

Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Kelas Eksekutif Bima Di Stasiun Gubeng Pada Saat Penerapan *New Normal*

Aulia Syavila¹⁾, Nugroho Utomo²⁾

¹⁾Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Indonesia

Email: auliasyavilaa@gmail.com

²⁾Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Indonesia

Email: nugrohoutomo7577@gmail.com

Received: 2022-08-31; Accepted: 2023-03-25; Published: 2023-03-30

Abstract

The entry of the Covid-19 virus in early 2020 in Indonesia has changed the order of people's lives. One of the sectors affected by the Covid-19 outbreak is rail transportation. The existence of the Covid-19 virus has resulted in a decrease in the number of train passengers at Gubeng Station. One of the trains that is ready to be operated again by implementing the Covid-19 prevention protocol in the implementation of the New Normal is the Bima Executive Train. Bima Executive Train is an executive class train with a relation of Surabaya Gubeng Station - Gambir Station. In this study, an analysis will be carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This research is a type of descriptive-quantitative research. The population of this study was passengers who used the services of the Bima Executive Train at Gubeng Station. Based on the results of data processing and analysis, the value of the level of conformity between the performance value and expectations at the time of the implementation of the New Normal at Gubeng Station and at the Bima Executive Train was as follows: at Gubeng Station, the largest level of conformity value was 97.56%, namely speed and accuracy in the train departure schedule. Meanwhile, in the Bima Executive Railway, the largest level of conformity value is 98.19%, namely the accuracy of officers in providing information related to train travel disturbances. The average value of the service attributes that describe the level of passenger satisfaction at Gubeng Station, in general reflects the level of satisfaction or excellent quality of service. This is evident from the 25 service attributes that have a value of 4.09, namely "satisfactory". Meanwhile, in the Bima Executive Train, in general, it reflects a very good level of satisfaction or quality of service. This is evident from the 20 service attributes that have a value of 4.14, namely "satisfactory".

Keywords: Train; Station; Passenger satisfaction; New Normal; Importance Performance Analysis (IPA)

Abstrak

Masuknya virus Covid-19 pada awal tahun 2020 di Indonesia memberikan perubahan tatanan kehidupan masyarakat. Salah satunya sektor yang terdampak akibat wabah Covid-19 adalah transportasi kereta api. Adanya virus Covid-19 mengakibatkan penurunan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Gubeng. Salah satu kereta api yang siap untuk dioperasikan kembali melalui penerapan protokol pencegahan Covid-19 untuk penerapan *New Normal* yaitu Kereta Api Eksekutif Bima. Kereta Api Eksekutif Bima ialah kereta api kelas eksekutif melalui relasi Stasiun Surabaya Gubeng – Stasiun Gambir. Pada penelitian ini akan dilaksanakan penganalisisan memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini ialah jenis penelitian deskriptif-kuantitatif. Populasi penelitian ini yakni penumpang yang memakai jasa Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng. Menurut hasil pengolahannya data serta penganalisisan didapatkannya nilai tingkat kesesuaian antara nilai kinerja dan harapan pada saat penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng dan di Kereta Api Eksekutif Bima sebagai berikut: di Stasiun Gubeng, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar yakni 97,56%, ialah kecepatan serta ketepatan pada penjadwalan keberangkatan kereta api. Sedangkan di Kereta Api Eksekutif Bima, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 98,19%, yaitu ketepatan petugas dalam memberikan informasi terkait gangguan perjalanan kereta api. Nilai rata-ratanya dari atribut pelayanan yang mendeskripsikan ketinggian rasa puas penumpang di Stasiun Gubeng, secara umum memberikan cerminan ketinggian rasa puas ataupun kualitas pelayanan yang sangat bagus. Hal ini dibuktikan dari ke-25 atribut pelayanan yang mempunyai nilai sebesar 4,09 yakni “memuaskan”. Melainkan di Kereta Api Eksekutif Bima, secara umum memberikan cerminan ketinggian rasa puas ataupun kualitas pelayanan yang sangat bagus. Hal ini terbukti dari ke-20 atribut pelayanan yang mempunyai nilai sebesar 4,14 yakni “memuaskan”.

Kata Kunci: Kereta Api; Stasiun; Kepuasan penumpang; *New Normal*; *Importance Performance Analysis* (IPA)

PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 ialah suatu penyakit yang dapat menularkan serta penyebabnya dari sindrom pernafasan akut *coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Virus Covid-19 sudah masuk pada Indonesia di tahun 2020 pertama serta menjadikannya salah satu negara dengan kasus Covid-19 terbanyaknya di Asia. Virus

Coronavirus Disease 2019 ataupun Covid-19 memberi pengaruh yang begitu dahsyat untuk keaspekan transportasi, terkhusus kereta api pada Stasiun Gubeng. Terdapatnya virus Covid-19 menyebabkan menurunnya jumlah yang menumpang pada kereta api di Stasiun Gubeng.

Kepemerintahan Indonesia sudah melaksanakan beberapa usaha dalam melakukan penanganan dari penyebarannya virus Covid-19, seperti melalui memberlakukannya kebijakan PSBB, *lockdown*, serta membatasi dalam mengoperasikan angkutan umum. PT. KAI Daop 8 Surabaya selaku penyelenggaraan jasa angkutan kereta api pada Stasiun Gubeng meneruskannya kebijakan itu melalui pelaksanaan pembatalan suatu perjalanan kereta api jarak jauh, melakukan pengurangan jumlah KA Antar Lokal sampai 50%, serta melakukan pengurangan jumlah perjalanan KA.

Kereta api ialah salah satu moda transportasi umum yang mempunyai keunggulan terutamanya pada kemampuannya yang bisa melakukan pengangkutan penumpang ataupun barang secara bersama-sama. Keunggulan yang dipunyai dari kereta api, yakni harga tiket yang bisa terjangkau, mempunyai kondisi yang memiliki rasa keamanan serta kenyamanan, rendahnya polusi. Selain itu, transportasi kereta api memiliki ciri khusus dibandingkannya dengan transportasi darat yang lain, yakni dalam Bergeraknya di atas jalan rel serta dalam satu petakan jalan bebas yang hanya diperuntukkan untuk dilewati satu kereta api.

Menurut Handoko (2021), seiringnya dalam perjalanan waktu, wabah Covid-19 belum menandakan akan segera berakhir, melainkan ekonomi mengalami penurunan sehingga pemerintahan Indonesia memberikan putusan supaya mengakhiri PSBB serta mulainya melakukan penerapan kehidupan *New Normal*. *New normal* yakni suatu penataan baru dalam melakukan penadaptasian melalui Covid-19, dimana masyarakat diberikan kebebasan untuk melaksanakan kegiatan lagi melalui ketentuan dengan ketetapan mengikutinya protokol kesehatan.

PT. KAI Daop 8 Surabaya khususnya pada Stasiun Gubeng sudah melakukan persiapan protokol dalam menerapkan *New Normal*. Protokol tersebut dapat melakukan pengaturan kelangkah-langkahannya serta pentahapan yang dapat dilakukan penerapan dari PT. KAI serta melakukan pelayanan konsumen pada angkutan umum ataupun angkutan barang.

Selain dilakukan penerapannya *New Normal* pada Stasiun Gubeng, sehingga utamanya dalam mengetahui ketinggian rasa puas penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima pada Stasiun Gubeng saat penerapan *New Normal*. Rasa puas ataupun tidak dari penumpang yakni terdapatnya pembeda diantara harapan serta kinerja yang dirasakannya.

Apabila penumpang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikannya yang mana penumpang tidak akan memakai kereta itu dan melakukan pengalihan dari kereta lain serta mereka memiliki kecenderungan akan menceritakannya hal yang tidak baik (Wijaya et al., 2019). Sehingga itu dapat menjadikan faktor dari penelitian ini yakni sebagai pengetahuan terkait ketinggian rasa puas penumpang dengan membandingkannya harapan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapannya *New Normal* serta untuk mengetahui dimensinya serta keatributan

pelayanan yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Penelitian ini memakai metode penyelesaian deskriptif-kuantitatif. Pada penelitian ini terdapat 2 macam data yang digunakan yakni data primer serta data sekunder. Teknik pengumpulannya data primer melalui penyebaran kuesioner serta dilakukan penyusunan melalui pengacuan pada pedoman *New Normal* KAI. Sedangkan data sekunder berupa data jumlah penumpang Kereta Api Eksekutif Bima pada Stasiun Gubeng ditahun 2019 – 2021 yang didapatnya dari Daerah Operasi 8 Surabaya.

Teknik Sampling

Menentukan jumlah sampel untuk mendapatkan data primer maka harus diperoleh data jumlah penumpang Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada tahun 2019 – 2021 dan akan dipilih nilai yang tertinggi. Menurut Ong dan Pambudi (2014), pengukuran sampel akan diambilnya melalui pemakaian persamaan perumusan Slovin yakni:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (10%)

Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan dalam menunjukan serta melakukan perkiraan seberapa validnya serta benarnya pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner untuk merespon pertanyaan itu. Berikut syarat dalam mengujikan angket yakni:

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga termasuk valid,
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ sehingga termasuk tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu keinstrumenan memiliki kecukupan bisa dipercaya untuk dipakai sebagai alat pengumpulan data. Suatu kuesioner disebut reliabilitas apabila respon terhadap pernyataannya ialah menunjukkan kekonsistenan ataupun kestabilan dari waktu ke waktunya. Berikut syarat mengujikan reliabilitas yakni:

- Apabila $\text{Alpha Cronbach} > 0,6$ sehingga termasuk reliabel.
- Apabila nilai $\text{Alpha Cronbach} < 0,6$ sehingga termasuk tidak reliabel.

Analisis Data

Metode untuk analisa untuk penelitian ini memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini dipakai sebagai pengukuran ketinggian kualitas pelayanan yang sudah diberikannya dari sebuah jasa (transportasi), selanjutnya melakukan perbandingan melalui ketinggian harapan pelanggan

(penumpang). Fungsi dari perhitungan ini yakni sebagai informasi yang mempunyai kaitannya melalui indikator pelayanan dimana pemakai jasa dipertahankan karena memberikan rasa puas. Adapun pentahapan dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni:

- 1) Tingkat kesesuaian diantara kinerja dan harapan, melalui persamaan yakni:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian

X_i = Nilai jumlah kinerja

Y_i = Nilai jumlah harapan

- 2) Perhitungan rata-rata dari tiap keatributan, melalui persamaan berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Nilai tingkat rata-rata dari kinerja

$\bar{Y}$ = Nilai tingkat rata-rata dari harapan

n = Total seluruh responden

- 3) Menghitung semua keatributan rata-rata, melalui persamaan berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k} \dots\dots\dots(5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k} \dots\dots\dots(6)$$

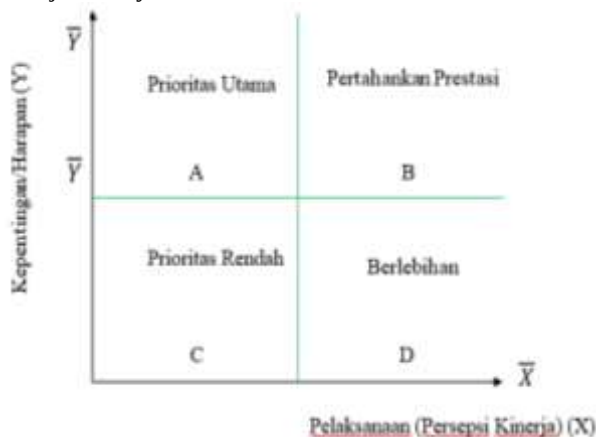
Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$ = Rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k = Jumlah atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang

- 4) Pentahapan berikutnya melakukan pendeskripsian tiap indikator pada diagram kartesius yang ditunjukkannya berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber: Nasution (2005)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Jumlah Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel yang mana diperlukannya jumlah populasi dimana jumlah sampel tersebut diperoleh dari jumlah penumpang Kereta Api Eksekutif Bima pada Stasiun Gubeng pada tahun 2019 – 2021 serta dipilih nilai yang tertinggi. Jumlah penumpang tersebut didapatkan dari PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya melalui jumlah

penumpang tertinggi ditahun 2019 sebanyak 170.670 orang. Yang mana dalam penentuan jumlah responden melalui pemakaian persamaan rumus *Slovin* yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(7)$$

$$n = \frac{170.670}{1 + (170.670 \times 0,1^2)} \dots\dots\dots(2)$$

$$n = 99,94$$

$$n \approx 100 \text{ responden}$$

Sehingga, sampel yang dipakai untuk penelitian ini sebesar 100 orang.

Karakteristik Responden

Pengambilan data kepuasan penumpang Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Penyebarannya dilaksanakan secara langsung yang dilakukannya pada ruang tunggu Stasiun Gubeng. Adapun penjelasannya dari hasil kuesioner terkait karakteristik responden:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Pria	32	32%
Wanita	68	68%
Usia		
< 20 tahun	4	4%
20 – 29 tahun	74	74%
30 – 39 tahun	13	13%
40 – 49 tahun	5	5%
> 50 tahun	4	4%
Pendidikan Terakhir		
SMA	59	59%
Diploma	6	6%
S1	31	31%
S2	2	2%
Lainnya	2	2%
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	3	3%
Pelajar/Mahasiswa	58	58%
Karyawan Swasta	29	29%
Wiraswasta	6	6%
Lainnya	4	4%
Tujuan Perjalanan		
Studi	20	20%
Bekerja	21	21%
Berdagang	3	3%
Wisata	53	53%
Lainnya	3	3%

Sumber: Hasil Analisa Data (2022)

Analisa Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil membandingkan diantara penilaian kinerja melalui penilaian harapan. Tingkat kesesuaiannya inilah yang dapat memastikan pengurutan utama dalam meningkatkan pemfaktoran yang menjadikan pengaruh dari rasa puas penumpang. Besarnya ketinggian

kesesuaiannya bisa dihitungkannya melalui persamaan yakni:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots \dots \dots (8)$$

1) Tingkat Kesesuaian di Stasiun Gubeng

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan di Stasiun Gubeng

Atribut	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)
P1	3,97	4,50	88,22
P2	3,79	4,25	89,18
P3	3,86	4,21	91,69
P4	4,02	4,44	90,54
P5	4,36	4,49	97,10
P6	4,40	4,51	97,56
P7	4,32	4,50	96
P8	4,30	4,44	96,85
P9	4,25	4,54	93,61
P10	4,28	4,55	94,07
P11	3,87	4,44	87,16
P12	3,96	4,23	93,62
P13	3,87	4,10	94,39
P14	4,01	4,42	90,72
P15	4,34	4,56	95,18
P16	4,01	4,48	89,51
P17	3,81	4,15	91,81
P18	4,01	4,44	90,32
P19	3,92	4,20	93,33
P20	4,20	4,44	94,59
P21	4,22	4,54	92,95
P22	4,35	4,48	97,10
P23	4,25	4,51	94,24
P24	4	4,46	89,69
P25	3,8	4,24	89,62
Rata-Rata	4,09	4,40	92,76

Sumber : Hasil Analisa Data (2022)

Menurut hasil pengolahan data serta analisisnya, sehingga didapatkan nilai rata-rata oleh keatributan yang melakukan penggambaran ketinggian rasa puas penumpang sangat bagus. Hal ini bisa terlihat oleh ke-25 keatributan yang mempunyai nilai sebesar 4,09 yakni “memuaskan”.

2) Tingkat Kesesuaian di Kereta Api Eksekutif Bima

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan di Kereta Api Eksekutif Bima

Atribut	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)
P1	4	4,56	87,72
P2	3,80	4,20	90,48
P3	4,18	4,45	93,93
P4	3,97	4,42	89,82
P5	4,30	4,48	95,98
P6	4,21	4,42	95,25
P7	4,25	4,41	96,37
P8	4,35	4,48	97,10
P9	4,28	4,45	96,18
P10	4,30	4,41	97,51
P11	4,34	4,42	98,19

Atribut	Kinerja (Xi)	Harapan (Yi)	Tki (%)
P12	3,89	4,13	94,19
P13	3,79	4,18	90,67
P14	3,86	4,17	92,57
P15	4,32	4,41	97,96
P16	4,07	4,45	91,46
P17	4,20	4,44	94,59
P18	4,29	4,46	96,19
P19	4,19	4,46	93,95
P20	4,25	4,48	94,87
Rata-Rata	4,14	4,39	94,08

Sumber : Hasil Analisa Data (2022)

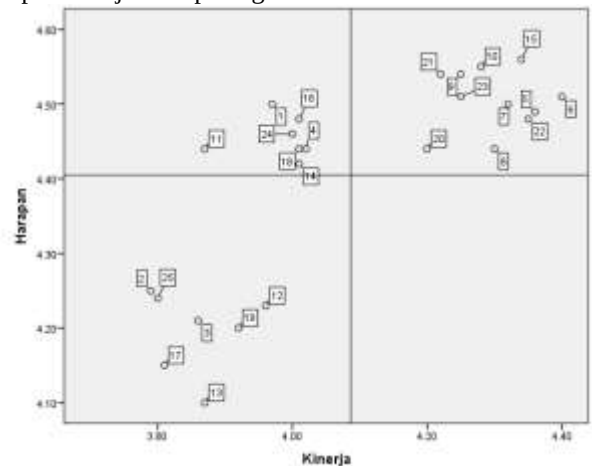
Menurut hasil pengolahan data serta analisisnya, sehingga diperolehnya nilai rata-rata dari keatributan yang mendeskripsikan ketinggian rasa puas penumpang sangat bagus. Hal ini bisa terlihat oleh ke-20 atribut yang mempunyai nilai sebesar 4,14 yakni “memuaskan”.

Analisa Atribut Dengan Diagram Kartesius

Analisa atribut dengan diagram kartesius berfungsi untuk mengetahui tiap atribut berdasarkan tingkat harapan serta tingkat kinerja kepuasan penumpang Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng pada saat penerapan *new normal* dengan menggunakan diagram kartesius IPA.

1) Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut di Stasiun Gubeng

Pada diagram kartesius dianalisa dengan program SPSS 25 sehingga diperoleh diagram kartesius *Importance Performance Analysis*. Diagram kartesius kinerja dan harapan penumpang di Stasiun Gubeng dapat ditunjukkan pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan di Stasiun Gubeng

Sumber: *Output SPSS* (2022)

Dari gambar 2 dapat diketahui bagian dari atribut-atribut yang menjadikan pengaruh rasa puas penumpang terbagikan menjadi 4 bagian yakni:

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan atribut pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan yang penanganannya harus diprioritaskan oleh stasiun,

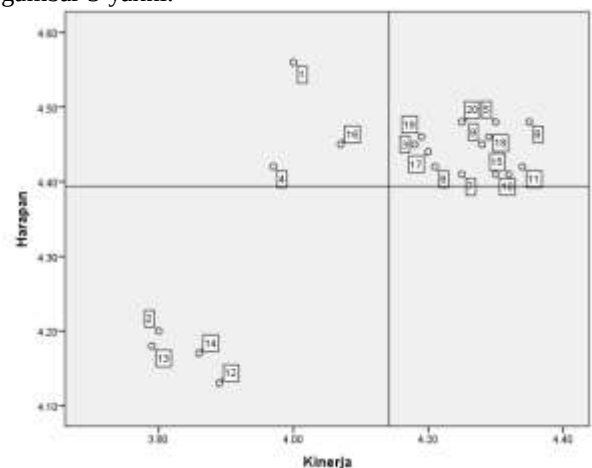
karena atribut ini dianggap sangat penting oleh penumpang, sementara tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Atribut-atribut pernyataan yang termasuknya ke dalam kuadran I yakni:

- a. Keadaan stasiun yang selalunya menunjukkan kebersihan serta kerapian dengan sirkulasi udara yang baik (1)
 - b. Ketersediaan fasilitas stasiun seperti mushola dan toilet yang bersih (4)
 - c. Petugas merespon keluhan dan permasalahan penumpang secara cepat (11)
 - d. Petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang secara cepat dan tepat (14)
 - e. Petugas memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan saat di stasiun (16)
 - f. Petugas terampil dalam menangani penumpang saat bertransaksi dalam pembelian tiket *go show* (18)
 - g. Petugas peduli terhadap kondisi dan situasi yang ada di stasiun kereta api (24)
2. Kuadran II
- Kuadran II menunjukkan keatributan pernyataan yang menjadikan pengaruh rasa puas penumpang serta diperlukannya pertahanan, sebab dalam pelaksanaannya sesuai melalui kinerja serta harapannya penumpang dalam memberikan rasa puas kepada penumpang. Atribut-atribut pernyataan yang termasuknya ke dalam kuadran II yakni:
- a. Tersedianya fasilitas sebagai Tes Covid-19 yakni Tes Antigen/PCR (5)
 - b. Kecepatannya serta ketepatannya untuk penjadwalan keberangkatan kereta api (6)
 - c. Tiket dapat dipesan melalui *online* dengan Aplikasi KAI Access, Web KAI, serta mitranya penjualan tiket resmi KAI (7)
 - d. Para petugas memiliki kemampuan untuk memberi layanan yang terbagus serta tidak melakukan pembedaan satu sama yang lainnya. (8)
 - e. Prosedurnya dalam memesan tiket, identitas diri, dan surat tes Antigen/PCR yang memiliki kecepatan serta kemudahan (9)
 - f. Pelaksanaan dalam memeriksa suhu tubuh penumpang sesuai melalui protokol kesehatan (10)
 - g. Rasa percaya diri serta sikapnya yang siap dalam memberikan pelayanan ditunjukkan petugas (15)
 - h. Seluruh petugasnya memiliki kondisi prima serta memakai alat pelindungan diri seperti masker serta sarung tangan (20)
 - i. Petugas bersikap ramah serta baik kepada penumpangnya (21)
 - j. Petugas selalu sigap serta peduli kepada penumpang (22)
 - k. Petugas peduli kepada penumpang serta pemberian keinformasian melalui bahasa yang sopan serta mudahnya dipahami (23)

3. Kuadran III
- Kuadran III memperlihatkan keatributan pernyataan yang bisa memberikan pengaruh rasa puas penumpang serta dianggapnya kurang utama untuk penumpang, sedangkan kualitas dalam pelaksanaannya biasa saja. Atribut-atribut pernyataan yang termasuknya ke dalam kuadran III yakni:
- a. Tersedianya kebersihan tempat menunggu serta tempat duduk yang berjarak (2)
 - b. Penyediaannya *hand sanitizer* serta wastafel *portable* di area stasiun (3)
 - c. Petugas sigap untuk membantu penumpang disaat melaksanakan boarding secara mandiri (12)
 - d. Petugas sigap untuk mengaturnya jarak dalam mengantri memasukinya area stasiun, loket tiket, serta jalur *boarding* (13)
 - e. Petugas rutinnya melaksanakan sterilisasian stasiun menyemprotkan disinfektan (17)
 - f. Membatasi jumlah penumpang yang masuk di stasiun (19)
 - g. Petugas bisa melakukan komunikasi dengan lancar kepadanya penumpang (25)
4. Kuadran IV
- Kuadran IV memperlihatkan keatributan pernyataan yang menjadi pengaruh rasa puas penumpang, yang dinilainya berlebihan sebab penumpang menganggapnya tidak utama terhadap adanya atribut-atribut ini, melainkan dalam melaksanakannya dilakukannya dengan bagus oleh stasiun. Tidak terdapatnya atribut-atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran IV.

2) Diagram Kartesius Berdasarkan Atribut di Kereta Api Eksekutif Bima

Pada diagram kartesius ini dilaksanakan melalui program SPSS 25 yang mana didapatkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* Diagram kartesius kinerja serta harapan penumpang di Kereta Api Eksekutif Bima bisa ditunjukkannya pada gambar 3 yakni:



Gambar 3. Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan di Kereta Api Eksekutif Bima
Sumber: *Output SPSS (2022)*

Dari gambar 3 dapat diketahui bagian dari atribut-atribut yang menjadikan pengaruh rasa puas penumpang terbagikan menjadi 4 bagian yakni:

1. Kuadran I
Pada kuadran I memperlihatkan atribut-atribut pernyataan yang bisa menjadi pengaruh rasa puas penumpang serta dalam menangani diperlukan pengutamaan dari pihak penyedia jasa, sebab atribut-atribut itulah yang dinilai begitu utama dari penumpang, melainkan tingkat dalam melaksanakannya masih belum memberikan rasa puas. Atribut-atribut pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran I yakni:
 - a. Keadaan kereta api yang tampak bersih serta rapih (1)
 - b. Tersedianya fasilitas kereta api berupa toilet yang bersih dan tidak berbau (4)
 - c. Jumlah kapasitas penumpang kereta api sesuai aturannya yang diberlakukan pada masa *new normal* (16)
2. Kuadran II
Pada kuadran II memperlihatkan atribut-atribut pernyataan yang bisa memberikan pengaruh rasa puas penumpang yang diperlukan untuk dipertahankannya, sebab pada umumnya tingkat pelaksanaannya sesuai dengan kinerja serta harapan penumpang, yang mana bisa memberikan rasa puas penumpang. Atribut-atribut pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran II yakni:
 - a. Tersedianya rak bagasi di atas tempat duduk penumpang (3)
 - b. Petugas mampu memberi layanan yang prima tanpa membedakan satu sama yang lain (5)
 - c. Pemberian layanan yang bagus dari petugasnya (6)
 - d. Penumpang sampai tujuan sesuai dengan penjadwalan yang sudah ditetapkan (7)
 - e. Petugas kereta api amanah untuk penjagaan keamanan serta keselamatan penumpang selamanya dalam perjalanan (8)
 - f. Petugas tepat untuk memberi keinformasian stasiun yang akan singgah/lewat dalam bentuk visual ataupun audio (9)
 - g. Petugas sigap serta cepat dalam menjawab keluhan serta persoalan penumpang selamanya di kereta api (10)
 - h. Petugas tepat untuk pemberian keinformasian mengenai kendala perjalanan kereta api (11)
 - i. Kondisi petugas dalam kondisi prima serta memakainya sarung tangan (15)
 - j. Petugas kereta api bersikap ramah dan baik kepada penumpangnya (17)
 - k. Petugas peduli untuk mengingatkan dalam wajib memakai masker saat di kereta api (18)
 - l. Kesigapan petugas dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan penumpang (19)

- m. Semua penumpang diperlakukan adil oleh petugas kereta api (20)

3. Kuadran III
Pada kuadran III memperlihatkan atribut-atribut pernyataan yang menjadikan pengaruh rasa puas penumpang yang dinilainya masih dianggap kurang utama untuk penumpang, melainkan kualitas dalam melaksanakannya biasa saja. Atribut-atribut pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran III yakni:
 - a. Penyediaan *hand sanitizer* di kereta api (2)
 - b. Ketepatan petugas dalam memberikan keinformasian ketersediaan serta fasilitas kesehatan dalam menangani darurat berupa perlengkapan P3K (12)
 - c. Pembersihan obyek-obyek yang seringkali dipegang tangan selamanya perjalanan di kereta api (13)
 - d. Petugas rutin melakukan sterilisasi kereta api dengan penyemprotan disinfektan (14)
4. Kuadran IV
Pada kuadran IV memperlihatkan atribut-atribut pernyataan yang menjadikan pengaruh rasa puas penumpang yang dinilainya berlebihan ke dalam melaksanakannya, dikarenakan penumpang memiliki anggapan tidak terlalu utama terhadap terdapatnya atribut tersebut, tetapi dalam melaksanakannya dilaksanakan dengan bagus dari penyedia jasa. Tidak terdapatnya atribut-atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran IV.

KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian serta pembahasannya sehingga bisa diambilnya simpulan yakni, Menurut hasil pengolahan datanya serta penganalisisan untuk penelitian ini, sehingga didapatkan nilai rata-rata dari keatributan yang mendeskripsikan tingkat rasa puas penumpang terhadap penerapannya *New Normal* di Stasiun Gubeng melalui tingkat rasa puas ataupun kualitas pelayanannya yang sangat bagus. Hal ini dibuktikan dari ke-25 atribut yang mempunyai nilai sebesar 4,09 yakni “memuaskan”.

Menurut hasil pengolahan datanya serta penganalisisan untuk penelitian ini, sehingga didapatkan nilai rata-ratanya dari keatributan yang mendeskripsikan tingkat rasa puas penumpang terhadap pelayanannya Kereta Api Eksekutif Bima di Stasiun Gubeng disaat penerapan *New Normal* dengan tingkat rasa puas ataupun kualitas pelayanan yang sangat bagus. Hal ini dibuktikan dari ke-20 atribut yang mempunyai nilai sebesar 4,14 yakni “memuaskan”.

Menurut hasil pengolahan datanya serta penganalisisan untuk penelitian ini sehingga didapatkan peninjauan diantara nilai kinerja serta nilai harapan dalam menangani penumpang di Stasiun Gubeng serta di Kereta Api Eksekutif Bima pada saat menerapkan *new normal* yakni: Pada Stasiun Gubeng, nilai kinerja pada penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,40 yaitu kecepatan dan ketepatan dalam jadwal keberangkatan kereta api. Sedangkan nilai harapan pada

penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,56 yakni petugas selalunya memperlihatkan rasa kepercayaan diri serta kesikapan dalam pemberian pelayanan serta membantunya penumpang.

Pada Kereta Api Eksekutif Bima, nilai kinerja pada penanganan penumpang yang terbesar adalah 4,35 yakni petugas kereta api amanah untuk menjaga keamanan serta keselamatan penumpang dalam perjalanan. Melainkan nilai harapan untuk menangani penumpang yang terbesar ialah 4,56 yakni keadaan kereta api yang selalunya tampak bersih serta rapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. Laely. (2017). “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu”. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol.11, No.2, Oktober 2017, Hal 123–136, Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telkom, Bandung.
- Handoko, Churniawan, E., & Rozak, F. (2021). “Analisis Respon Penumpang Terhadap Penerapan *New Normal* pada Layanan Kereta Api Jarak Jauh di Pulau Jawa”. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, Vol.5, No.1, Maret 2021, Hal 36–46, Jurusan Manajemen Transportasi Perkeretaapian PPI, Madiun.
- Ismail, A. B., Setiono, T. A., & Suraharta, I. M. (2020). “Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Lokal Penataran Relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama”. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, Vol.4, No.2, November 2020, Hal 131–137, Jurusan Manajemen Transportasi Perkeretaapian PTDI-STTD, Bekasi.
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). “Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta”. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol.8, No.2, November 2019, Hal 59–75, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik LP3I, Jakarta.
- Kurniawan, S. (2021). “Analisis Tingkat Kepuasan Calon Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19”. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, Vol.5, No.2, November 2021, Hal 39–44, Jurusan Manajemen Transportasi Perkeretaapian PPI, Madiun.
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). “Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun”. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*, Vol.5, No.1, Juni 2020, Hal 1-5, Jurusan Manajemen Transportasi Perkeretaapian PPI, Madiun.
- Leliana, A., & Widyastuti, H. (2018). “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun”. *Jurnal Teknologi Penerbangan*, Vol.2, No.2, Oktober 2018, Hal 43–48, Jurusan Teknik Sipil ITS, Surabaya.
- Mardhino, R., & Yulhendri, Y. (2019). “Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman”. *Jurnal Ecogen*, Vol.2, No.4, Desember 2019, Hal 643–653, Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang, Padang.
- Widodo, T., & Nugroho, A. J. (2019). “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Prameks di Stasiun Klaten”. *Jurnal Disprotek*, Vol.10, No.2, Juli 2019, Hal 73–85, Jurusan Teknik Industri Universitas Teknologi Yogyakarta, Yogyakarta.