

2022

JURNAL

RANCANG BANGUN TEKNIK SIPIL

Kepemimpinan Manajer Proyek Berperan Terhadap Keberhasilan
Proyek
(Buddewi Sukindrawati , Widya Kartika)

Pengaruh Penambahan Abu Tempurung Kelapa Terhadap Kuat Tekan
Beton dengan Faktor Air Semen Tetap
(Arusmalem Ginting, Bing Santosa, Wahyu Cahyo Gumilang)

Analisis Faktor-Faktor Infrastruktur Jalan Terhadap Kecelakaan
Lalu-Lintas "Studi Kasus Jalan Raya Wonogiri – Ngadirojo"
(Satria Agung Wibawa, Retno Tri Nalarsih)

Layanan Kereta Bandara Yogyakarta International Airport Menurut
Perspektif Penumpang
(Eriyandi Ferdiansyah, Risdiyanto)

Analisis Angkutan Sedimen Sungai Panjang Kabupaten Semarang
(Yekti Anggun Eka Dariyanti, Tania Edna Bhakty, Nizar Achmad)

Identifikasi dan Penilaian Risiko Pada Proyek Ruas Jalan
Semin-Tambakromo
(Widya Kartika, Buddewi Sukindrawati)

Kajian Kapasitas Penampang Sungai Krukut-Cideng Menggunakan
Software HEC-RAS "Studi Kasus Sungai Krukut-Cideng Jl. Abdul Muis"
(Reja Putra Jaya)

Penggunaan Serbuk Kaca Sebagai Bahan Tambah/Filler pada
Perkerasan Jenis Hrs – Wc Berdasarkan Karakteristik Marshall
Suherminanta, Adrianto Palelu, Risdiyanto, Nindy Cahyo Kresnanto)

DEWAN EDITORIAL

Penerbit	: Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Janabadra
Ketua Penyunting (Editor in Chief)	: Dr. Tania Edna Bhakty, ST., MT.
Penyunting (Editor)	: 1. Dr. Endro Prasetyo W, S.T., M.Sc., Universitas Lampung 2. Dr. Ir. Edy Sriyono, M.T., Universitas Janabadra 3. Dr. Nindyo Cahyo K, S.T., M.T., Universitas Janabadra 4. Sarju, ST., M.T., Universitas Janabadra
Alamat Redaksi	: Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Janabadra Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 55-57, Yogyakarta 55231 Telp./Fax: (0274) 543676 Email: tania@janabadra.ac.id Website: http://e-journal.janabadra.ac.id/
Frekuensi Terbit	: 2 kali setahun

JURNAL RANCANG BANGUN TEKNIK SIPIL adalah media publikasi jurusan Teknik Sipil Universitas Janabadra, Yogyakarta yang diterbitkan secara berkala pada bulan April dan Oktober. Jurnal ini mempublikasikan hasil-hasil penelitian, kajian teori dan aplikasi teori, studi kasus atau ulasan ilmiah dari kalangan ahli, akademisi, maupun praktisi dalam bidang teknik sipil yang meliputi bidang Struktur, Keairan, Transportasi, Mekanika Tanah, dan Manajemen Konstruksi. Naskah yang masuk akan dievaluasi oleh Penyunting Ahli. Redaksi berhak melakukan perubahan pada tulisan yang layak muat demi konsistensi gaya, namun tanpa mengubah maksud isinya.

DAFTAR ISI

1. Kepemimpinan Manajer Proyek Berperan Terhadap Keberhasilan Proyek (Buddewi Sukindrawati , Widya Kartika)	1 - 11
2. Pengaruh Penambahan Abu Tempurung Kelapa Terhadap Kuat Tekan Beton Dengan Faktor Air Semen Tetap (Arusmalem Ginting, Bing Santosa, Wahyu Cahyo Gumilang)	12 - 15
3. Analisis Faktor-Faktor Infrastruktur Jalan Terhadap Kecelakaan Lalu-Lintas “Studi Kasus Jalan Raya Wonogiri – Ngadirojo” (Satria Agung Wibawa, Retno Tri Nalarsih)	16 - 22
4. Layanan Kereta Bandara Yogyakarta International Airport Menurut Perspektif Penumpang (Eriyandi Ferdiansyah, Risdiyanto)	23 – 28
5. Analisis Angkutan Sedimen Sungai Panjang Kabupaten Semarang (Yekti Anggun Eka Dariyanti, Tania Edna Bhakty, Nizar Achmad)	29 – 34
6. Identifikasi dan Penilaian Risiko Pada Proyek Ruas Jalan Semin-Tambakromo (Widya Kartika, Buddewi Sukindrawati)	35 – 39
7. Kajian Kapasitas Penampang Sungai Krukut-Cideng Menggunakan Software HEC-RAS “Studi Kasus Sungai Krukut-Cideng Jl. Abdul Muis” (Reja Putra Jaya)	40 – 43
8. Penggunaan Serbuk Kaca Sebagai Bahan Tambah/Filler pada Perkerasan Jenis Hrs – Wc Berdasarkan Karakteristik Marshall (Suherminanta, Adrianto Palelu, Risdiyanto, Nindyo Cahyo Kresnanto)	44 – 53

PENGANTAR REDAKSI

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa atas terbitnya **JURNAL RANCANG BANGUN TEKNIK SIPIL** Volume 8, Nomor 2, Edisi April 2022. Jurnal ini menampilkan tujuh artikel di bidang Teknik Sipil.

Penerbitan **JURNAL RANCANG BANGUN TEKNIK SIPIL** ini adalah bertujuan untuk menjadi salah satu wadah berbagi hasil-hasil penelitian, kajian teori dan aplikasi teori, studi kasus atau ulasan ilmiah dari kalangan ahli, akademisi, maupun praktisi dalam bidang teknik sipil yang meliputi bidang Struktur, Keairan, Transportasi, Mekanika Tanah, dan Manajemen Konstruksi. Harapan kami semoga naskah yang tersajidapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidangnya masing-masing.

Redaksi

Layanan Kereta Bandara Yogyakarta International Airport Menurut Perspektif Penumpang

Eriyandi Ferdiansyah,¹ Risdiyanto,^{1,*}

¹Program Studi Teknik Sipil, Universitas Janabadra Yogyakarta, Jl. Tentara Rakyat Mataram 55-57, Yogyakarta
Email: es.rekt@gmail.com; risdiyanto@janabadra.ac.id

Abstract

Operational Area 6 PT Kereta Api Indonesia (KAI) presents airport trains to serve passengers who want to travel to Wates or to Yogyakarta International Airport (YIA). This Airport Train has just been inaugurated on August 27, 2021. The aim of this research is to determine the performance of the Airport Train in providing services to passengers and to know the priority of service improvement that needs to be carried out by PT KAI. The assessment method used is Importance Performance Analysis. The source of this research is the primary survey through filling out questionnaires by respondents using a Likert scale of 1 to 5. The sample in this study is YIA train service users, totaling 212 respondents. From the calculation results, the average airport train performance rating is 3.73. This means that the service performance provided by the Airport Train so far has been good/satisfactory for passengers. Based on the Importance Performance Analysis method, the priority of improvements that need to be made by PT KAI as the manager is in terms of ticket sales services, as well as information on operating schedules and railway service network maps because this variable is very important but the service is still relatively low.

Keywords: IPA, Airport Train

1. Pendahuluan

Kereta Yogyakarta International Airport (Kereta YIA/Kereta Bandara) resmi beroperasi pada tanggal 1 September Tahun 2021. Kereta Bandara YIA ini memiliki rute pemberhentian mulai dari stasiun Yogyakarta, Stasiun Wates, dan terakhir di Stasiun Bandara YIA. Sebelum dioperasikannya Kereta YIA, telah ada kereta bandara di Indonesia seperti di Solo, Palembang, Medan, Padang, dan Banten [1]. Diperkirakan, Kereta bandara YIA ini akan mampu mengurangi sekitar 20-30 persen volume kendaraan menuju dan meninggalkan bandara. Tujuan dari pembangunan Kereta Bandara ini adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sekaligus sebagai bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

Demi memenuhi harapan pengguna jasa Kereta Bandara YIA, PT KAI yang bekerjasama dengan PT Angkasa Pura I, berusaha memberikan pelayanan yang berfokus pada kualitas, yaitu selalu memperhatikan pelayanan, kepuasan penumpang, dan inovasi produk-produk terbarunya. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan Kereta Bandara, dibutuhkan tanggapan dari penumpang. Guna keperluan tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Angkutan Umum

Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Tujuan diselenggarakannya angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat [13]. Angkutan kota adalah sarana transportasi penumpang perkotaan yang biasanya

dijalankan di jalan raya pada lalu lintas campuran (*mixed traffic*), disediakan oleh swasta atau operator umum dan berada dalam kelompok dan rute tertentu [12].

Perkeretaapian sebagai salah satu jenis angkutan umum, memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuan untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara masal, menghemat ruang dan energi, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, memiliki pencemaran yang rendah terhadap lingkungan, serta lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya untuk angkutan jarak jauh dan daerah yang padat lalu lintasnya [8]. Beberapa alasan yang menjadi kelebihan penggunaan kereta api yaitu bebas dari hambatan kemacetan lalu lintas, waktu perjalanan akan lebih singkat, dan biaya bertransportasi akan lebih murah [4]. Kereta api adalah sarana transportasi, baik berjalan sendiri maupun dirangkai dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang bergerak di jalan rel. Pada dasarnya kereta api adalah suatu moda angkutan umum yang terdiri dari dua bagian penggerak yang disebut lokomotif dan unit pembangkit atau gerbong [8].

2.2 Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud atau berupa jasa dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [7]. Tolak ukur pelayanan yang baik yaitu melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain).

Sementara itu, kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Untuk mencapai kepuasan konsumen tersebut,

perusahaan perlu memperhatikan faktor yang mempengaruhinya. Salah satunya adalah kualitas pelayanan [5]. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima dari suatu jasa [11].

Untuk memenuhi unsur layanan yang baik, dibutuhkan Standar Pelayanan Minimum (SPM). SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang SPM angkutan orang dengan kereta api yang terdiri dari 2 SPM yaitu, SPM di dalam stasiun dan SPM dalam kereta/saat perjalanan [9]. Komponen SPM meliputi unsur keselamatan, keamanan, kehandalan /keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

2.3 Importance Performance Analysis

Guna mengukur tingkat layanan, salah satu metode yang sering dipakai adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance-Performance Analysis (IPA)* adalah teknik untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan organisasi [6]. IPA secara eksplisit meminta responden dalam survei kepuasan pelanggan untuk menunjukkan seberapa penting setiap atribut [3]. Teknik *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. *Importance Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap) [2]

Melalui analisis kuadran dapat diketahui respon dari konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan dari atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja pelayanan suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut. Singkatnya, alat evaluasi IPA ini digunakan untuk memprioritaskan atribut guna arahan perbaikan. Selain itu, IPA juga dapat memberikan panduan untuk pengembangan strategis [10].

Indikator kinerja dapat diketahui dengan cara memberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik, diberi bobot 5, berarti penumpang sangat puas.

- b. Jawaban baik, diberi bobot 4, berarti penumpang puas.
- c. Jawaban cukup baik, diberi bobot 3, berarti penumpang cukup puas.
- d. Jawaban kurang baik, diberi bobot 2, berarti penumpang kurang puas.
- e. Jawaban tidak baik, diberi bobot 1, berarti penumpang tidak puas.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

$$Tki = (Xi / Yi) \times 100\% \quad (1)$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja angkutan perkotaan

Yi = Skor penilaian kepentingan penumpang.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) diisi dengan skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) merupakan tingkat kepentingan. Selanjutnya, baik X maupun Y dicari nilai rata-ratanya dengan rumus::

$$X \text{ rata-rata} = (\sum Xi)/n \quad (2)$$

$$Y \text{ rata-rata} = (\sum Yi)/n \quad (3)$$

dimana:

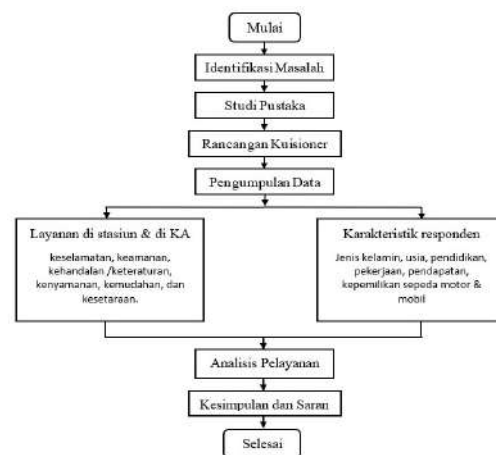
$X \text{ rata-rata}$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

$Y \text{ rata-rata}$ = Bobot rata-rata tingkat kepentingan kinerja atribut ke-i

n = Jumlah responden

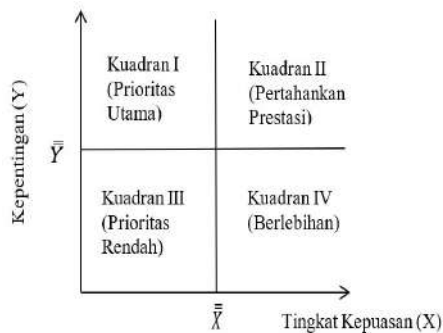
3. Metodologi Penelitian

Tahapan penelitian bisa dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Responden pada penelitian kali ini adalah pengguna Kereta Api Bandara YIA. Pengambilan data dilakukan di Stasiun Yogyakarta dan di Stasiun Bandara YIA. Cara mendapatkan data adalah dengan wawancara secara langsung atau memberikan google form kepada penumpang untuk diisi. Hasil pengumpulan data dari setiap tahapan dirangkum, selanjutnya dianalisis menggunakan kuadran yang ada pada IPA.



Gambar 2 Kuadran pada Importance Performance Analysis

Langkah-langkah yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan metode IPA adalah sebagai berikut :

1. Menghitung *Performance* dan *Importance*
2. Menghitung *Gap Score*
3. Menghitung persentase tingkat kesesuaian
4. Membuat diagram kartesius

4. Hasil dan Pembahasan

Kereta Api Bandara YIA memiliki pemberangkatan 7 kali dalam satu hari. Dalam perjalanannya, Kereta Api Bandara YIA menempuh jarak sejauh 40 km yang hanya ditempuh dalam waktu 40 menit. Dengan menggunakan kereta api bandara, waktu perjalanan dari pusat Kota Yogyakarta menuju Bandara YIA akan lebih cepat dari pada menggunakan kendaraan pribadi yang memerlukan waktu hingga 1,25 jam.

Kereta Bandara YIA, saat dilakukannya penelitian ini, hanya bisa beroperasi sebanyak 50% dari kapasitas yang disediakan karena masih dalam suasana pandemi sehingga harus mengikuti peraturan *physical distancing*. Kereta Api Bandara YIA adalah kereta api yang sudah dilengkapi dengan AC dan tempat duduk, memiliki sandaran yang empuk dan nyaman sesuai standar. Tarif Kereta Bandara YIA juga terbilang murah yaitu sebesar Rp 20.000,00 (dua puluh ribu rupiah) untuk perjalanan dari Stasiun Yogyakarta menuju Stasiun Bandara YIA maupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil survei penumpang, kondisi sosiodemografi sebanyak 212 responden yang menggunakan jasa Kereta Api Bandara tampak pada tabel berikut.

Tabel 1 Kondisi Sosiodemografi Responden

Kondisi sosio demografi	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	110	52
Perempuan	102	48
Usia		
< 20 tahun	26	12
20 – 30 tahun	64	30
31 – 40 tahun	72	34
41 – 50 tahun	32	15
51 – 60 tahun	15	7
> 60 tahun	3	1
Pendidikan terakhir		
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	48	23
Diploma	26	12
Sarjana	114	54
Magister	23	11
Doktor	0	0
Pekerjaan		
Pelajar / mahasiswa	29	14
ASN	17	8
TNI Polri	16	8
Guru / dosen	21	10
Profesional (pengacara, dll)	10	5
Wiraswasta	35	17
Karyawan swasta	49	23
Pedagang	15	7
Dokter / Nakes	20	9
Pendapatan		
< 1 juta rupiah	22	10
1 – 5 juta rupiah	149	70
6 – 10 juta rupiah	35	17
> 10 juta rupiah	6	3
Kepemilikan sepeda motor		
Tidak punya	19	9
1	98	46
2	92	43
≥ 3	3	1
Kepemilikan mobil		
Tidak punya	73	34
1	133	63
2	3	1
≥ 3	3	1

Dari tabel 1 tampak bahwa 52% pengguna berjenis kelamin laki-laki. Sebanyak 76% penumpang berusia 40 tahun ke bawah. Mayoritas responden berpendidikan sarjana. Sebanyak 23% penumpang bekerja sebagai karyawan swasta, diikuti wiraswasta, pelajar/mahasiswa serta guru/dosen. Pendapatan mayoritas responden sebesar 70% berada pada rentang satu hingga lima juta rupiah. Sebesar 89% memiliki sepeda motor dan 64% mempunyai mobil di rumahnya.

Selanjutnya, dilakukan perhitungan rata-rata nilai skala *likert* pada *performance* dan *importance* dari 212 responden. Adapun hasil dari perhitungan *performance* dan *importance* serta *gap* di antara keduanya tampak pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Gap Layanan Kereta Bandara

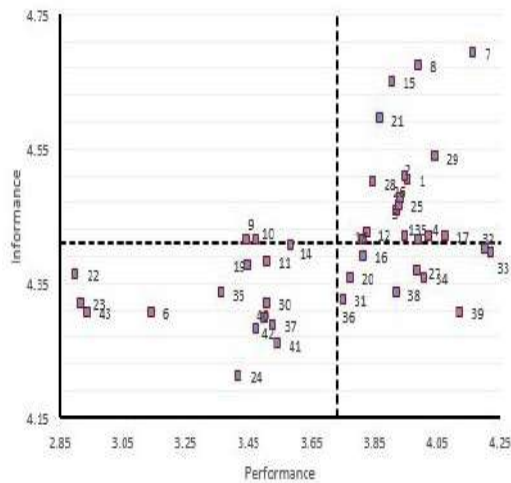
No	Pertanyaan	Performance	Importance	Gap	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Informasi dan fasilitas keselamatan	3,96	4,50	0,55	87,85
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	3,95	4,51	0,56	87,55
3	Ketersediaan Lampu penerangan	3,92	4,46	0,54	87,94
4	Fasilitas naik/turun penumpang (Peron)	4,02	4,42	0,40	91,38
5	Kanopi Peron Stasiun (Atap stasiun)	3,99	4,42	0,42	90,38
6	Assembly point (Titik kumpul apabila terjadi keadaan darurat)	3,24	4,31	1,17	72,95
7	Fasilitas keamanan (CCTV)	4,17	4,69	0,53	88,74
8	Petugas Keamanan	3,99	4,67	0,68	85,37
9	Layanan penjualan tiket offline/ di tempat	3,44	4,42	0,97	77,99
10	Informasi Jadwal Operasi dan Peta jaringan Pelayanan KA	3,48	4,42	0,94	78,74
11	Informasi Kedatangan Kereta dan gangguan perjalanan	3,51	4,38	0,87	80,09
12	Ketersediaan ruang tunggu	3,83	4,42	0,60	86,46
13	Ruang Boarding atau Pengecekan tiket	3,95	4,42	0,47	89,33
14	Toilet yang memadai kondisinya	3,58	4,41	0,82	81,37
15	Fasilitas Tempat Ibadah	3,91	4,65	0,75	83,98
16	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu	3,82	4,39	0,58	86,90
17	Kebersihan stasiun	4,08	4,42	0,34	92,21
18	Tempat sampah di Stasiun	3,82	4,42	0,60	86,43
19	Informasi Pelayanan	3,45	4,38	0,93	78,77
20	Tempat Parkir Kendaraan Pribadi Yang di sediakan	3,77	4,36	0,58	86,58

No	Pertanyaan	Performance	Importance	Gap	Tingkat Kesesuaian (%)
21	Penanda Penunjuk Arah	3,87	4,59	0,73	84,19
22	Fasilitas penyandang disabilitas	2,90	4,36	1,46	66,49
23	Loket bagi penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas)	2,92	4,32	1,40	67,58
24	Ruang Khusus untuk ibu menyusui	3,42	4,21	0,79	81,19
25	Informasi dan fasilitas keselamatan	3,93	4,47	0,54	87,96
26	Informasi dan fasilitas kesehatan	3,93	4,48	0,55	87,88
27	Pintu yang mudah di buka/tutup	3,99	4,37	0,38	91,25
28	Petugas Keamanan	3,84	4,50	0,66	85,43
29	Fasilitas keamanan (CCTV)	4,04	4,54	0,50	89,09
30	Informasi gangguan perjalanan kereta api	3,51	4,32	0,81	81,22
31	Lampu penerangan yang cukup dan nyaman	3,75	4,33	0,58	86,70
32	Ketepatan Jadwal Keberangkatan	4,20	4,40	0,20	95,50
33	Ketepatan jadwal kedatangan kereta api	4,22	4,40	0,18	96,03
34	Tempat duduk yang nyaman dan di lengkapi sandaran	4,01	4,36	0,35	91,99
35	Toilet yang memadai kondisinya	3,36	4,33	0,97	77,58
36	Pengatur sirkulasi Udara/ AC	3,75	4,33	0,58	86,70
37	Rak Bagasi di atas tempat duduk	3,53	4,29	0,76	82,29
38	Kebersihan di dalam kereta api	3,92	4,33	0,42	90,42
39	Tempat Charger	4,12	4,31	0,18	95,73
40	Informasi stasiun Yang akan di lewati	3,50	4,30	0,80	81,45
41	Nama/Relasi dan nomor urut kereta api	3,54	4,26	0,72	83,17
43	Fasilitas penyandang disabilitas di dalam kereta	2,94	4,31	1,37	68,24
Rata-rata Keseluruhan		3,73	4,41	0,67	84,65

Terlihat bahwa tingkat *performance* KA bandara berada pada nilai 3,73 yang berarti layanannya sudah baik. Meskipun demikian, karena masih ada gap

sebesar 0,67, maka upaya perbaikan tetap wajib dilakukan.

Hasil perhitungan pada Tabel 2 selanjutnya ditampilkan pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis*. Garis sumbu X dan Y diperoleh dari rerata semua variabel X ($=3,73$) dan semua variabel Y ($=4,41$). Pada diagram ini, *Importance* sebagai Y *Performance* sebagai X sebagaimana tampak pada Gambar 3.



Gambar 3 Hasil Analisis Kuadran

Berdasarkan grafik kartesius *Importance Performance Analysis* pada Gambar 3, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan KA Bandara YIA dapat dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran/bagian. Pada Kuadran I (prioritas utama) meliputi (9) Layanan penjualan tiket dan, (10) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan KA. Faktor yang terletak di kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini masih belum memuaskan bagi pengguna KA Bandara YIA, sehingga pihak pengelola harus dapat mengupayakan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada faktor tersebut. Faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan agar minat pengguna KA Bandara YIA dapat terus dipertahankan.

Pada kuadran II (pertahankan prestasi), terdiri dari (1) Informasi dan fasilitas keselamatan, (2) Informasi dan fasilitas kesehatan, (3) Ketersediaan lampu penerangan, (4) Fasilitas naik/turun penumpang (peron), (5) Kanopi peron stasiun (atap peron), (7) Fasilitas keamanan di KA (CCTV), (8) Petugas keamanan di KA, (12) Ketersediaan ruang tunggu, (13) Ruang *boarding*/pengecekan tiket, (15) Fasilitas tempat ibadah, (17) Kebersihan stasiun, (18) Tempat sampah di stasiun, (21) Penanda penunjuk arah, (25) Informasi dan fasilitas keselamatan, (26) Informasi dan fasilitas kesehatan, (28) Petugas keamanan di

stasiun, (29) Fasilitas keamanan di stasiun (CCTV). Faktor yang terletak pada kuadran ini terbilang sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna KA Bandara YIA dan konsisten dengan hasil penelitian terkait yang menyatakan bahwa alasan utama beralih menggunakan KA Bandara YIA adalah karena waktu tempuhnya relatif lebih cepat daripada moda transportasi yang lainnya. PT KAI sebagai pihak pengelola kereta Bandara YIA berkewajiban untuk mempertahankan prestasi yang sudah dicapai.

Pada kuadran III berupa (6) Assembly point (titik kumpul apabila terjadi keadaan darurat), (11) Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan, (14) Toilet yang memadai kondisinya, (19) Informasi pelayanan, (22) Fasilitas penyangga disabilitas, (23) Loket bagi penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas), (24) Ruang khusus untuk ibu menyusui, (30) Informasi gangguan perjalanan kereta api, (35) Toilet yang memadai kondisinya, (37) Rak bagasi di atas tempat duduk, (40) Informasi stasiun yang akan dilewati, (41) Nama/relasi dan nomor urut kereta api, (42) Informasi pelayanan, (43) Fasilitas penyangga disabilitas di dalam kereta. Faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna KA Bandara YIA, sehingga pihak pengelola tidak terlalu memprioritaskan/memberikan perhatian pada faktor ini, cukup dengan mempertahankan dan menyesuaikan kondisi saat ini.

Adapun pada kuadran IV meliputi (16) Fasilitas pengatur sirkulasi udara, (20) Tempat parkir kendaraan pribadi yang disediakan, (27) Pintu yang mudah dibuka/tutup, (31) Lampu penerangan yang cukup dan nyaman, (32) Ketepatan jadwal keberangkatan, (33) Ketepatan jadwal kedatangan kereta api, (34) Tempat duduk yang nyaman dan dilengkapi sandaran, (36) Pengatur sirkulasi udara/AC, (38) Kebersihan di dalam kereta api, (39) Tempat *charger*. Faktor yang terletak pada kuadran ini sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna KA Bandara YIA sehingga pihak PT KAI sebagai pengelola tidak perlu terlalu banyak memperhatikan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut, cukup saja mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Kinerja pelayanan yang diberikan oleh KA Bandara YIA sejauh ini sudah baik/memuaskan bagi penumpang. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata *performance rating* sebesar 3,73.
- Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*, prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak PT KAI selaku

pengelola untuk perbaikan layanan di dalam stasiun adalah layanan penjualan tiket serta informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan KA. Dua variabel tersebut pelayanannya masih tergolong rendah namun dinilai sangat penting oleh penumpang.

Adapun saran yang dapat diajukan dari hasil analisis dan pembahasan adalah :

- a. Mengingat nilai rerata kepentingan masih lebih besar dari layanan, maka perlu diupayakan perbaikan dari berbagai variabel.
- b. Diharapkan di masa yang akan datang dapat dilakukan penelitian pada Bandara YIA dengan menggunakan metode yang berbeda sehingga akan lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- [1] Arif T Abdulah. 2019. Lima Bandara di Indonesia Ini Dapat Diakses dengan Kereta Bandara, 3 di Antaranya di Sumatera. *Tribunnews.com*. Retrieved April 16, 2022 from <https://www.tribunnews.com/nasional/2019/12/31/lima-bandara-di-indonesia-ini-dapat-diakses-dengan-kereta-bandara-3-di-antaranya-di-sumatera>
- [2] Imam Basuki. 2012. Pengembangan Indikator dan Tolok Ukur untuk Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Perkotaan. Universitas Gadjah Mada. Retrieved from <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/56578>
- [3] Laura Eboli and Gabriella Mazzulla. 2012. Performance indicators for an objective measure of public transport service quality. *Eur. Transp. - Transp. Eur.* 51 (2012).
- [4] J. Julien and K. Mahalli. 2014. Analisis Ability To Pay Dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kualanamu (Airport Railink Service). *J. Ekon. dan Keuang.* 2, 3 (2014), 30.
- [5] Philip Kotler and Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* (12th ed.). Erlangga.
- [6] Martilla. Importance Performance Analysis.
- [7] Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Penerbit Erlangga, Jakarta.
- [8] Republik Indonesia. 2007. *Undang undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Retrieved from https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/uu_no_23_tahun_2007.pdf
- [9] Republik Indonesia. 2019. *PM 63 tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- [10] Nigel Slack. 2002. The Importance-Performance Matrix as a Determinant of Improvement Priority. *Int. J. Oper. Prod. Manag.* 14, 5 (2002), 59–75. DOI:<https://doi.org/10.1108/01443579410056803>
- [11] Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa* (2nd ed.). Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [12] Vuchic. 1981. *Urban Public Transportation Systems and Technology*. Prentice- Hall Inc, New Jersey.
- [13] Warpani. 1990. *Merencanakan sistem perangkutan*. Penerbit ITB, Bandung.