

# PERFORMANCE OF KA SANCAKA EXECUTIVE CLASS AND BUSINESS CLASS BASED ON THE USERS SATISFACTION

## KINERJA KA SANCAKA KELAS EKSEKUTIF DAN KELAS BISNIS DITINJAU DARI KEPUASAN PENGGUNANYA

Ika Setyaningsih

Staf Pengajar Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Surakarta 57102

Telp. (0271) 717417 ext 221 / +6281-2152-6263, e-mail : [ik4setiya@gmail.com](mailto:ik4setiya@gmail.com)

### ABSTRACT

KA Sancaka that serve Yogyakarta-Surabaya route has a very important role for the movement of people and goods between the two cities. Competition among modes of land transport and air modes also requires the operator to be able to provide good performance for users KA Sancaka. For that is necessary to study how users KA Sancaka assess the performance of both the executive class or business-class. Data retrieval is based on the results of questionnaire respondents Sancaka KA users. The total number of samples of 558 respondents bottom-right on the population data of passenger volume in the first week (dated August 2 to 8, 2010) as many as 1287 passengers in business class and 687 executive class passengers. Analysis of data using IPA (Importance Performance Analysis). Results indicate that the performance variable performance Sancaka KA executive class and business class today is pretty good. Variables placed quadrant 1 need attention from PT. KAI From each of the 24 variables, 7 variables in executive class and 13 in business class variable has been in line with expectations applications of nanya. Variables in quadrant 3 can be maintained in accordance with what has been done in the current conditions. Variables in quadrant 4 although considered important by the user can still be tailored to the user's wishes.

**Keywords:** performance, railways, science, business class, executive class

### ABSTRAK

Kereta Api Sancaka jurusan Yogyakarta-Surabaya mempunyai peranan yang sangat penting bagi pergerakan orang dan barang antara kedua kota tersebut. Persaingan antara sesama moda transportasi darat dan juga moda udara menuntut operator harus mampu memberikan kinerja yang baik bagi pengguna KA Sancaka. Untuk itulah perlu dilakukan penelitian bagaimana pengguna KA Sancaka menilai kinerja KA Sancaka baik kelas eksekutif maupun kelas bisnis. Pengambilan data berdasarkan hasil kuisioner kepada responden pengguna KA Sancaka. Total jumlah sampel 558 responden didasarkan pada data populasi volume penumpang pada minggu pertama (tanggal 2-8 Agustus 2010) sebanyak 1287 penumpang kelas bisnis dan 687 penumpang kelas eksekutif. Analisis data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Hasil menunjukkan bahwa variabel kinerja Kinerja KA Sancaka kelas eksekutif dan kelas bisnis saat ini cukup baik. Variabel yang menempati posisi kuadran 1 perlu mendapat perhatian dari PT. KAI Dari masing-masing 24 variabel, 7 variabel di kelas eksekutif dan 13 variabel di kelas bisnis sudah sesuai dengan harapan penggunaannya. Variabel pada kuadran 3 dapat dipertahankan sesuai dengan apa yang sudah dilakukan pada kondisi saat ini. Variabel di kuadran 4 walaupun dianggap tidak penting oleh pengguna masih bisa disesuaikan dengan keinginan pengguna.

**Kata-kata kunci :** kinerja, kereta api, IPA, kelas bisnis, kelas eksekutif

### PENDAHULUAN

Moda transportasi kereta api mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung pergerakan orang dan barang. Kelebihan kereta api yang mempunyai kapasitas besar serta mampu mengangkut orang dan barang sekaligus, menjadi daya tarik yang tidak dimiliki oleh moda transportasi darat lainnya. Di tengah persaingan dengan moda bus dan penggunaan kendaraan pribadi untuk melakukan pergerakan, moda kereta api dituntut untuk memberikan ciri khas dalam pelayanannya. Hal inilah yang mendorong pentingnya pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan moda kereta api.

PT. KAI selaku operator kereta api di Indonesia telah mengupayakan pengoperasian beberapa kereta

api terutama untuk melayani pergerakan dari dan menuju beberapa kota besar seperti Yogyakarta dan Surabaya. Dinamika masyarakat pada kedua kota ini membuka peluang PT. KAI untuk meluncurkan KA Sancaka pada tanggal 21 Mei 1997. Kereta api ini dioperasikan untuk melayani koridor Yogyakarta-Surabaya (berangkat dari Stasiun Tugu, Yogyakarta dan tujuan Stasiun Gubeng, Surabaya). Guna memenuhi besarnya permintaan pengguna maka pada 1 Desember 2002 diluncurkan KA Sancaka II yang menawarkan alternatif perjalanan pagi hari dari Yogyakarta-Surabaya. Selain menambah jadwal keberangkatan (pagi dan sore), KA Sancaka menawarkan layanan kelas eksekutif dan bisnis dengan total kapasitas 496 tempat duduk.

KA Sancaka bukan hanya menghadapi persaingan antar moda yang melayani koridor Yogyakarta-Surabaya seperti moda pesawat dan bus, tetapi juga antar kelas kereta yaitu kelas eksekutif dan bisnis saling bersaing juga. Persaingan ini ditunjukkan dengan harga tiket, fasilitas di dalam kereta, fasilitas tambahan, dan pelayanan yang berbeda antara kelas eksekutif dan kelas bisnis. Walaupun masing-masing kelas menjadi satu rangkaian kereta dengan jadwal pemberangkatan dan kedatangan yang sama, namun masing-masing memiliki segmen pengguna yang berbeda. Karakteristik pengguna yang beragam menuntut pelayanan yang tidak sama serta arti kinerja yang berbeda.

Mengingat pentingnya mengetahui bagaimana sudut pandang pengguna mengenai kinerja suatu moda maka penelitian ini akan membahas variabel dan dimensi apa saja yang dirasa sudah baik dan masih kurang. Informasi ini berguna bagi operator yaitu PT. KAI untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan. Bagi pengguna, melalui penelitian ini dapat diketahui apa yang diharapkan dan apa yang dianggap penting untuk pelayanan moda kereta api.

## METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui kinerja kereta api Sancaka kelas eksekutif dan bisnis dilakukan dengan menanyakan beberapa informasi dari responden yaitu penumpang kereta api ini. Jumlah sampel responden dihitung dengan menggunakan rumus berikut (Yamane, 1967 dalam Sukandarrumidi, 2002):

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

dengan :

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- d = presisi

Daftar pertanyaan yang diajukan meliputi karakteristik pengguna, persepsi dan harapan pengguna terhadap moda yang digunakannya. Data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, mak-sud perjalanan, frekuensi penggunaan moda, dan kesediaan untuk menggunakan moda yang sama di lain waktu. Data persepsi dan harapan disesuaikan dengan komponen kepuasan yang mencerminkan dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kesiagaan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Berdasarkan kelima dimensi kepuasan yang ada, maka disusunlah beberapa variabel. Untuk kelas eksekutif disusun 26 variabel awal dan kelas bisnis sebanyak 27 variabel. Sebelum digunakan sebagai dasar analisis, dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas terhadap variabel awal tersebut dari 30 kuisisioner yang dibagikan ke responden. Dari hasil pengujian ini didapatkan 24 variabel valid untuk kelas eksekutif dan 24 variabel valid untuk kelas bisnis. Variabel yang tidak valid untuk masing-masing kelas dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Dimensi dan Variabel Kinerja yang Tidak Valid

Dimensi kinerja	Variabel yang tidak valid	
	KA Sancaka kelas eksekutif	KA Sancaka kelas bisnis
<i>Reliability</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan jadwal keberangkatan.</li> <li>2. Kesesuaian harga tiket dan pelayanan yang diberikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan jadwal kedatangan</li> <li>2. Fasilitas audio dan video di kereta api</li> <li>3. Penyajian menu makanan oleh restorasi kereta api</li> <li>4. Kesesuaian harga tiket dan pelayanan yang diberikan</li> </ol>

Variabel-variabel yang dianggap tidak valid bagi responden kelas eksekutif dan kelas bisnis termasuk dalam dimensi *reliability* (keandalan). Pada kelas eksekutif, ketepatan jadwal keberangkatan dan kesesuaian harga tiket dianggap tidak valid. Hal ini bisa disebabkan karena pengguna menyadari walaupun menggunakan kelas eksekutif tetapi rangkaian kereta bersatu dengan kelas bisnis sehingga dalam hal prioritas masih lebih rendah dibandingkan kereta dengan seluruh rangkaian eksekutif saja. Harga tiket dianggap masih wajar dan sebanding dengan pelayanan yang diberikan. Pengguna kelas bisnis juga sudah relevan dalam memilah variabel yang dianggap tidak

valid. Keempat variabel dianggap tidak berpengaruh untuk pelayanan kereta kelas bisnis. Dimensi kinerja dan variabel selengkapnya untuk kelas eksekutif dan kelas bisnis dapat dilihat pada Tabel 2.

Daftar pertanyaan mengenai persepsi menggunakan 5 skala (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Netral, (4) Puas, dan (5) Sangat Puas. Untuk penilaian harapan menggunakan 5 skala juga, yaitu : (1) Sangat Tidak Penting, (2) Tidak Penting, (3) Netral, (4) Penting, dan (5) Sangat Penting.

Analisis data menggunakan metode *IPA* (*Importance Performance Analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) de-

ngan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula dengan sebutan *Quadrant Analysis* (Setiawan, 2005). Metode ini menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna/konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka serta faktor-faktor pelayanan yang dirasa perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum sesuai dengan harapan pengguna. Ukuran kinerja ditampilkan dalam bentuk grafik yang terbagi dalam 4 kuadran (Kuadran 1, Kuadran 2, Kuadran 3, dan Kuadran 4).

Kuadran 1 menunjukkan kinerja variabel yang lebih rendah dibandingkan dengan keinginan pengguna. Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini dianggap penting oleh pengguna namun kondisi kinerja saat ini belum sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Operator atau pihak pengelola harus meningkatkan kinerjanya untuk faktor-faktor yang berada pada kuadran 1 ini. Apabila hal ini tidak dilakukan maka kemungkinan besar pengguna tidak mau lagi menggunakan jasa ini atau beralih ke moda saingan.

Kuadran 2 menampilkan faktor-faktor yang dianggap oleh pengguna penting dan pihak pengelola juga sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna. Pihak pengelola cukup mempertahankan kinerja yang ada seperti kondisi saat ini dan apabila pelayanan ditingkatkan menjadi lebih baik.

Pada kuadran 3 menampilkan faktor-faktor yang oleh pengguna dirasa masih belum sesuai dengan harapan dan sekaligus dianggap tidak penting. Dari sisi pengelola faktor-faktor yang berada pada kuadran 3 dapat diabaikan atau tidak perlu memberikan prioritas pada komponen kinerja yang berada pada kuadran 3 ini. Namun demikian pada masa yang akan datang bisa jadi variabel-variabel ini dianggap penting oleh pengguna sehingga walaupun tidak dilakukan peningkatan tetapi jangan dihilangkan.

Pada kuadran 4 kinerja pengelola sudah sangat baik, namun demikian pengguna menganggap tingkat kepentingan faktor-faktor yang berada pada kuadran 4 ini rendah. Pengelola perlu mengefisienkan sumber daya perusahaan sehingga tidak terlalu berlebihan dan disesuaikan dengan sudut pandang pengguna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

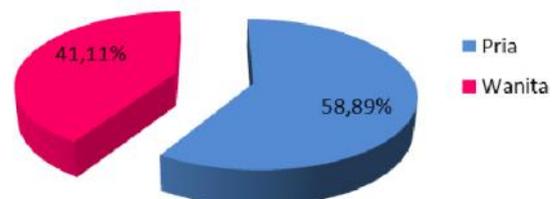
Kuisisioner yang dibagikan kepada 253 responden yang mewakili pengguna KA Sancaka kelas eksekutif dan 305 responden sebagai sampel pengguna kelas bisnis. Total jumlah sampel 558 responden didasarkan pada data populasi volume penumpang pada minggu pertama (tanggal 2-8 Agustus 2010) sebanyak 1287 penumpang kelas bisnis dan 687 penum-

pang kelas eksekutif (Aziz, 2010). Variabel kinerja kelas eksekutif dan kelas bisnis dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi kinerja, dimensi *Responsiveness* (ke-siagaan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) antara kelas eksekutif dan kelas bisnis mempunyai variabel yang sama. Pada dimensi *Reliability* (keandalan), kelas eksekutif terdiri dari 4 variabel sedangkan kelas bisnis hanya 3 variabel. Variabel ketepatan waktu kedatangan, fasilitas audio video, dan menu yang disediakan di restorasi menjadi variabel yang dianggap berpengaruh sedangkan pada kelas bisnis para responden tidak menyertakan variabel ini. Sebaliknya pada kelas bisnis, variabel ketepatan jadwal keberangkatan dan harga tiket dianggap variabel yang mencerminkan *reliability* KA Sancaka kelas bisnis. Demikian juga pada dimensi kinerja *Tangibles* (bukti fisik). Variabel kemudahan naik dan turun kereta api menjadi variabel yang diperhatikan oleh pengguna kelas eksekutif. Pengguna kelas bisnis menyadari kemungkinan mengalami kondisi penumpang yang melebihi kapasitas, sehingga variabel kenyamanan saat kondisi ini menjadi variabel yang berpengaruh pada pengguna kelas bisnis.

## Data Karakteristik Penumpang Kelas Eksekutif

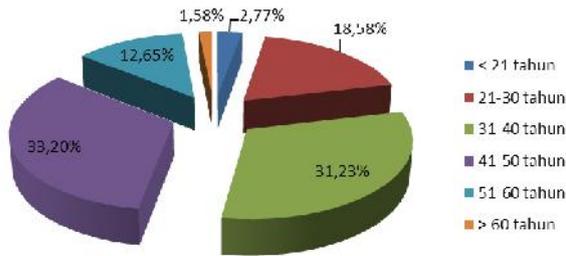
Berdasarkan Gambar 1 sampai dengan Gambar 5 dapat diketahui karakteristik pengguna Kereta Api Sancaka kelas eksekutif. Mayoritas pengguna berjenis kelamin pria (58,89%) dari total 253 responden. Usia pengguna bervariasi dengan mayoritas berumur antara 41-50 tahun dan paling sedikit adalah usia lebih dari 60 tahun. Dari jenis pekerjaan didominasi oleh pengguna yang bekerja sebagai wiraswasta (38,74%) dan disusul oleh pegawai swasta sebesar 22,52%. Prosentase pengguna kebanyakan mempunyai penghasilan lebih dari 5 juta rupiah per bulan, sedangkan yang kurang dari 1 juta per bulan hanya 8% saja. Berdasarkan jenis moda yang sering digunakan untuk melakukan perjalanan dari Yogyakarta ke Surabaya memilih moda kereta api, disusul kendaraan pribadi, travel dan bus.



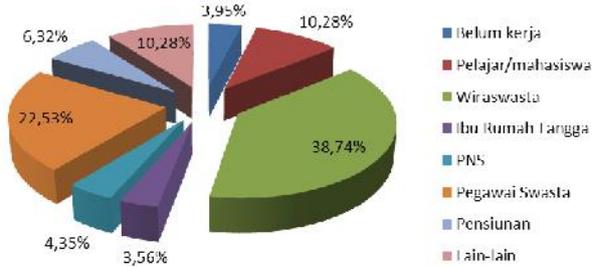
Gambar 1. Prosentase pengguna kelas eksekutif berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Dimensi dan Variabel Kinerja KA Sancaka Kelas Bisnis dan Eksekutif

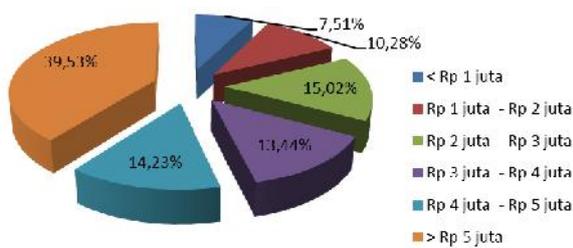
Dimensi kinerja	Variabel			
	KA Sancaka kelas eksekutif		KA Sancaka kelas bisnis	
<i>Reliability</i> (keandalan)	X <sub>1</sub>	= ketepatan jadwal kedatangan	X <sub>1</sub>	= ketepatan jadwal keberangkatan
	X <sub>2</sub>	= ketepatan waktu perjalanan	X <sub>2</sub>	= ketepatan waktu perjalanan
	X <sub>3</sub>	= Fasilitas audio dan video di kereta api	X <sub>3</sub>	= Kesesuaian harga tiket dan pelayanan yang diberikan
	X <sub>4</sub>	= Penyajian menu makanan oleh restorasi kereta api		
<i>Responsiveness</i> (kesiagaan)	X <sub>5</sub>	= Kesiapan petugas melayani dan memenuhi permintaan penumpang	X <sub>4</sub>	= Kesiapan petugas melayani dan memenuhi permintaan penumpang
	X <sub>6</sub>	= Kesiediaan petugas untuk membantu kebutuhan penumpang	X <sub>5</sub>	= Kesiediaan petugas untuk membantu kebutuhan penumpang
	X <sub>7</sub>	= Petugas menyampaikan informasi keberangkatan atau pembatalan perjalanan	X <sub>6</sub>	= Petugas menyampaikan informasi keberangkatan atau pembatalan perjalanan
	X <sub>8</sub>	= Kesiapan armada kereta api	X <sub>7</sub>	= Kesiapan armada kereta api
<i>Assurance</i> (jaminan)	X <sub>9</sub>	= Keramahan dan perhatian petugas saat melayani penumpang	X <sub>8</sub>	= Kesiapan petugas melayani dan memenuhi permintaan penumpang
	X <sub>10</sub>	= Keterampilan dan pengetahuan petugas saat melayani penumpang	X <sub>9</sub>	= Kesiediaan petugas untuk membantu kebutuhan penumpang
	X <sub>11</sub>	= Jaminan keamanan dari tindak kriminal selama di dalam kereta api	X <sub>10</sub>	= Petugas menyampaikan informasi keberangkatan atau pembatalan perjalanan
	X <sub>12</sub>	= Kesopanan petugas	X <sub>11</sub>	= Kesiapan armada kereta api
<i>Emphaty</i> (empati)	X <sub>13</sub>	= Kemudahan mengetahui informasi jadwal dan frekuensi kereta api	X <sub>12</sub>	= Kemudahan mengetahui informasi jadwal dan frekuensi kereta api
	X <sub>14</sub>	= Kemudahan mengetahui informasi harga tiket dan cara pembayarannya	X <sub>13</sub>	= Kemudahan mengetahui informasi harga tiket dan cara pembayarannya
	X <sub>15</sub>	= Pemahaman petugas tentang semua informasi kereta api Sancaka	X <sub>14</sub>	= Pemahaman petugas tentang semua informasi kereta api Sancaka
	X <sub>16</sub>	= Kemudahan mendapatkan tiket	X <sub>15</sub>	= Kemudahan mendapatkan tiket
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	X <sub>17</sub>	= Kenyamanan tempat duduk	X <sub>16</sub>	= Kenyamanan tempat duduk
	X <sub>18</sub>	= Kenyamanan saat naik dan turun kereta	X <sub>17</sub>	= Kenyamanan saat jumlah penumpang melebihi kapasitas
	X <sub>19</sub>	= Kebersihan dan kerapihan kereta	X <sub>18</sub>	= Kenyamanan saat naik dan turun kereta
	X <sub>20</sub>	= Kebersihan toilet kereta	X <sub>19</sub>	= Kebersihan dan kerapihan kereta
	X <sub>21</sub>	= Sistem pendingin dan sirkulasi udara	X <sub>20</sub>	= Kebersihan toilet kereta
	X <sub>22</sub>	= Perlengkapan keselamatan	X <sub>21</sub>	= Sistem pendingin dan sirkulasi udara
	X <sub>23</sub>	= Penampilan petugas	X <sub>22</sub>	= Perlengkapan keselamatan
	X <sub>24</sub>	= Ruang/space untuk kaki	X <sub>23</sub>	= Penampilan petugas
			X <sub>24</sub>	= Ruang/space untuk kaki



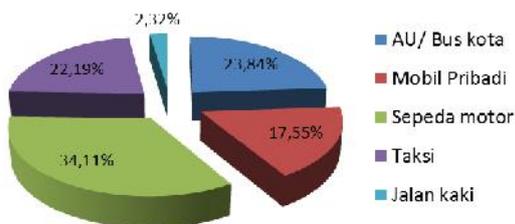
Gambar 2. Prosentase pengguna kelas eksekutif berdasarkan usia



Gambar 3. Prosentase pengguna kelas eksekutif berdasarkan jenis pekerjaan



Gambar 4. Prosentase pengguna kelas eksekutif berdasarkan penghasilan per bulan

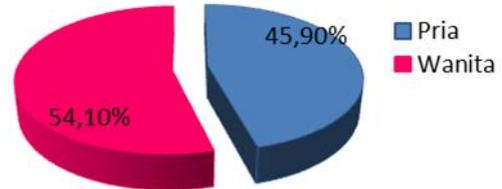


Gambar 5. Prosentase pengguna kelas eksekutif berdasarkan jenis moda yang digunakan untuk melakukan perjalanan Yogyakarta-Surabaya

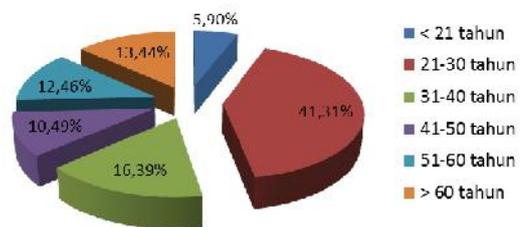
### Data Karakteristik Penumpang Kelas Bisnis

Gambar 6 sampai dengan Gambar 10 menunjukkan karakteristik pengguna Kereta Api Sancaka kelas bisnis. Dari 305 responden dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna berjenis kelamin wanita (54,10%). Hal ini berbeda dari karakteristik pengguna kelas eksekutif yang mayoritas pria. Usia pengguna bervariasi dengan mayoritas berumur antara 21-30 tahun dan paling sedikit adalah usia kurang dari 21 tahun. Dari jenis pekerjaan didominasi oleh pengguna yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa (28,85%) dan disusul oleh pensiunan 11,80%. Pro-

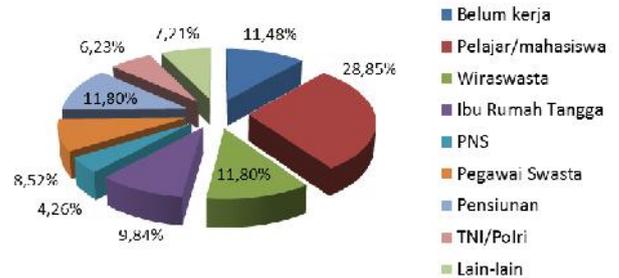
sentase pengguna kebanyakan mempunyai penghasilan lebih dari 2,5 juta rupiah per bulan sebanyak 33% dan kurang dari 500 ribu rupiah sebanyak 23%.. Mayoritas pengguna kelas bisnis memilih menggunakan kereta api untuk melakukan perjalanan dari Yogyakarta ke Surabaya disusul bus, kendaraan pribadi, dan travel.



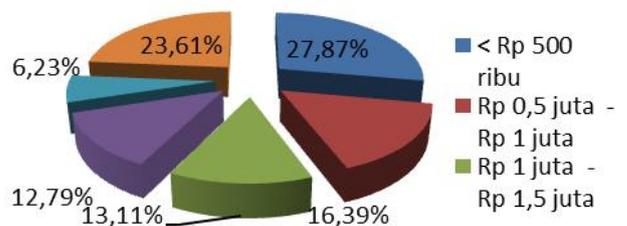
Gambar 6. Prosentase pengguna kelas bisnis berdasarkan jenis kelamin



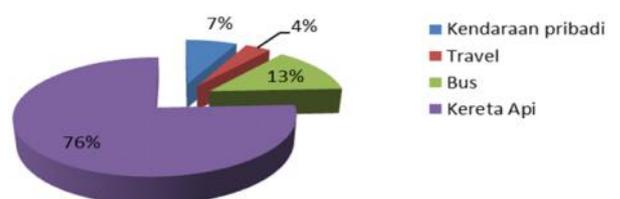
Gambar 7. Prosentase pengguna kelas bisnis berdasarkan usia



Gambar 8. Prosentase pengguna kelas bisnis berdasarkan jenis pekerjaan



Gambar 4. Prosentase pengguna kelas eksekutif berdasarkan penghasilan per bulan

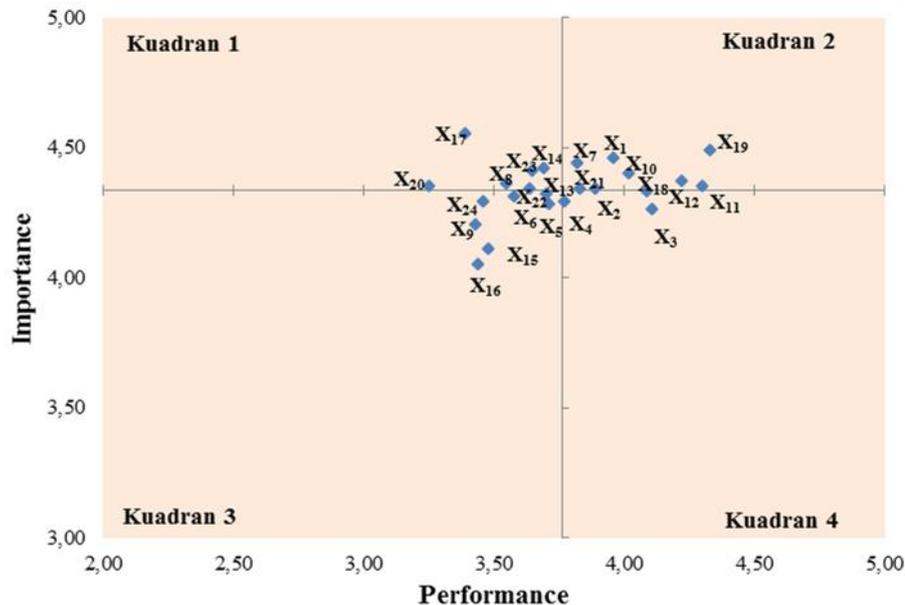


Gambar 10. Prosentase pengguna kelas bisnis berdasarkan jenis moda yang digunakan untuk melakukan perjalanan Yogyakarta-Surabaya

### Importance Performance Analysis KA Sancaka Kelas Eksekutif

Kondisi kinerja KA Sancaka kelas eksekutif dapat direpresentasikan pada Gambar 1 di bawah ini. Vari-

abel 1 sampai dengan 24 tersebar ke dalam empat kuadran yang masing-masing dipengaruhi oleh tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna KA Sancaka kelas eksekutif.



Gambar 11. Grafik *Importance Performance Analysis* KA Sancaka Kelas Eksekutif

#### Kuadran 1

Variabel  $X_8$ ,  $X_{14}$ ,  $X_{17}$ ,  $X_{20}$ ,  $X_{23}$ , merupakan variabel-variabel yang dianggap penting oleh pengguna kelas eksekutif namun kondisi pelayanan saat ini belum sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. PT. KAI perlu memberikan prioritas peningkatan kinerja pada kesiapan armada, informasi harga tiket dan cara pembayarannya, kenyamanan tempat duduk, kebersihan toilet dan penampilan petugas.

#### Kuadran 2

Variabel yang berada di kuadran 2 adalah  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_7$ ,  $X_{10}$ ,  $X_{11}$ ,  $X_{19}$ ,  $X_{21}$ . Variabel-variabel ini dianggap sudah memberikan kepuasan cukup dan perlu dipertahankan kinerjanya. Dari ke-7 variabel, 2 variabel termasuk dalam dimensi *Reliability*, 1 variabel *Responsiveness*, 2 variabel *Assurance*, dan 2 variabel *Tangibles*. Variabel dari dimensi *Empathy* tidak ada yang masuk dalam kuadran 2.

#### Kuadran 3

Kuadran 3 berisi variabel-variabel  $X_3$ ,  $X_{15}$ ,  $X_{16}$ ,  $X_{17}$ ,  $X_{19}$ ,  $X_{20}$ ,  $X_{22}$ . Tingkat kinerja dianggap masih rendah yaitu kesiapan dan kesediaan petugas untuk

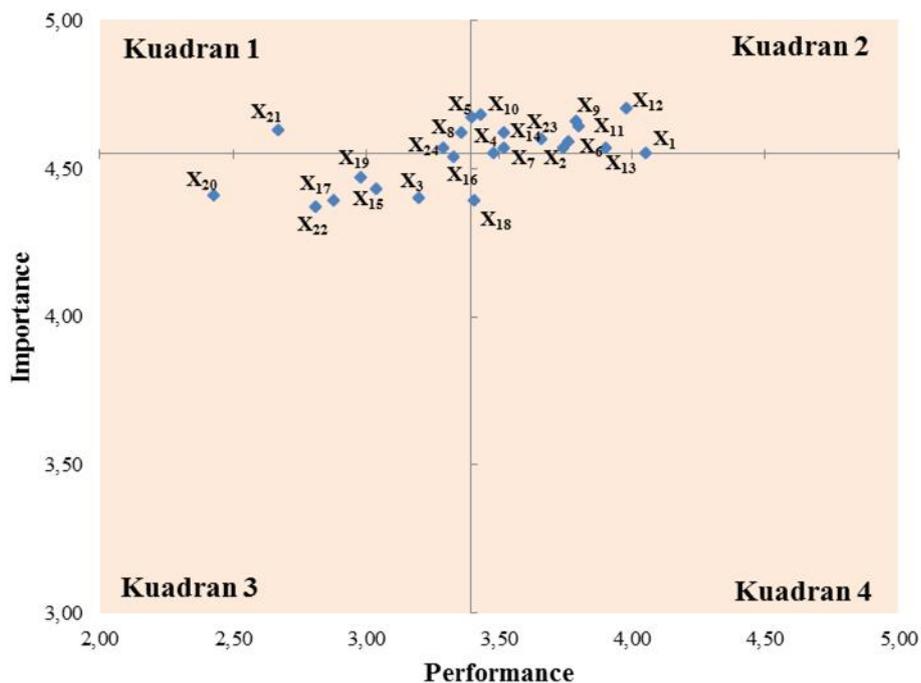
membantu penumpang, keramahan petugas, informasi mendapatkan tiket, pemahaman petugas mengenai informasi kereta, kebersihan kereta, toilet dan fasilitas keselamatan saat kondisi kecelakaan atau kondisi darurat.

#### Kuadran 4

Variabel  $X_3$  (fasilitas audio dan video),  $X_4$  (menu di restorasi kereta), dan  $X_{18}$  (kenyamanan saat naik dan turun kereta) berada pada kuadran 4. Artinya, pengguna kelas eksekutif menganggap fasilitas ini tidak penting dan dapat dikategorikan pelayanannya terlalu berlebihan oleh pihak penyedia jasa.

### Importance Performance Analysis KA Sancaka Kelas Bisnis

Kondisi kinerja KA Sancaka kelas bisnis dapat direpresentasikan pada Gambar 2 di bawah ini. Variabel 1 sampai dengan 24 tersebar ke dalam empat kuadran yang masing-masing dipengaruhi oleh tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna KA Sancaka kelas bisnis.



Gambar 12. Grafik *Importance Performance Analysis* KA Sancaka Kelas Bisnis

### Kuadran 1

Variabel  $X_8$ ,  $X_{21}$ ,  $X_{24}$ , merupakan variabel-variabel yang dianggap penting oleh pengguna kelas bisnis namun kondisi pelayanan saat ini belum sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. PT. KAI perlu memberikan prioritas peningkatan kinerja pada kesiapan petugas, sistem pendingin dan sirkulasi udara serta space untuk kaki. Kondisi kinerja yang masih dirasa kurang dapat dilihat dari kondisi kipas angin yang tidak difungsikan dan tidak berfungsi, kondisi jendela dengan kaca yang retak dan tidak bisa digerakkan sehingga sirkulasi udara tidak bisa maksimal. Kereta Sancaka kelas bisnis mempunyai fasilitas penyegar udara berupa kipas angin, sirkulasi udara dari jendela kaca tetap dupleks yang dapat dibuka di bagian atas. Desain tempat duduk tidak dilengkapi dengan sandaran kaki sehingga penumpang merasa kurang nyaman.

### Kuadran 2

Variabel yang berada pada kuadran 2 adalah  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$ ,  $X_7$ ,  $X_9$ ,  $X_{10}$ ,  $X_{11}$ ,  $X_{12}$ ,  $X_{13}$ ,  $X_{14}$ ,  $X_{23}$ . Variabel-variabel ini dianggap sudah memberikan kepuasan cukup dan perlu dipertahankan kinerjanya.

Dari ke-13 variabel 2 variabel termasuk dalam dimensi *Reliability*, 4 variabel *Responsiveness*, 3 variabel *Assurance*, 3 variabel *Emphaty*, dan 1 variabel *Tangibles*.

### Kuadran 3

Kuadran 3 berisi variabel-variabel  $X_5$ ,  $X_6$ ,  $X_9$ ,  $X_{15}$ ,  $X_{16}$ ,  $X_{19}$ ,  $X_{22}$ , dan  $X_{24}$ . Tingkat kinerja variabel-variabel ini dianggap masih rendah yaitu dalam hal harga tiket, kemudahan mendapatkan tiket, Kenyamanan tempat duduk, kenyamanan saat penumpang melebihi kapasitas, kebersihan dan kerapihan kereta dan toilet,serta perlengkapan keselamatan saat kondisi darurat atau terjadi kecelakaan.

### Kuadran 4

Variabel  $X_{18}$  (kenyamanan saat naik dan turun kereta) berada pada kuadran 4. Artinya, pengguna kelas bisnis menganggap fasilitas ini tidak penting dan dianggap pelayanannya terlalu berlebihan oleh pihak penyedia jasa.

Tabel 3. Perbandingan Kinerja Berdasarkan Posisi Dimensi dan Variabel pada Kuadran IPA  
Variabel dan Dimensi

Posisi	Variabel dan Dimensi			
	KA Sancaka kelas eksekutif		KA Sancaka kelas bisnis	
Kuadran 1	X <sub>8</sub>	<i>Responsiveness</i>	X <sub>8</sub>	<i>Assurance</i>
	X <sub>14</sub>	<i>Emphaty</i>	X <sub>21</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>17</sub>	<i>Tangibles</i>	X <sub>24</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>20</sub>	<i>Tangibles</i>		
	X <sub>23</sub>	<i>Tangibles</i>		
Kuadran 2	X <sub>1</sub>	<i>Reliability</i>	X <sub>1</sub>	<i>Reliability</i>
	X <sub>2</sub>	<i>Reliability</i>	X <sub>2</sub>	<i>Reliability</i>
	X <sub>7</sub>	<i>Responsiveness</i>	X <sub>4</sub>	<i>Responsiveness</i>
	X <sub>10</sub>	<i>Assurance</i>	X <sub>5</sub>	<i>Responsiveness</i>
	X <sub>11</sub>	<i>Assurance</i>	X <sub>6</sub>	<i>Responsiveness</i>
	X <sub>19</sub>	<i>Tangibles</i>	X <sub>7</sub>	<i>Responsiveness</i>
	X <sub>21</sub>	<i>Tangibles</i>	X <sub>9</sub>	<i>Assurance</i>
			X <sub>10</sub>	<i>Assurance</i>
			X <sub>11</sub>	<i>Assurance</i>
			X <sub>12</sub>	<i>Emphaty</i>
			X <sub>13</sub>	<i>Emphaty</i>
			X <sub>14</sub>	<i>Emphaty</i>
			X <sub>23</sub>	<i>Tangibles</i>
Kuadran 3	X <sub>5</sub>	<i>Responsiveness</i>	X <sub>3</sub>	<i>Reliability</i>
	X <sub>6</sub>	<i>Responsiveness</i>	X <sub>15</sub>	<i>Emphaty</i>
	X <sub>9</sub>	<i>Assurance</i>	X <sub>16</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>13</sub>	<i>Emphaty</i>	X <sub>17</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>15</sub>	<i>Emphaty</i>	X <sub>19</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>16</sub>	<i>Emphaty</i>	X <sub>20</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>19</sub>	<i>Tangibles</i>	X <sub>22</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>22</sub>	<i>Tangibles</i>		
Kuadran 4	X <sub>3</sub>	<i>Reliability</i>	X <sub>18</sub>	<i>Tangibles</i>
	X <sub>4</sub>	<i>Reliability</i>		
	X <sub>18</sub>	<i>Tangibles</i>		

## KESIMPULAN

Kinerja KA Sancaka kelas eksekutif dan kelas bisnis saat ini cukup baik.

1. Variabel yang menempati posisi kuadran 1 perlu mendapat perhatian dari PT. KAI.
2. Dari masing-masing 24 variabel, 7 variabel di kelas eksekutif dan 13 variabel di kelas bisnis sudah sesuai dengan harapan penggunanya.
3. Variabel pada kuadran 3 dapat dipertahankan sesuai dengan apa yang sudah dilakukan pada kondisi saat ini.

4. Variabel di kuadran 4 walaupun dianggap tidak penting oleh pengguna masih bisa disesuaikan dengan keinginan pengguna.

## SARAN

Perbaikan kinerja KA Sancaka kelas eksekutif dan bisnis dapat diprioritaskan dari variabel-variabel yang berada pada kuadran 1, kemudian variabel-variabel yang berada pada kuadran 2 perlu dipertahankan kinerjanya. PT. KAI perlu melakukan peninjauan terhadap variabel-variabel yang berada di kuadran 3 apakah masih dipertahankan atau diabaikan. Efisiensi sebaiknya dilakukan pada variabel-variabel yang masuk kuadran 4.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009), *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta.
- Aziz, F.K. (2011). "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Kereta Api". Tugas Akhir, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Santoso, S. (2001). *Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen*, PT. Elex Media Komputindo
- Kelompok Media, Jakarta.
- Sukandarrumidi. (2002). *Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis Peneliti Pemula*, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Supranto, M.A.J, (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.