik dikalikan faktor pengali 2, pilihan tidak baik dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan apakah sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik.

3. Menghitung nilai kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor pelayanan/kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

Dimana: Tk_i = tingkat kesesuaian penumpang

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = skor penilaian kepentingan pelanggan

Apabila nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh semakin besar, maka menunjukkan bahwa tingkat kepentingan penumpang dapat dipenuhi oleh perusahaan PT. Kereta Api Persero atau tingkat kinerja/pelayanan dari perusahaan-perusahaan Kereta Api telah sesuai dengan harapan penumpang dan demikian pula sebaliknya.

Perhitungan analisis pembobotan tingkat kepentingan (*Importance*) dengan nilai kesesuaian di analisis pada Tabel 3.4.10 seperti di bawah ini:

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Penting			5	
Penting			4	
Cukup Penting			3	
Kurang Penting			2	
Tidak Penting			1	
Jumlah				

Tabel 2.1. Tingkat kepentingan pelayanan penumpang

Perhitungan analisis pembobotan tingkat kinerja (*Performance*) dengan nilai kesesuaian di analisis pada Tabel 3.4.11 seperti di bawah ini:

Pernyataan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)	Bobot	
Sangat Puas			5	
Puas			4	
Cukup Puas			3	
Kurang Puas			2	
Tidak Puas			1	
Jumlah				

Tabel 2.2. Tingkat kepuasan pelayanan penumpang

4. Diagram Kartesius

IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadran analysis* (Brand,2000 dan Latu & Everett,2000 dalam Setiawan). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martines,2003 dalam Setiawan, 2005). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis (IPA) dalam pengoperasionalnya menggunakan sebuah matriks, yaitu dengan diagram kartesius. Dengan tabel 3.4.10 dan 3.4.11 di atas maka nanti dapat dibuat Diagram Kartesius dengan menggunakan matriks. Untuk menjabarkanya pada diagram kartesius, tingkat kinerja dilambangkan pada sumbu mendatar (X), sedangkan tingkat kepentingan dilambangkan pada sumbu tegak (Y).

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum y_i}{n}$$



Dimana:

X = skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum Xi$ = jumlah total nilai kinerja

$\sum Yi$ = jumlah total nilai kepentingan

Selanjutnya dihitung X' (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja) dan Y' (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$X' = \frac{\sum Xi}{K}$$

$$Y' = \frac{\sum Yi}{K}$$

Dimana:

K = banyaknya atribut/ Pernyataan pelayanan dalam kuisioner yang diberikan kepada responden.

Kemudian tingkat atribut tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Kartesius seperti Gambar 3.4 di bawah ini:



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Kuadran IPA (Brandt, 2000 dalam Setiawan, 2005)

Keterangan Gambar 3.4:

Kuadran A : Importance tinggi, tapi Performance rendah. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting, namun manajemen (perusahaan) belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan penumpang, sehingga mengecewakan penumpang/tidak puas.



Kuadran B : Importance tinggi yang diikuti oleh performance yang tinggi pula. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan telah dapat berhasil dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan sehingga patut dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat penting dan memuaskan penumpang/pelanggan.

Kuadran C : Importance rendah dengan performance yang rendah pula. Hal ini menunjukkan beberapa atribut-atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi penumpang, pelaksanaannya oleh perusahaan juga biasa saja.

Kuadran D : Importance rendah namun performance tinggi. Hal ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting. Akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan dianggap berlebihan.

Maka dari hasil Diagram Kartesius selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian.



2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu telah dilakukan penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Operasional Kereta Api Komuter Rute Surabaya-Lamongan oleh(Safrilah “2009”) dan “Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance-Analysis*) Atas Kualitas Jasa Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan” oleh (Sari Mariahma Nova Sipayung “2009”).

Safrilah “2009” melakukan studi analisis kepuasan penumpang Kereta Api Komuter Rute Surabaya-Lamongan dengan metode (*Importance-Performance-Analysis*) dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas kinerja pelayanan KA Komuter yang dilihat dari segi *load factor* masih baik, sehingga kualitas pelayanannya masih bisa memenuhi permintaan dari penggunanya, akan tetapi tidak menutup kemungkinan adanya kebijakan untuk meningkatkan pelayanan yang berupa ketepatan dalam waktu perjalanan.

Secara umum pengguna KA Komuter cukup puas dengan kondisi dan kualitas pelayanan pada saat ini, namun jika pihak pengelola ingin meningkatkan daya tarik bagi para pengguna, maka perlu diupayakan beberapa hal sebagai berikut:

- Meningkatkan kebersihan di stasiun/shelter
- Meningkatkan kebersihan di dalam kereta
- Meningkatkan kebersihan toilet di stasiun/shelter

Sari Mariahma Nova Sipayung 2009 melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance-Analysis*) Atas Kualitas Jasa Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang *Sriwijaya Air* rute Malang-Jakarta yang ada di Bandara Abdulrachman Saleh Malang sebanyak 56 orang. Pengambilan data adalah dengan kuesioner dan wawancara. Adapun instrumen penelitian adalah dengan menyebarkan koesioner. Analisis data menggunakan analisis diskriptif dan analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance-Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan/harapan pelanggan dengan kinerja *Sriwijaya Air* didapat sebesar 84,89% yang artinya tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh berada di bawah 100%. Item-item yang berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian merupakan prioritas utama bagi perusahaan untuk di tingkatkan kinerjanya. Dari diagram tampak bahwa ketepatan waktu keberangkatan dan jadwal penerbangan sesuai dengan keinginan penumpang adalah item-item yang dinilai sangat penting oleh penumpang. Sedangkan item-item yang perlu di benahi oleh *Sriwijaya Air* meliputi tanggung jawab atas pesawat yang akan digunakan, kemampuan staf reservasi dalam menanggapi keluhan penumpang, kecepatan staf reservasi dalam melakukan pembukuan, kecepatan awak pesawat dalam melayani penumpang, kecakapan staf check in counter, awak pesawat memahami kebutuhan penumpang cacat, dan kerapian staf kantor penjualan.

Dengan Importance-Performance-Analysis, diketahui bahwa kualitas jasa yang diberikan *Sriwijaya Air* Malang kepada penumpang *Sriwijaya Air* rute Malang – Jakarta belum dapat sepenuhnya memenuhi penumpang, karena kinerja pelayanan seluruh item lebih rendah daripada harapan penumpang. Oleh karena itu manajemen *Sriwijaya Air* Malang dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk melakukan pembenahan dan perbaikan kualitas jasa/layanan dan kinerjanya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.