

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perkeretaapian

Menurut Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM No. 63 Tahun 2019, perkeretaapian atau moda transportasi yaitu keselarasan sistem yang terdiri dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia (SDM), serta syarat dan peraturan untuk penyelenggaraan moda transportasi kereta api. Kereta api merupakan fasilitas perkeretaapian dengan tenaga gerak berupa lokomotif, baik bergerak sendiri maupun disambungkan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan maupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan dan jasa transportasi darat di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia memiliki wilayah operasi yang tersebar di Pulau Sumatera dan Pulau Jawa. Untuk wilayah operasional yang di Pulau Sumatera diberi nama Divisi Regional (Divre) dan yang terdapat di Pulau Jawa diberi nama Daerah Operasi (DAOP). Stasiun Garut merupakan bagian dari daerah operasi 2 Bandung.

2.2 Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api adalah fasilitas operasi kereta api atau tempat kereta api berhenti secara teratur untuk menaik-turunkan penumpang atau membongkar-muat barang. Umumnya paling tidak memiliki satu peron di sisi jalur rel dan bangunan utama yang menyediakan layanan tambahan seperti penjualan tiket dan ruang tunggu. Jika sebuah stasiun berada pada jalur tunggal, stasiun ini sering memiliki sepur belok untuk mengontrol persilangan dan pergerakan antar kereta api.

Pemberhentian kereta api yang lebih kecil sering disebut sebagai "halte" atau "stoplat". Stasiun dapat berada di permukaan tanah, bawah tanah, atau di jalur layang. Hubungan tersedia untuk mengintegrasikan jalur kereta api dengan moda transportasi lain seperti bus, trem, atau sistem transit cepat lainnya. Berdasarkan PM. 29 Tahun 2011 Gedung untuk kegiatan pokok terdiri dari *hall room*, perkantoran kegiatan stasiun, loket karcis, ruang tunggu, ruang informasi, ruang fasilitas umum, ruang fasilitas keselamatan, ruang fasilitas keamanan, ruang fasilitas penyandang disabilitas dan lansia, dan ruang fasilitas kesehatan.

2.2.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api dalam bab IV Tata Cara Penerapan Klasifikasi Stasiun Kereta Api pasal 14 menjelaskan bahwa stasiun penumpang dikelompokkan dalam:

1. Kelas besar

Stasiun kereta api kelas besar memiliki lebih dari 5 jalur rel yang juga berguna untuk keperluan langsir, dilengkapi dengan depo penyimpanan lokomotif dan depo penyimpanan gerbong kereta api.

2. Kelas sedang

Umumnya kelas sedang berlokasi minimal di kota kecamatan, memiliki 4 sampai 5 jalur rel kereta api dan dapat digunakan untuk langsir, tidak memiliki depo penyimpanan lokomotif tetapi memiliki depo penyimpanan gerbong kereta api.

3. Kelas kecil

Umumnya kelas kecil berlokasi di perkampungan atau desa, hanya berfungsi sebagai transit penumpang jarak dekat. Stasiun kelas kecil hanya memiliki 3 jalur kereta api.

2.2.2 Operasi Layanan Stasiun Kereta Api Garut

Stasiun kelas kecil di Indonesia salah satunya adalah Stasiun Garut (GRT). Stasiun ini merupakan stasiun kereta api yang mulai beroperasi kembali pada tahun 2022 di Garut sebagai bagian dari program reaktivasi perkeretaapian yang dirancang oleh Kementerian Perhubungan serta merupakan stasiun keberangkatan dan kedatangan utama Kereta Api (KA) dari Kota Garut. Operasi layanan Kereta Api Garut adalah sebagai berikut :

1. KA jarak jauh (Kelas Ekonomi)
 - a. Cikuray, tujuan Garut-Pasar Senen.
 - b. Cikuray, tujuan Pasar Senen-Garut.
2. KA lokal (Kelas Ekonomi)
 - a. Garut Cibatu, tujuan Garut-Padalarang.
 - b. Garut Cibatu, tujuan Garut-Purwakarta.
 - c. Garut Cibatu, tujuan Padalarang-Garut.
 - d. Garut Cibatu, tujuan Purwakarta-Garut.

2.3 Standar Pelayanan Minimum dan Indikator Pelayanan Stasiun

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api adalah SPM yang diperuntukkan bagi pelayanan penumpang kereta api.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 Tahun 2019, Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api kelas kecil adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimum 2019

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
1.	Keselamatan			
A.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam).	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kondisi 	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil, dan besar, yang dilengkapi informasi kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> – Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 1 (satu) unit APAR ukuran 3 kg. – Area bertiket minimal 2 (dua) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg. • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi. • Nomor-nomor telpon darurat (<i>emergency call</i>).
B.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Informasi dan fasilitas kesehatan dan mudah terlihat dan terjangkau antara lain : <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas obat-obatan. • Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai. • Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m³.
C.	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di <i>wesel</i> untuk mencegah potensi tindakan kriminal.	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.
D.	Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Celah (<i>gap</i>) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
		tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.		<p>umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta. • Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> – Marka petunjuk/pembatas as antrean naik/turun penumpang. – Marka/<i>guiding block</i> untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. – Tersedia <i>Safety line</i> atau PSD (<i>Platform Screen Door</i>)
E.	Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	-
F.	Assembly point (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point</i> area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signare</i> .
2.	Keamanan			
A.	Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindak kriminal.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<p>Tersedianya CCTV yang merekam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses naik/turun penumpang di peron. • Proses penumpang masuk/keluar stasiun. • Pergerakan orang di Area Tidak bertiket. • Pergerakan orang di Area Bertiket.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
B.	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas yang berseragam dan mudah terlihat. • Minimal 1 (satu) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.
C.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Bersifat informatif 	<p>Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No. Telp/HP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • polsek/polres setempat dan/atau; • <i>Call Center</i>.
D.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas cahaya • Luas Ruang 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik.
3.	Kehandalan/Keteraturan			
A.	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta Api.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kecepatan • Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket tiket manual dan/ atau <i>vending machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. • Maksimal penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi. • Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.
B.	Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi • Akurasi informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api yang mudah dibaca. • Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
C.	Informasi kedatangan Kereta Api dan gangguan perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> Informasi tentang waktu kedatangan Kereta Api berikutnya. Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi. 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Terbaca (<i>visual</i>) dan terdengar jelas (<i>audio</i>) Akurasi Informasi 	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi-informasi kedatangan Kereta Api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang di stasiun.
4	Kenyamanan			
A.	Area/Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup/terbuka).	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya Area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6m² per orang.
B.	Area boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk. Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.
C.	Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<p>Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pria (1 WC, 1 wastafel) Wanita (1 WC, 1 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difabel</i>. Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus. Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. Serta sirkulasi udara berfungsi baik dan tidak berbau.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
				<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.
D.	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 orang (pria atau wanita) • Area bersih 100% terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.
E.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.
F.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Intensitas cahaya 	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.
G.	Kebersihan Stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih.	Suhu	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta Api.
H.	Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah.	Kondisi	Tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).
I.	Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun.	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang public stasiun.
5.	Kemudahan			
A.	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik, yang sekurang-kurangnya memuat:	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jenis Media • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai sistem pemberitahuan publik (<i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System-PIS</i>)).

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
		<ul style="list-style-type: none"> • Denah/layout stasiun Kereta api; • Nama Stasiun; • Jadwal Operasi Kereta api; • Tarif Kereta api; dan • Arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat. 		<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada.
B.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api.	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
C.	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Alternatif moda, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan. • Jenis angkutan lanjutan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan. • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat. • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.
D.	Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja. • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi.
E.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.
F.	Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ <i>ramp</i> /selasar) di lingkungan	Ketersediaan	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ <i>ramp</i> /selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur
				Stasiun Kecil
		stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor.		
G.	Penanda petunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional.	Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.
6.	Kesetaraan			
A.	Fasilitas bagi penumpang Dengan kebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> • Akseibilitas • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedia <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin. • Tersedia jalur pedestrian dengan Guiding Block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedianya <i>Lift</i> atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.
B.	Loket Penyandang disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Keterjangkauan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang kebutuhan khusus • Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda.
C.	Ruang ibu menyusui	Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.

2.4 Jasa

Menurut (Christopher Lovelock & Jochen Wirtz, 2005) dua definisi jasa, antara lain :

1. Jasa adalah tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Meskipun proses tersebut mungkin terkait dengan produk aktual, kinerjanya secara inheren tidak nyata dan tidak mengarah pada kepemilikan faktor produksi.
2. Jasa adalah kegiatan ekonomi, yaitu kegiatan ekonomi yang memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu karena adanya perubahan yang diharapkan pada atau atas nama penerima jasa. Kepentingan yang dimaksud adalah keuntungan atau keuntungan yang diperoleh pelanggan melalui penyediaan jasa atau penggunaan barang fisik.

2.5 Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Kualitas layanan merupakan ukuran untuk mengukur apakah tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan (Andy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005). Kualitas layanan juga dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Semakin tinggi kualitas yang diberikan semakin besar kemungkinan kepuasan para konsumen.

Penilaian kualitas layanan dikembangkan oleh para ahli dan diperoleh alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Quality of Service*). SERVQUAL merupakan skala multi item termasuk lima dimensi-dimensi tersebut merupakan hasil penelitian (A. Prasuraman, V. Zeithaml, & L. Berry, 1988) yaitu:

a. *Tangible* (bukti langsung)

Tangible yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kapabilitas sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitarnya, secara jelas menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

b. *Reability* (Reliabilitas)

Reability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, bebas kesalahan, kasih sayang, dan presisi tinggi untuk layanan yang sama kepada pelanggan.

c. *Responsiveness* (kemampuan respon)

Responsiveness yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Meninggalkan pelanggan dan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif tentang kualitas layanan

d. *Assurance*

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada layanan perusahaan, yang meliputi bagian-bagian berikut:

- 1) Komunikasi, komunikasi terus menggunakan bahasa dan teks yang jelas untuk memberikan informasi kepada konsumen, dan merespon dengan cepat dan tepat keluhan dan keluhan konsumen.
- 2) Kredibilitas, Perlunya jaminan kepercayaan (kejujuran) pelanggan akan memberikan reputasi yang baik bagi perusahaan di masa depan.

- 3) Keamanan, Dapatkan kepercayaan yang tinggi dari pelanggan.
 - 4) Kompetensi, Dengan kata lain, keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan secara optimal.
 - 5) Sopan santun, Melayani nilai-nilai moral yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
- e. *Empathy* (empati)

Empati artinya ketulusan dan perhatian pribadi atau personal diberikan kepada konsumen dengan berusaha memahami kebutuhannya. Harapkan perusahaan untuk memahami pelanggan, memahami kebutuhan spesifik mereka, dan menyediakan jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

2.6 Variabel Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun

Terdapat 23 (dua puluh tiga) indikator pelayanan berdasarkan 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa (A. Prasuraman, V. Zeithaml, & L. Berry, 1988) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 yang tersaji pada Tabel 2.2 dibawah ini:

Tabel 2.2 Variabel Pelayanan Pengguna Jasa Stasiun

No.	Variabel Penelitian	Indikator
1.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Informasi & ketersediaan fasilitas keselamatan (alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>))
2.		Informasi gangguan keamanan
3.		<i>Assembly point</i> (titik berkumpul)
4.		Informasi denah stasiun kereta api
5.		Informasi tarif kereta api
6.	Keandalan (<i>Reability</i>)	Layanan penjualan tiket
7.		Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api
8.		Informasi kedatangan kereta api dan gangguan perjalanan
9.	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)	Ketersediaan lampu penerangan
10.		Fasilitas pengatur sirkulasi udara
11.		Ketersediaan petugas keamanan

No.	Variabel Penelitian	Indikator
12.		Penanda informasi dilarang merokok
13.	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan <i>area Boarding</i> /ruang pengecekan tiket
14.		Ketersediaan <i>area</i> /ruang tunggu
15.		Ketersediaan toilet yang memadai jumlah dan kondisinya
16.		Ketersediaan fasilitas tempat ibadah
17.		Ketersediaan CCTV
18.		Fasilitas tempat sampah dan petugas kebersihan
19.		Ketersediaan peron/fasilitas naik/turun penumpang kereta api
20.		Ketersediaan tempat parkir yang memadai
21.		Ketersediaan fasilitas kesehatan
22.	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	Ketersediaan ruang/tempat khusus untuk ibu menyusui
23.		Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas untuk disabilitas

2.7 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi pada penelitian ini, yaitu para calon penumpang KA Cikuray tujuan Garut-Pasar Senen.

2.8 Tingkat Variabilitas

Tingkat Variabilitas merupakan derajat variabilitas suatu populasi. Populasi yang variabilitasnya tinggi sangat beragam. Hal ini berarti, bila populasi semakin beragam, maka ukuran sampel akan semakin besar, dan sebaliknya bila populasi semakin sama maka ukuran sampel akan semakin kecil. Populasi dalam suatu penelitian, ada yang jumlahnya tidak diketahui (*infinite*) dan ada yang diketahui (*finite*), maka dalam melakukan perhitungan ukuran sampel yang akan digunakan juga memperhatikan kedua jenis populasi tersebut. Berikut ini dikemukakan perhitungan ukuran sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya dan dari populasi yang diketahui jumlahnya.

2.8.1 Populasi Tidak Diketahui Jumlahnya

Jumlah populasi dalam penelitian apabila tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus *Cochran*, seperti ditunjukkan pada rumus dibawah ini:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (2.1)$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel yang diperlukan
- z = Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5%
- p = Nilai proporsi dari penelitian sebelumnya, perkiraan proporsi sebesar 50%
- q = $1-p$
- e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1

2.8.2 Populasi Diketahui Jumlahnya

Jumlah populasi apabila diketahui, maka perhitungan sampel dapat menggunakan rumus *Slovin*, seperti ditunjukkan pada rumus dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \quad (2.2)$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel yang diperlukan
- N = Ukuran Populasi
- E = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengembalian sampel (10%)

2.9 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk kevalidan suatu kuisisioner. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yaitu penumpang kereta api untuk dijawab sesuai dengan penilaian mereka terhadap atribut-atribut dalam kuisisioner. Alasan menggunakan teknik ini supaya responden tidak perlu memberikan penjelasan secara panjang lebar dan juga sangat praktis, tegas, hemat dan efisien dalam mengungkapkan inti persoalan. Cara ini digunakan untuk memperoleh data primer yang diperlukan oleh peneliti (Riduwan, 2002).

2.9.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel dari kuisisioner. Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* melalui alat bantu aplikasi SPSS. Berdasarkan standar deviasi persamaan:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

n = Jumlah kuisisioner

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

Jika hasil uji diatas ini diperoleh nilai total korelasi, r hitung $>$ dari r tabel, maka variabel yang diuji valid.

2.9.2 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran, untuk mencapai hal tersebut dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan alat bantu statistik metode *Alpha Cronbach* (α) diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* (α) 0 sampai 1. Skala *Alpha* dikelompokkan ke dalam lima kelas dalam range yang sama seperti tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai *Alpha* (α)

Alpha (α)	Tingkat Reabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
> 0,20 – 0,40	Agak Reliabel
> 0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
> 0,60 – 0,80	Reliabel
> 0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber : Tjiptono, 2006)

Persamaan koefisien *Alpha Cronbach* (α) dipergunakan alat bantu statistik:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

α = Koefisien Reabilitas

k = Jumlah pernyataan

i^2 = Varian skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1, 2, 3, \dots k$)

σ^2 = Varian skor total

Perumusan varian skor ke-*i* menggunakan:

$$\sigma^2 = \frac{\sum xi - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

σ^2 = Koefisien reabilitas

xi = Skor pertanyaan ke-*i*

n = Jumlah sampel

Jika hasil uji reabilitas diperoleh nilai hitung > daripada nilai *r* tabel dan bernilai positif, maka suatu instrument penelitian dapat disebut reliabel.

2.10 Skala *Likert*

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Jumlah yang diperoleh dari perhitungan setiap atribut dimensi kualitas pelayanan dinilai dalam total nilai atau skor menggunakan skala *likert*. Masing-masing indikator dinyatakan dalam skala *likert* dari angkat 1 sampai 5 yang menunjukkan:

Tabel 2.4 Tabel Skala *Likert*

No.	Indikator	Bobot Nilai
1.	Sangat baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup baik	3
4.	Kurang baik	2
5.	Tidak baik	1

(Sumber: Sugiyono, 2010)

2.11 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan model multi-atribut dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja sebuah organisasi. Metode ini diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama metode ini adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja baik, buruk dan berlebih. Untuk Interpretasi terhadap kinerja jasa atau produk ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran. Dari grafik tersebut akan menunjukkan beberapa kinerja yang dinilai menjadi prioritas untuk diperbaiki dan beberapa kinerja yang sudah baik untuk tetap dipertahankan serta kinerja yang dianggap berlebih (Algifari, 2019).

2.11.1 Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk membandingkan antara penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan (*Performance*). Pada analisis tingkat kepentingan performansi atau kesenjangan, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai diagram kartesius. 100 Skor kenyataan dan skor harapan perlu dipetakan ke dalam diagram kartesius agar dapat diketahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki terlebih dahulu. Pada diagram kartesius ini, nilai kenyataan berada pada *axis* dan nilai harapan berada pada *ordinate*. Sehingga akan terdapat titik-titik

koordinat dari skor kenyataan dan harapan. Selanjutnya, rata-rata dari kenyataan dan rata-rata dari harapan akan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran (Supranto, 2001). Metode menganalisa data adalah cara yang diperuntukkan untuk mensurvei tingkat kepuasan pengguna terhadap Fasilitas dan pelayanan yang berupa metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini diharapkan mendapat informasi terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan Dapatkan layanan dengan mengukur kepentingan dan tingkat implementasi.

Dalam metode ingin kita akan mendapatkan 2 variabel yang akan diwakili dengan huruf X dan Y , dimana:

- a. huruf X merupakan skor tingkat kinerja aktual dari fasilitas yang diberikan pihak stasiun; sedangkan
- b. huruf Y merupakan tingkat pelayanan di stasiun.

Cara perhitungan ditunjukkan pada persamaan berikut (Supranto, 1997):

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad (2.6)$$

Keterangan :

Tki = Penilaian Responden

Xi = Skor penilaian kinerja dan fasilitas stasiun

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan pelayanan

Tingkat kepentingan layanan jika $Tki = 100\%$ maka kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Garut akan memenuhi kepuasan pengguna, dan jika nilainya $<100\%$ maka pelayanan dan kinerja fasilitas stasiun tidak akan memenuhi standar responden. Setelah diketahui kedua data tersebut langkah selanjutnya adalah memasukkan ke dalam diagram kartesius. Rata-rata tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi atribut pada sumbu, dan rata-rata nilai kepentingan (urgensi)

menunjukkan posisi atribut pada sumbu. Gunakan persamaan (Supranto, 1997) untuk menghitung penentuan posisi tiap atribut:

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad (2.7)$$

$$y = \frac{\sum yi}{n} \quad (2.8)$$

Keterangan:

x = Rata-rata kinerja stasiun

y = Rata-rata tingkat harapan stasiun

$\sum xi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

$\sum yi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan dari seluruh responden

n = Total responden yang di survei

Diagram kartesius merupakan diagram yang dibagi menjadi 4 bagian dan 2 sisinya di pisahkan dengan garis X dan Y , diantaranya, X adalah nilai rata-rata kinerja atribut produk, dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang dapat dihitung menggunakan persamaan untuk dijelaskan kemudian (Supranto, 1997):

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}}{k} \quad (2.9)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{k} \quad (2.10)$$

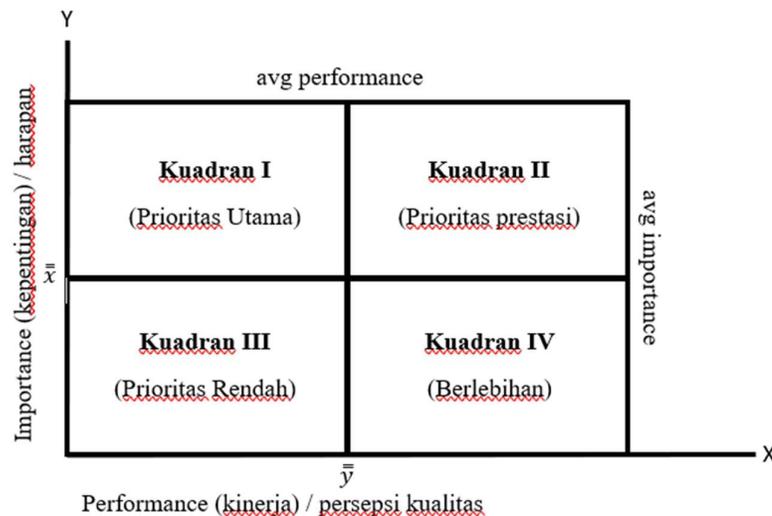
Keterangan:

\bar{x} = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja/keputusan atribut ke $-i$.

\bar{y} = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja/harapan atribut ke $-i$.

K = Jumlah atribut/pertanyaan dalam kuisisioner.

Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut atau kepuasan konsumen. Penilaian tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen mewakili oleh huruf X , sedangkan untuk penilaian tingkat kepentingan ditunjukkan oleh huruf Y (Simanora, 2004). Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius Gambar 2.1 dibawah:



Gambar 2.1 Diagram kartesius metode IPA

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan (Supranto, 2006).

2.12 Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI)

CSI atau indeks kepuasan konsumen adalah sebuah angka yang menyatakan berapa besar tingkat kepuasan konsumen akan produsen tertentu. Metode *Customer Satisfaction Indeks* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk dan jasa. Atribut-atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing produk. Setiap atribut ada yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan ada juga yang mempunyai tingkat kepentingan yang rendah. Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut bagi konsumen (Santoso, Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, 2006). Hal ini tergantung pada kebutuhan yang ingin didapatkan terhadap konsumen. Adapun cara untuk menghitung/mengukur CSI sebagai berikut:

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

Nilai *Mean Importance Score* (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan suatu atribut. Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan atribut. Adapun hasil tersebut didapatkan dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.11)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.12)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke - i

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF).

Weighting Factors (WF) atau faktor tertimbang merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, didapatkan dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.13)$$

Keterangan:

p = Atribut kepentingan ke -p

3. Menghitung Membuat *Wight Score* (WS).

Nilai *Weight Score* (WS) merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan *Mean Performance* (MSS), didapatkan dengan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (2.14)$$

Keterangan:

MSS = Mean Satisfaction Score

4. Menghitung *Weighted Total* (WT)

Yaitu total dari nilai *Weight Score* (WS) keseluruhan.

5. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.15)$$

Keterangan:

p = Indikator kepentingan ke - p

HS = Skala maksimum yang digunakan

Bila nilai $CSI > 50\%$ maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila $CSI < 50\%$, maka pengguna jasa belum merasa puas. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat pada Tabel 2.5

Tabel 2.5 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81,00-100,00	Sangat baik
66,00-80,99	Baik
51,00-65,99	Cukup baik
35,00-50,99	Kurang baik
0,00-34,99	Tidak baik

Sumber : (Irawan, 2004)

2.13 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Variabel
1.	Putra S. Siragi	Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan jasa Stasiun Kereta Api Medan dengan Metode Service Quality	- Kepedulian - Bukti Fisik - Kehandalan - Daya Tanggap - Jaminan Metode Service Quality
2.	Afrianto Pelani	Analisis Kualitas Pelayanan PT KAI terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Commuterline Jabodetabek di Stasiun Manggarai Jakarta	- Kepedulian - Bukti Fisik - Kehandalan - Daya Tanggap - Jaminan Metode Service Quality
3.	Wawan Riyandi	Persepsi Penumpang Kereta Api Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta	- Kepedulian - Bukti Fisik - Kehandalan - Daya Tanggap

No.	Nama	Judul	Variabel
			- Jaminan Metode Service Quality
4.	Septiana Desy Ratnasari	Evaluasi SPM dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Boarding Pass	- Kepedulian - Bukti Fisik - Keandalan - Daya Tanggap - Jaminan Metode Service Quality
5.	Musiroh	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari di Stasiun Solo Balapan	- Kepedulian - Bukti Fisik - Keandalan - Daya Tanggap - Jaminan Metode Service Quality
6.	Hendi Bowoputra	Evaluasi Kinerja Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A. dan IPA	- Kepedulian - Bukti Fisik - Keandalan - Daya Tanggap - Jaminan Metode Service Quality
7.	Nadya Aulia Chalik	Peningkatan Kinerja Pelayanan Jasa Kereta Api Pangrango Lintas Bogor - Sukabumi	- Kondisi fisik - Keandalan - Daya Tangkap - Jaminan - Emphaty