

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kinerja Operasional

Kinerja didefinisikan sebagai gambaran terkait tingkat pencapaian penerapan ataupun kebijakan untuk mewujudkan visi, misi, serta tujuan organisasi yang dituangkan dalam perencanaan strategis suatu organisasi (Abdullah, 2014:3). Daft (2010) menerangkan bahwa kinerja operasional yakni, suatu manajemen yang memiliki fokus pada produksi barang dan jasa, serta menggunakan teknik-teknik guna memecahkan suatu permasalahan, penafsiran lain kinerja operasional merupakan pengukuran performa dari perusahaan terkait standar, indikator efektif, efisien serta tanggung jawab sosial, sama halnya dengan kepatuhan terhadap peraturan, secara rinci tujuan dari pengukuran kinerja sebagai berikut::

1. Efektifitas serta efisiensi kinerja industri/perusahaan dalam memakai aset dan sumber daya lain.
2. Meminimalisir perusahaan dari kerugian.
3. Memastikan pegawai bekerja sesuai target serta tujuan secara efektif dan disertai tingginya integritas.
4. Pihak-pihak (pegawai, vendor, maupun pelanggan) bisa menempatkan kepentingan.

2.1.1. Pengukuran Kinerja

Pengertian pengukuran kinerja adalah proses organisasi dalam menetapkan parameter-parameter hasil yang akan dicapai oleh program, investasi, dan pengukuran yang dilakukan. Sasaran/tujuan dasar dilakukan pengukuran ialah untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Pengukuran ini digunakan untuk dasar penilaian berhasil atau tidaknya kegiatan yang dilaksanakan, apakah sudah sesuai terhadap tujuan dan sasaran yang ditetapkan berdasar visi misi perusahaan.

(Mulyadi dan Setyawan, 2001: 212-225) menerangkan pengukuran kinerja memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Menelusuri kinerja yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan dan membuat seluruh pegawai terlibat pada upaya pelayanan kepuasan konsumen.
2. Memberi motivasi kepada pegawai agar menerapkan pelayanan, sebagai mata rantai pelanggan.
3. Mengidentifikasi pemborosan dan upaya pengurangan hal tersebut.
4. Melakukan/membuat strategi yang lebih konkret sehingga mempercepat proses pembelajaran perusahaan.

2.2. Pelayanan Publik

Pengertian melayani menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berarti menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kotler (2003:464) mengungkapkan pelayanan adalah tindakan yang ditujukan kepada orang lain. Klasifikasi terhadap pelayanan terbagi dua yaitu:

1. *High Constant Service* adalah kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tinggi, dan konsumen terus terlibat di dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low Contact Service* ialah kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* antara penyedia jasa dan konsumen terjadi di *front desk*, hal ini dimisalkan lembaga keuangan.

Pelayanan publik mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 adalah rangkaian kegiatan dalam rangka terpenuhinya kebutuhan pelayanan sesuai pada aturan perundang-undangan bagi tiap warga negara, atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan tiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibangun berdasar aturan undang-undang demi kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain.

Berikut ini merupakan penjelasan jenis-jenis pelayanan jasa antara lain:

1. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang dilakukan suatu unit pelayanan berupa fasilitas, prasarana dan penunjangnya. Hasil akhir berupa jasa yang memiliki

manfaat untuk penerima secara langsung, serta akan habis digunakan dalam jangka waktu tertentu. Misal layanan angkutan laut, darat, serta udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, dan layanan pemadam kebakaran.

2. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang dilakukan suatu unit pelayanan, berupa aktivitas menyediakan serta pengolahan bahan dengan wujud fisik, termasuk distribusi serta penyampaiannya, dan konsumen dalam suatu sistem. Secara keseluruhan aktivitas ini dapat menciptakan hasil akhir berwujud barang. Misalnya layanan listrik, pelayanan air yang bersih, serta pelayanan telepon.
3. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang dilakukan unit pelayanan yang berupa dokumentasi, suatu keputusan, pencatatan, serta aktivitas tata usaha, yang secara totalitas menciptakan produk berbentuk dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, layanan administrasi kependudukan dan lain- lain.

Zeithaml dan Sulistio (2009:40) menjelaskan uraian kriteria publik yang baik adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*, yang termasuk antara lain; peralatan fisik, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, kemampuan unit layanan menciptakan pelayanan yang sudah dijanjikan.
3. *Responsive*, kemauan terhadap layanan konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang dilaksanakan.
4. *Competence*, tuntutan terhadap keterampilan dan pengetahuan yang baik oleh aparatur pada saat memberi layanan.
5. *Courtesy*, perilaku atau sikap ramah, bersahabat serta paham terhadap keinginan dari pelanggan.
6. *Credibility*, perilaku jujur yang diberikan oleh penyedia layanan agar masyarakat percaya.
7. *Security*, memastikan pelayanan yang diberikan pada konsumen terbebas dari segala resiko dan bahaya.
8. *Accessibility*, kegiatan untuk memudahkan adanya pendekatan atau kontak.

9. *Communication*, kesediaan layanan agar mau menerima aspirasi, suara dari pelanggan, dan bersedia menyampaikan informasi yang *update* pada umum.
10. *Understanding the customer*, melakukan usaha untuk mencari tahu apa sebenarnya yang dibutuhkan dari pelanggan

Kualitas suatu layanan publik tidak bisa terhindarkan, bahkan menjadi indikator kualitas pelayanan yang diberikan. Zeithaml berhasil melaksanakan bermacam riset terkait jenis-jenis jasa serta mengidentifikasi 5 dimensi karakteristik dalam hal evaluasi kualitas layanan.

Ada lima indikator Servqual (kualitas layanan) antara lain:

1. Berwujud (*Tangible*) dengan indikator:
 - a. Tempat pelayanan yang nyaman
 - b. Mudahnya dalam proses pelayanan
 - c. Penampilan petugas dan aparatur saat melayani pelanggan
 - d. Akses yang mudah dalam permohonan pelayanan
 - e. Adanya alat bantu dalam proses melayani
2. Keandalan (*Reliability*) dengan indikator:
 - a. Kecermatan petugas pada saat melakukan pelayanan
 - b. Perusahaan harus memiliki pelayanan dengan standar yang jelas
 - c. Kemampuan aparatur/petugas pada saat memakai alat bantu dalam proses memberikan layanan
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki indikator:
 - a. Mau memberikan respon yang tanggap kepada seluruh pelanggan
 - b. Petugas dan aparatur memberikan layanan yang cepat, teliti, tepat, serta pelayanan dengan tepat waktu
 - c. Petugas mau memberikan respon terhadap semua jenis keluhan
4. Jaminan (*Assurance*) memiliki indikator:
 - a. Jaminan yang diberikan dalam pelayanan tepat waktu
 - b. Adanya jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan
 - c. Adanya jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan petugas
5. Empati (*Empathy*) memiliki indikator:
 - a. Memprioritaskan kebutuhan konsumen
 - b. Petugas memberikan sikap yang ramah, sopan, serta tidak diskriminatif

c. Petugas melakukan layanan dengan menghargai setiap pelanggan
Penggunaan 5 indikator di atas, dianggap lebih efektif dan saat ini masih sering diterapkan.

2.3. Faktor Kepuasan Pelayanan

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan yang dimiliki seseorang setelah merasakan kinerja pelayanan dibandingkan harapannya, Fandy Tjiptono (2007: 24). Perasaan puas yang dirasakan merupakan reaksi dari pengguna jasa mengenai kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja aktual yang dirasa setelah pemakaian, Rangkuti (2003:266). Penentu rasa kepuasan konsumen ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang diperoleh konsumen setelah menggunakan beberapa layanan. Apabila rasa tidak puas sudah diterima konsumen di awal pelayanan, hal ini bisa membentuk anggapan berupa pelayanan yang buruk untuk tahap berikutnya, dan pelanggan merasa tidak puas terhadap seluruh pelayanan yang diberikan.

Terdapat beberapa faktor yang dijadikan evaluasi dalam melaksanakan penilaian kualitas layanan jasa. Berikut ini menurut (Garvin, dalam Lovelock, 1994, Tjiptono 1997) faktor-faktor yang sering digunakan antara lain:

1. Kinerja (*Performance*)
Performance yang dimaksudkan ialah karakteristik utama dari produk
2. Keistimewaan tambahan (*Features*)
Istimewa dalam hal ini ialah pelengkap dari suatu produk
3. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan yang dimaksud ialah kecil kemungkinan untuk dialami suatu kegagalan pada saat penggunaan
4. Kesesuaian spesifikasi (*Conformance to Specifications*)
Adanya kesesuaian *design* serta operasi di dalam proses pemenuhan berdasarkan standar yang ditetapkan
5. Daya tahan (*Durability*)
Berapa tahan atau berapa lama suatu produk bisa dipakai/digunakan secara terus-menerus

6. *Servis (Serviceability)*
Merupakan pelayanan yang meliputi kecepatan, kenyamanan, kompetensi, serta tindakan terhadap protes atau keluhan agar bisa memuaskan
7. *Estetika (Aesthetics)*
Produk yang memiliki daya tarik yang ditangkap oleh panca indra
8. *Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality)*
Reputasi atau citra dari suatu produk dan perusahaan bertanggung jawab terhadapnya

2.4. Standar Pelayanan Minimum

Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019, menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi seorang penyedia layanan dalam memberi layanan pada konsumen, wajib dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar layanan minimum penumpang dengan kereta api terdiri dari:

1. Standar pelayanan minimum di stasiun Kereta Api
2. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan

Standar pelayanan minimum tersebut, tertuang dalam peraturan Menteri No.63 Tahun 2019 yang dibedakan berdasar pelayanan kereta antarkota, kereta api jarak dekat, kereta rel diesel serta rata-rata jumlah penumpang yang dilayani tiap hari untuk pelayanan Kereta Rel Listrik, LRT, MRT, dan Kereta Api Bandara, dan setidaknya mencakup dari standar pelayanan:

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Keandalan
- d. Kenyamanan
- e. Kemudahan
- f. Kesenjajaran

Standar pelayanan minimum di perjalanan kereta api terbagi atas pelayanan: Perkeretaapian antarkota, dan perkotaan serta kereta api bandara. Stasiun Tanjung Karang merupakan kelas stasiun kereta api besar dan beroperasi sebagai stasiun keberangkatan awal dan pemberhentian kereta. Standar pelayanan yang harus dipenuhi di stasiun kereta api kelas besar dan dalam perjalanan kereta api berdasar Peraturan Menteri Perhubungan terkait angkutan orang dengan kereta api ialah PM. No. 63 Tahun 2019 ditunjukkan pada Tabel 2.1 dan Tabel 2.2.

Tabel 2.1 Atribut Pelayanan di Stasiun

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		Stasiun Besar
	KESELAMATAN	
	a. Informasi dan fasilitas Keselamatan	1) APAR (alat pemadam) untuk area bertiket 2 unit apar ukuran 3kg untuk area tak bertiket min 4 APAR uk. 10kg 2) Prosedur evakuasi <i>Emergency call</i> 3) Tombol alarm
1	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	1) Pos kesehatan minimal 3 unit kursi roda layak pakai minimal 2 unit tandu layak pakai minimal 3 tabung oksigen berat 0.5 m ³
	c. Lampu penerangan	1) Tersedia lampu penerangan
	d. Peron	1) Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta 2) Lantai peron tidak licin, tidak tergenang air 3) Peron terdapat marka, petunjuk pembatas antrean naik/turun
	e. Kanopi peron stasiun	1) Tersedia kanopi peron menyesuaikan peron stasiun
	f. <i>Assembly point</i>	2) Tersedia minimal 1 <i>assembly point</i>
	KEAMANAN	
	a. Fasilitas keamanan	1) Tersedia kamera CCTV
2	b. Petugas dan aparat keamanan	1) Petugas dan aparat keamanan yang mengenakan seragam 2) Minimal 9 orang
	c. Informasi gangguan keamanan	1) Adanya <i>call center</i>
	d. Lampu penerangan	1) Adanya lampu penerangan untuk publik

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		Stasiun Besar
	KEHANDALAN/KETERATURAN	
3	a. Layanan penjualan tiket	1) Tersedia loket tiket manual/ <i>vending machine</i> 2) Layanan penjualan tiket maksimum 180 detik/ transaksi 3) Tersedia informasi ada/ tidaknya kursi untuk K.A
	b. Informasi jadwal operasi kereta api	1) Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan 2) Peta terpasang di area bertiket dan tidak bertiket
	c. Informasi kedatangan kereta	1) Tersedia informasi <i>display/running text</i> 2) Tersedia pengeras suara di peron stasiun
	KENYAMANAN	
4	a. Area/Ruang tunggu	1) Tersedia tempat tunggu pada area bertiket 2) Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6m ² /org
	b. <i>Boarding area</i>	1) Area bersih terawat 100%
	c. Toilet	1) Tersedia toilet <i>Male</i> (Pria) dan <i>Female</i> (Wanita) Toilet <i>Male</i> (Pria) (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) Toilet <i>Female</i> (Wanita) (6 WC, 2 wastafel) Adanya satu toilet disabilitas Tersedia petunjuk toilet Terdapat lampu penerangan
	d. Musholla	1) Pria dengan sebelas orang normal, serta dua penyandang disabilitas 2) Wanita dengan sembilan orang normal, serta dua penyandang disabilitas 3) Tempat yang nyaman dan bersih
	e. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	1) Suhu dalam ruangan maksimal 27° C
	f. Tempat sampah	1) Tersedia tempat sampah organik dan non organik

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		Stasiun Besar
	g. Himbauan larangan merokok	2) Penanda dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun
	KEMUDAHAN	
	a. Informasi pelayanan	1) Adanya sistem pemberitahuan publik (<i>public address system</i>) 2) Tersedia di ruang tunggu umum
	b. Informasi jika terjadi gangguan perjalanan	1) Jika terjadi gangguan pengumuman disembarkan maksimal 30 menit setelah kejadian
	c. Integrasi transportasi lain	1) Papan petunjuk angkutan lanjutan
5	d. Fasilitas layanan penumpang	1) Tersedia meja kerja, dan 1 petugas yang cakap
	e. Fasilitas parkir	1) Penyesuaian area parkir dengan luasan lahan yang tersedia 2) Pergerakan masuk dan keluar kendaraan lancar
	f. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	1) Tersedia (Pedestrian) yang cukup menampung orang <i>difable</i>
	g. Penanda petunjuk arah	1) Untuk info arah ukuran teks lebih besar dari informasi lainnya
	KESETARAAN	
6	a. Fasilitas bagi penumpang kebutuhan Khusus	1) Tersedia tempat duduk untuk penumpang disabilitas 2) Tersedia Ramp 3) Tersedia <i>lift</i> untuk penyandang disabilitas
	b. Loker penyandang disabilitas	1) Tersedia loket/ <i>vending machine</i> khusus untuk penumpang disabilitas 2) Desain loket disesuaikan dengan tinggi kursi roda
	c. Ruang ibu menyusui	1) Tersedia ruang ibu menyusui

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019

Tabel 2.2 Atribut Pelayanan dalam Perjalanan Kereta Api

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
Kereta Api Antarkota		
KESELAMATAN		
1	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	1) 1 unit alat pemadam ukuran 3 Kg 2) Tombol darurat 3) Petunjuk tata cara evakuasi
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	1) Alat P3K minimal 1
	c. Pintu kereta	1) Pintu berfungsi baik
KEAMANAN		
2	a. Fasilitas penunjang	1) Tersedia sedikitnya 2 CCTV dalam rangkaian kereta
	b. Petugas keamanan	1) Tersedia sedikitnya 2 petugas dalam 1 rangkaian kereta
	c. Informasi gangguan keamanan	1) Terdiri sedikitnya 4 stiker di setiap kereta
	d. Lampu penerangan	1) Pada pukul 17:00-22:00 200-300 lux 2) Pada pukul 22:00-04:00 60-100 lux
KEHANDALAN/KETERATURAN		
3	a. Ketepatan jadwal kereta api	1) Keterlambatan dihitung 10% dari waktu tempuh perjalanan kereta
KENYAMANAN		
4	a. Kursi yang dilengkapi sandaran	1) Terdapat nomor kursi
	b. Toilet	1) Berfungsi sesuai standar serta area bersih
	c. Pengatur sirkulasi udara	1) Suhu maksimum 27°C
	d. Restorasi	1) Harus tersedia

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR
		Kereta Api Antarkota
	e. Rak bagasi	1) Terdapat rak bagasi
	f. Kebersihan	1) Adanya petugas kebersihan dalam kereta
	KEMUDAHAN	
	a. Informasi stasiun yang disinggahi dan dilewati secara terurut	1) Tersedia informasi yang terlihat jelas 2) Informasi dengan bentuk audio jelas
5	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	1) Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan
	c. Nama kereta api dan nomor operasi kereta	1) Terdiri dari 2 buah nama kereta api di luar sisi kiri dan kanan 2) 1 buah nomor urut kereta
	d. Kadar gelap kaca	1) Kadar gelap kaca film maksimal 40%
	KESETARAAN	
6	a. Fasilitas bagi penumpang kebutuhan Khusus	1) Tersedia kursi prioritas 2) Minimal empat tempat duduk dalam 1 kereta
	b. Tempat khusus kursi roda	1) Tersedia tempat khusus kursi roda yang diberi penanda

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019

2.5. PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang

Divisi Regional IV Tanjung Karang memiliki wilayah kerja Provinsi Lampung dan sebagian Sumatera Selatan, yang diketuai Kepala Divisi Regional (Kadivreg) serta memiliki tanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia. Divisi ini adalah divisi regional pertama kali yang sudah mendapat rangkaian kereta api *stainless steel* yang diproduksi PT INKA Madiun pada tahun 2019 asal Daerah Operasi VII Madiun, penggunaan kereta *stainless steel* ialah KA Limex Sriwijaya yang mulai Beroperasi pada tanggal 26 Mei 2019. Sebelumnya Divre IV TNK menggunakan nomenklatur Sub Divisi Regional III.2 Tanjung Karang, yang merupakan bagian dari Divisi Regional III Sumatera Selatan dan Lampung. Sejak tanggal 1 Mei 2016 dengan rangka peningkatan kinerja (penyederhanaan hirarki organisasi). Manajemen PT. KAI melakukan perubahan struktur organisasi yaitu Divisi Regional III Sumatera Selatan dan Lampung menjadi Divre III Palembang dan Divre IV Tanjung Karang.

2.5.1. Layanan Kereta Api

PT. KAI Divre IV Tanjung Karang memiliki layanan kereta api penumpang dan barang:

1. Kereta Penumpang
 - a. Kereta Api Limex Sriwijaya (Kertapati-Tanjung Karang) (ekonomi AC premium dan Eksekutif)
 - b. Kereta Api Rajabasa (Kertapati-Tanjung Karang) (Ekonomi AC)
 - c. Kereta Api Kuala Stabas (Tanjung Karang-Baturaja) (Ekonomi AC premium)
2. Pengangkutan Barang
 - a. Kereta Api batu bara rangkaian panjang (KA BBR/babaranjang) PT. Bukit Asam (Tanjungenim Baru-Tarahan)
 - b. Kereta Api batu bara (KA PT. SB) PT. Semen Baturaja (Tanjungenim Baru-Tigagajah)
 - c. Kereta Api minyak bumi (KA BBM) Pertamina (Kertapati - Tigagajah)

- d. Kereta Api semen klinker PT. Semen Baturaja (Tigagajah - Palembang Kertapati)
- e. Kereta Api pupp/kayu (KA PT. TEL) PT. Tanjungenim Lestari (Niru-Tarahan)

2.6. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA ini terdiri dari analisis kuadran dan gap (kesenjangan), dari hasil kuadran akan didapatkan diagram kartesius yang berupa suatu bangun yang terbagi menjadi empat bagian, dengan dibatasi oleh 2 garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana nilai X merupakan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja, sedangkan nilai Y merupakan rata-rata dari skor kepentingan. Penggunaan metode ini ialah untuk mengidentifikasi kuat lemahnya pada fasilitas (atribut), dengan diagram IPA ini mampu mengidentifikasi atribut mana yang memerlukan prioritas perbaikan, dan dari nilai kesesuaian dapat menunjukkan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap masing-masing item pertanyaan, kriteria penilaian tingkat kesesuaian menurut Supranto, (2006) sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian Indeks (TKI) $>100\%$ artinya pelayanan sudah melampaui ekspektasi pelanggan yang dianggap penting, hal ini berarti pelayanan yang diberikan sangat memuaskan
 2. Tingkat kesesuaian Indeks (TKI) $=100\%$ artinya kualitas pelayanan sudah terpenuhi menurut pelanggan, dan hal ini berarti pelayanan telah memuaskan
 3. Tingkat kesesuaian Indeks (TKI) $<100\%$ artinya kualitas pelayanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, hal ini artinya pelayanan belum memuaskan
- Selanjutnya, menurut (Zheitaml,et. al., 1990:176) untuk kriteria penilaian gap atau kesenjangan yang diperoleh, bisa di klasifikasikan sebagai berikut berikut:
1. Jika nilai gap = 0, berarti kinerja pelayanan perusahaan sudah memenuhi apa yang diharapkan pengguna jasa
 2. Jika nilai gap < 0 , berarti kinerja pelayanan perusahaan belum memenuhi apa yang diharapkan pengguna jasa
 3. Jika nilai gap >0 , berarti kinerja pelayanan perusahaan sudah melebihi apa yang diharapkan pengguna jasa

pengisi kuesioner/responden diminta untuk memberikan nilai kepentingan dan kinerja di stasiun Tanjung Karang dan pada perjalanan Kereta Api Kuala Stabas, nilai ini menggunakan skala *likert*, Riduwan (2011) menerangkan bahwa, skala *likert* ialah ukuran yang bisa dipakai dalam pengukuran sikap, pendapat, serta persepsi orang atau sekelompok orang terhadap kejadian atau gejala sosial. Indikator yang dipakai dijadikan ukuran dalam membuat instrumen berupa pertanyaan yang memerlukan jawaban dari responden. Data tersebut selanjutnya disajikan melalui diagram *Importance Performance Analysis*. Tjiptono (2011) mengungkapkan teknik tersebut dikemukakan pertama oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel berjudul “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasi pada *Journal of Marketing*, dalam teknik ini responden diminta untuk memberi nilai terhadap tingkat kepentingan dan kinerja tersebut, selanjutnya akan dianalisis melalui diagram *Importance Performance Matrix* yang bisa dilihat pada Gambar 2.1.

<p>Kuadran I <i>Concentrate Here</i></p>	<p>Kuadran II <i>Keep Up The Good Work</i></p>
<p>Kuadran III <i>Low Priority</i></p>	<p>Kuadran IV <i>Possibly Overkill</i></p>

Gambar 2.1 Diagram *Importance Performance Analysis*
Sumber: Supranto, 2002

Penjelasan dari keempat kuadran di atas adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran utama ini terdapat hal-hal yang dinilai sangat penting serta diharapkan pelanggan, namun kinerja yang diberikan oleh perusahaan dianggap belum memuaskan, sehingga penyedia jasa harus fokus untuk meningkatkan performa yang terdapat di dalam kuadran ini.

2. **Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)**
Perusahaan harus mempertahankan prestasi kinerja atribut yang termasuk di dalam kuadran ini, karena dalam kuadran dua ini terdapat faktor yang dinilai penting dan dianggap sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen.
3. **Prioritas Rendah (*Low Priority*).**
Pada kuadran tiga ini dianggap sebagai kualitas kinerja yang rendah, dan dianggap oleh konsumen tidak terlalu penting, oleh karena itu penyedia jasa tidak harus mengutamakan perbaikan atribut pada kuadran tiga.
4. **Berlebihan (*Possibly Overkill*)**
Kuadran empat ini memiliki persepsi yang dinilai tidak terlalu penting dan tidak terlalu diinginkan oleh pelanggan, artinya penyedia jasa bisa mengalokasikan sumber daya tersebut pada faktor lain yang dinilai mempunyai prioritas perbaikan yang utama.

2.7. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Perhitungan tingkat kepuasan pelanggan perlu dilakukan terhadap pengguna jasa kereta api, karena hasil nilai dari pengukuran ini bisa dijadikan tolak ukur atau acuan menentukan target atau sasaran untuk tahun yang akan datang. Berikut ini cara untuk menghitung kepuasan pelanggan menurut Irawan (2004):

1. **Menghitung *Weighting Factors* (WF)**
Perhitungan nilai WF ini adalah fungsi dari nilai tengah tingkat kepentingan tiap-tiap atribut dengan bentuk 5% dari total median *importance score*.
2. **Menghitung *Weighted Score* (WS)**
Perhitungan WS adalah nilai tengah tingkat kepuasan tiap-tiap atribut yang dikali dengan nilai *Weighting Factors* pada tiap-tiap atribut.
3. **Menghitung *Weighted Median Total* (WMT)**
Weighted Median Total adalah nilai total dari *Weighted Score* keseluruhan

Nilai indeks kepuasan pelanggan adalah nilai *Weighted Median Total* yang dibagikan dengan skala maksimum yang digunakan, dan dikali 100%. Nilai akhir inilah yang akan menunjukkan kepuasan pelanggan, dengan melihat kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria kepuasan yang dapat dilihat dalam Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Kriteria Tingkat Kepuasan

Indeks (%)	Kriteria Kepuasan
81,00 - 100,00	Sangat Puas
66,00 - 80,99	Puas
51,00 - 65,99	Cukup Puas
35,00 - 50,99	Kurang Puas
0,00 - 34,99	Tidak Puas

Sumber: Irawan, 2004

Perhitungan nilai CSI terlihat pada persamaan 2.1.

$$CSI = \frac{WMT}{Hs} \times 100\% \dots \dots \dots (2.1)$$

Keterangan:

CSI : Customer Satisfaction Index

WMT : *Weighted Median Total*

Hs : *High test Scale* penelitian ini adalah 5

Kriteria kepuasan pelanggan dilakukan oleh Handi Irawan 2004, berdasarkan penelitian terhadap *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan. Nilai maksimum dari *Customer Satisfaction Index* sebesar 100%. Apabila indeks kepuasan bernilai 50% atau lebih kecil maka menunjukkan pelayanan yang dianggap kurang baik, jika nilai indeks kepuasan memiliki nilai di angka 80% atau lebih hal ini artinya pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan penyedia jasa.

2.8. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Instansi	Judul	Metode	Hasil
1	Muhammad Jauharul Maknun, IAIN 2016	Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Logawa PT. KAI Daop V Purwokerto)	<i>Importance Performance Analysis</i>	Berdasar hasil analisa kuesioner, menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> , bisa diambil kesimpulan pengguna jasa kereta api merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberi oleh perusahaan. Hal ini bisa disebabkan karena nilai dari kepentingan yang diharapkan pelanggan, belum sesuai dengan kinerja atau kenyataan yang diterima pelanggan. Namun pada diagram kartesius disajikan terdapat empat atribut yang menurut responden mampu diaplikasikan untuk pelayanan kepuasan pelanggan, dari 4 kuadran, kuadran pertama akan dijadikan prioritas perbaikan yang paling utama, karena dirasa masih belum memuaskan, namun dianggap sangat penting. Atribut yang termasuk yaitu: Ketersediaan informasi terkait jadwal kereta api, Tepat dalam merespon semua keluhan dan permasalahan pelanggan serta tersedianya jaminan atau asuransi terhadap keselamatan.
2	Farrah Annisya, Universitas 2017	Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Tanjung Karang Kota Bandar Lampung	Analisis Deskriptif	Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh gambaran terhadap kualitas layanan dari PT. KAI di Stasiun Tanjung Karang Bandar Lampung. Terdapat indikator yang dipakai dalam penelitian ini mengacu pada PM. Perhubungan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2014. Penelitian yang dilakukan berupa penelitian deskriptif yang memakai pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berdasarkan hasil kuesioner. Jumlah penggunaan populasi adalah keseluruhan pelanggan kereta api dengan sampel berjumlah 150 responden, yang menggunakan teknik <i>purposive</i> dan <i>accidental</i> .

No.	Nama/Instansi	Judul	Metode	Hasil
3	Arischa Oktaviana, UNILA	Analisa Pelayanan Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang – Palembang Dari Sisi Kepuasan Pengguna	<i>Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index</i>	Analisis data pada penelitian ini ialah menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> , <i>Customer Satisfaction Index</i> , serta <i>Chi Square</i> . Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada sebelas atribut yang dianggap penting untuk menentukan kepuasan pelanggan, dari 11 atribut ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen, namun dalam pelaksanaannya atau penerapan di lapangan masih dianggap belum memuaskan. Selanjutnya, perolehan nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> dari penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,476, hal ini berarti menunjukkan pelanggan kereta api masih merasa “Kurang Puas” pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kereta api. Perlunya perusahaan untuk memperbaiki kesebelas atribut di atas agar bisa meningkatkan kepuasan konsumen.