

**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA JASA ANGKUTAN UMUM**
(Studi Kasus : Kereta Api Prambanan Ekspres Solo-Yogyakarta)

Tugas Akhir

untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Sarjana S-1 Teknik Sipil



diajukan oleh :

HERY NOERYANTO
NIM : D 100 020 069
NIRM : 02 6 106 03010 50069

**JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Yogyakarta merupakan kota pelajar, pariwisata berbasis budaya dan pusat pelayanan jasa. Penyelenggaraan pendidikan di kota Yogyakarta memiliki standar kualitas yang tinggi. Kegiatan pariwisata di kota Yogyakarta dikembangkan dengan dasar dan berpusat pada budaya Jawa yang selaras dengan sejarah dan budaya keraton Ngayogyakarta Hadiningrat, kearifan lokal dan nilai-nilai luhur budaya bangsa. Kota Yogyakarta juga merupakan pusat pelayanan jasa yang meliputi jasa penunjang pendidikan dan pariwisata, perdagangan, pemerintahan, keuangan, kesehatan, transportasi dan komunikasi.

Kota Solo merupakan salah satu kota budaya. Tanggal 17 Februari 2009 lalu, kota Solo berusia 264 tahun. Menurut isu sosial yang berkembang di masyarakat, tahun 2009 ini kota Solo ingin membuat jatidirinya sebagai kota yang mempunyai banyak warisan budaya (*World Heritage Cities/WHC*) dan juga mengarah pada kota pusat perdagangan dunia (*World Trade Cities/WTC*). Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya pembangunan di kota Solo.

Kereta api Prambanan Ekspres Solo-Yogyakarta pergi pulang (PP) kali pertama diluncurkan tanggal 20 Mei 1994, dengan hanya menggunakan empat rangkaian kereta kelas bisnis yang ditarik oleh lokomotif disel. Awalnya kereta api itu berjalan hanya dua kali sehari pergi-pulang. Setelah pola pemberangkatannya diubah sesuai dengan keinginan pelanggan menjadi lima kali PP sehari, sejak tanggal 13 Maret 2006 ditambahlah dua perjalanan kereta api Prameks ini menjadi tujuh kali PP. Kereta api ini memiliki 10 kali pemberangkatan dari Stasiun Balapan Solo dalam 1 hari. Jadwal pemberangkatan kereta api tersebut dapat dilihat dalam jadwal pada lampiran II. Dalam 10 kali pemberangkatan tersebut, tidak semua kereta api Prambanan Ekspres Solo-Yogyakarta dioperasikan sesuai dengan jadwal yang ada. Hal ini dilakukan untuk melakukan perawatan pada kereta api itu sendiri. Kapasitas gerbong pada kereta

api ini yaitu 64 penumpang dalam tiap gerbong. Jumlah gerbong dalam tiap pemberangkatan antara 2 sampai 5 gerbong. Pembagian jumlah gerbong pada tiap pemberangkatan ditempatkan sesuai jam puncak penumpang. Penempatan 3 sampai 5 gerbong tiap pemberangkatan dioperasikan pada jam pemberangkatan 06.55 WIB, 10.00 WIB, 12.45 WIB, 16.15 WIB dan 18.45 WIB, pada jam pemberangkatan lain mengoperasikan 2 gerbong kereta api. Penempatan jumlah gerbong tersebut tergantung juga dengan jumlah kereta yang layak beroperasi. Apabila terjadi lonjakan penumpang, maka konsekuensi untuk penumpang yaitu harus berdiri dan berdesak-desakan. Pelayanan yang diberikan dari pihak stasiun yaitu lahan parkir, jasa kuli barang, bagian informasi, loket tiket, loket portir, ruang tunggu, tempat duduk di stasiun, *caffe*, kios, mushola, *toilet*, bak sampah, kursi duduk dalam gerbong, tempat barang, petugas kebersihan gerbong, petugas tiket. Mengenai ketepatan waktu perjalanan tiap pemberangkatan kereta api, sebagian besar sudah sesuai dengan jadwal pemberangkatan yang ada pada jadwal. Adapun keterlambatan biasanya dikarenakan adanya kendala dilapangan seperti : kecelakaan, karena masalah pada mesin, dan lain-lain. (PT Kereta Api Indonesia (PERSERO), Wapedia kereta api Prameks Solo-Yogyakarta, 2008)

Dalam menentukan moda angkutan yang akan digunakan oleh pengguna jasa angkutan umum, sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Salah satunya yaitu jenis atribut pelayanan moda angkutan yang disediakan oleh penyedia jasa angkutan umum. Alternatif moda angkutan umum untuk Solo-Yogyakarta sangat banyak dan memiliki kelebihan masing-masing.

Pengguna jasa kereta api Prameks Solo-Yogyakarta terdiri dari beberapa lapisan masyarakat. Hal tersebut menimbulkan persepsi dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda pula antar lapisan masyarakat yang menggunakan jasa angkutan umum tersebut. Selain itu ada sebagian masyarakat yang merasa lebih nyaman apabila melakukan perjalanan dari kota Solo menuju kota Yogyakarta dengan menggunakan kendaraan pribadi, sehingga dikhawatirkan akan berdampak pada kemacetan lalu lintas. Oleh karena itu untuk menyatukan persepsi dan tingkat kepuasan dari semua lapisan masyarakat yang ada serta menarik sebagian masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi dalam melakukan perjalanan

dari kota Solo ke kota Yogyakarta untuk beralih menggunakan jasa angkutan kereta api Prameks, maka perlu diadakan penelitian tentang atribut pelayanan seperti apa yang diinginkan pengguna, persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap atribut pelayanan yang ada.

B. Rumusan Masalah

Angkutan umum kereta api Prambanan Ekspers (Prameks) Solo-Yogyakarta merupakan salah satu sarana transportasi yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam melakukan perjalanan dari kota Solo ke kota Yogyakarta.

Sedangkan yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan persepsi dan tingkat kepuasan mengenai atribut pelayanan pada kereta api Prameks menurut pengguna jasa tersebut. Pengguna jasa memiliki latar belakang, tingkat penghasilan dan karakter yang berbeda, oleh karena itu tingkat pentingnya atribut pelayanan yang disediakan penyedia jasa dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan juga berbeda-beda. Melihat semakin bertambahnya minat masyarakat untuk menggunakan kereta api Prameks dan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api Prameks yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dengan karakter, tingkat penghasilan serta latar belakang yang berbeda, maka perlu diadakan penelitian tentang atribut pelayanan yang tersedia. Hasil analisis yang akan dilakukan akan menghasilkan faktor atribut pelayanan dari yang paling utama hingga terendah berdasarkan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa, serta persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa tentang variabel atribut pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan kinerja penyedia jasa dalam menyediakan atribut pelayanan kereta api Prameks, sehingga bertambahnya minat masyarakat untuk menggunakan kereta api Prameks dapat didukung dengan penyediaan atribut pelayanan tidak berlebihan dan kurang maksimal oleh penyedia jasa.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui variabel-variabel dari atribut pelayanan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.
2. Mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) Solo-Yogyakarta terhadap atribut pelayanan yang ada.
3. Mengetahui faktor-faktor dominan dari kumpulan variabel yang menjadi pertimbangan dan mempengaruhi pengguna jasa menurut persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api Prameks tersebut.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian tugas akhir perlu diberi batasan masalah agar penelitian lebih terarah. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Moda angkutan umum yang menjadi obyek penelitian adalah Kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) Solo-Yogyakarta
2. Data penelitian diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden yang minimal menggunakan moda angkutan kereta api tersebut 2 kali dalam 1 bulan.
3. Faktor atribut pelayanan moda angkutan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) Solo-Yogyakarta, yang meliputi :
 - a. Waktu
 - b. Biaya
 - c. Keamanan dan keselamatan
 - d. Kenyamanan dan kesenangan
4. Metode pengolahan data yang digunakan adalah dengan metode Analisis antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis/IPA*) dan Analisis Faktor.

5. Analisis dilakukan semata-mata hanya berdasarkan pada data yang diperoleh dari hasil survai, studi kepustakaan dan hasil pengolahan data.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Penulis, dengan adanya penelitian ini maka penulis dapat mengetahui atribut pelayanan dari kereta api Prameks serta sebagai bahan acuan penulis apabila akan membuat sebuah armada angkutan umum yang baru.
2. Bagi penyedia jasa angkutan umum, dengan adanya penelitian ini maka penyedia jasa kereta api Prameks dapat mengetahui permintaan dari pengguna, jenis atribut pelayanan apa yang perlu ditingkatkan untuk membuat pengguna lebih puas dan nyaman serta sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan angkutan umum tersebut.
3. Bagi pengguna jasa kereta api Prameks, dengan adanya penelitian ini maka keinginan dari pengguna mengenai atribut pelayanan yang ada dapat tersampaikan kepada penyedia jasa angkutan tersebut sehingga pengguna tetap menggunakan kereta api Prameks tersebut secara lebih puas dan nyaman.
4. Bagi pembaca, dengan adanya penelitian ini maka pembaca dapat mengetahui sistematika cara penentuan atribut pelayanan pada angkutan umum sehingga pembaca dapat mencoba langkah-langkah penelitian ini untuk kemajuan transportasi Indonesia.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum (Studi Kasus : Kereta Api Prambanan Ekspres Solo-Yogyakarta) belum pernah dilakukan. Meskipun demikian, kajian tentang persepsi dan tingkat kepuasan pengguna angkutan umum lain pernah dilakukan, seperti Analisis Perilaku Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Eksekutif di

Lintas Jakarta-Surabaya (Studi Kasus : KA Mutiara Utara) oleh Bambang Soendjaswono dari Institut Teknologi Bandung 1994, Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo oleh Diana Handayani H dan Irma Martaningtyas, dari Universitas Kristen Petra Surabaya 2004, Analisis Perilaku Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Moda Angkutan Penumpang Rute Bandung-Jakarta oleh Anthony Siahaan dari Institut Teknologi Bandung 1995.