

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Deskripsi PT Kereta Api Indonesia DAOP 6 Lempuyangan, Yogyakarta

4.1.1 Letak Geografis

PT Kereta Api Indonesia DAOP 6 Lempuyangan, Terletak Di Jl. Lempuyangan No 1, Kota Baru, Gondokusuman, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

4.1.2 Sejarah Singkat

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlouze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh de-ngan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara

Makasar-Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 Km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana. Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 - 1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 Km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro- Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamir-kan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapi-an di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI).

4.1.3 Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*

2. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model yang tinggi bagi *stakeholder* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

4.2 Pengumpulan Data

4.2.1 Pengujian Koesioner

Pengujian kuesioner ini bertujuan untuk menguji kelayakan dan keandalan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. Pada penelitian ini kuesioner dilakukan kepada 70 responden, jumlah tersebut dianggap memenuhi syarat suatu data dapat diolah dan data dapat diasumsikan mendekati distribusi normal. Berdasarkan teorema limit sentral, rata-rata sampel umumnya baik apabila $n \geq 30$ (Walpole dan Myers, 1995). Kuesioner yang disebarkan peneliti merupakan kuesioner pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa perkeretaapian, penelitian dilakukan di Stasiun KAI Lempuyangan, Yogyakarta. Kuesioner ini berisi mengenai penilaian harapan konsumen terhadap kenyataan pelayanan jasa Stasiun KAI Lempuyangan yang dirasakan konsumen. Kuesioner ini terdiri dari 22 (dua puluh dua) pertanyaan. Pembuatan kuesioner penelitian menggunakan variabel pada *Servqual (Service of Quality)* yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Setiap variabel terdiri dari beberapa atribut. Kemudian untuk setiap atribut memiliki kriteria kinerja dan harapan.

1. **Kinerja**

SP = Sangat Puas	= 5
P = Puas	= 4
KP= Kurang Puas	= 3
TP = Tidak Puas	= 2
STP= Sangat Tidak Puas	= 1

2. **Harapan**

SP = Sangat Puas	= 5
P = Puas	= 4
KP= Kurang Puas	= 3
TP = Tidak Puas	= 2
STP= Sangat Tidak Puas	= 1

Tabel 4.1 Atribut Kuesioner

Kriteria	Urutan	Atribut
Sarana Fisik	1	Gedung stasiun kereta api bersih dan rapi
	2	Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan
	3	Tampilan loket pembayaran pada PT. KAI
	4	Penampilan karyawan PT. KAI menarik
	5	Peralatan <i>boarding pass</i> yang digunakan mendukung pelayanan
	6	Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu yang diberikan saat terjadi antrian
	7	Fasilitas pelengkapan yang tersedia
	8	Keadaan lokasi parkir yang tersedia
Kehandalan	9	Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen saat transaksi pembelian tiket
	10	Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen
	11	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
	12	Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi konsumen
	13	Pelayanan karyawan saat terjadi antrian dalam pembelian

Kriteria	Urutan	Atribut
		tiket
Daya Tanggap	14	Karyawan yang menerima pertanyaan dan keluhan dapat langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan
	15	karyawan terampil dalam menangani konsumen saat bertransaksi dalam pembelian tiket
Jaminan	16	Karyawan membuat konsumen merasa aman dan percaya selama bertransaksi
	17	Karyawan selalu bersikap sopan pada setiap konsumen
	18	Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami
	19	Karyawan menanggapi protes konsumen
	20	Keamanan selama dalam pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan
Empati	21	Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada konsumen
	22	Karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen

Kemudian untuk menentukan seberapa besar sampel sebagai wakil populasi yang akan digunakan, pedoman yang digunakan sebagai acuan rumus adalah:

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{E^2} \dots \dots \dots (4.1)$$

$$F(P) = P - P^2 \dots \dots \dots (4.2)$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p \dots \dots \dots (4.3)$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$P = 0,5$$

Dengan tingkat kepercayaan 90%

Derajat ketelitian (α) 10 % = 0,1: $\alpha/2 = 0,05$: $Z \alpha/2 = 1.645$

$$n = \frac{Z^2 - P(1-P)}{E^2} \dots \dots \dots (4.4)$$

$$n = \frac{1,645 - 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$n = 67,65$ atau dibulatkan menjadi 68 sampel

dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan 70 konsumen $n' = 70$ $n' (70) > (68)$ maka data dikatakan cukup.

4.2.2 Uji Validasi

Setelah didapatkan hasil dari kuesioner dengan dimensi servqual kepada 70 responden, maka dilakukan uji validasi dari hasil tersebut. Uji validasi dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Sunyoto, 2011). Dalam penelitian kali ini uji validasi dilakukan untuk mengukur tingkat sah dari kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2011). Dalam perhitungan uji validasi menggunakan bantuan *software* SPSS. Berdasarkan tabel R untuk nilai r dengan N sebesar 70 dan tingkat ketelitian 5% sebesar 0.235. Berikut merupakan perhitungan uji validasi dengan menggunakan SPSS 20 :

Tabel 4.2 Validasi Kinerja Perusahaan

Kinerja			
Atribut	Rhitung	Rtabel	Ket
1	0.436	0.235	Valid
2	0.524	0.235	Valid
3	0.532	0.235	Valid
4	0.583	0.235	Valid
5	0.606	0.235	Valid
6	0.480	0.235	Valid
7	0.554	0.235	Valid
8	0.468	0.235	Valid
9	0.761	0.235	Valid
10	0.676	0.235	Valid
11	0.629	0.235	Valid
12	0.654	0.235	Valid
13	0.678	0.235	Valid
14	0.570	0.235	Valid
15	0.576	0.235	Valid
16	0.680	0.235	Valid
17	0.606	0.235	Valid
18	0.680	0.235	Valid
19	0.670	0.235	Valid
20	0.653	0.235	Valid
21	0.737	0.235	Valid
22	0.705	0.235	Valid

Dapat diketahui dari tabel validitas kinerja PT. KAI Lempuyangan bahwa semua nilai r hitung tersebut lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0.235. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua atribut atau semua pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.3 Validasi Harapan

Kinerja			
Atribut	Rhitung	Rtabel	Ket
1	0.468	0.235	Valid
2	0.327	0.235	Valid
3	0.417	0.235	Valid
4	0.449	0.235	Valid
5	0.385	0.235	Valid
6	0.457	0.235	Valid
7	0.560	0.235	Valid
8	0.481	0.235	Valid
9	0.674	0.235	Valid
10	0.621	0.235	Valid
11	0.569	0.235	Valid
12	0.565	0.235	Valid
13	0.453	0.235	Valid
14	0.502	0.235	Valid
15	0.706	0.235	Valid
16	0.582	0.235	Valid
27	0.545	0.235	Valid
18	0.586	0.235	Valid
19	0.710	0.235	Valid
20	0.637	0.235	Valid
21	0.613	0.235	Valid
22	0.477	0.235	Valid

Dapat diketahui dari tabel validitas harapan PT. KAI Lempuyangan bahwa semua nilai r hitung tersebut lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0.235. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua atribut atau semua pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* yang didapat dengan bantuan *Software SPSS 20*. Dalam perhitungan reliabilitas, terdapat ketetapan nilai yang dibagi dalam lima kelas dengan *range* yang sama, seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Ketetapan Nilai Reliabilitas

Alpha Cronbach's	Tingkat Reliabilitas
0.00 s/d 0.20	Kurang Reliabel
0.21 s/d 0.40	Agak Reliabel
0.41 s/d 0.60	Cukup Reliabel
0.61 s/d 0.80	Reliabel
0.81 s/d 1.00	Sangat Reliabel

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kinerja Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	22

Dari hasil pada tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dengan menggunakan bantuan software spss nilai *cronbach's alpha* yaitu sebesar 0.941 dengan *N of item* sebanyak 22. Nilai tersebut berada diantara range 0.81-1.00 sehingga masuk ke dalam kategori sangat reliabel.

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Harapan Konsumen
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	22

Dari hasil pada tabel dapat dilihat bahwa dengan menggunakan bantuan software spss nilai *cronbach's alpha* yaitu sebesar 0.923 dengan *N of item* sebanyak 22. Nilai tersebut berada diantara range 0.81-1.00 sehingga masuk ke dalam kategori sangat reliabel.

4.3 Pengolahan Data

4.3.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat harapan dan tingkat kinerja guna mengetahui atribut mana yang dinilai masih rendah kinerjanya dan harus ditingkatkan serta atribut mana dari 22 atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya sudah dinilai baik dan harus dipertahankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen KAI Lempuyangan Yogyakarta.

4.3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Yola dan Duwi, 2013). Tingkat kesesuaian antara kinerja pelaksanaan dengan skor harapan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Nilai Tingkat Kesesuaian

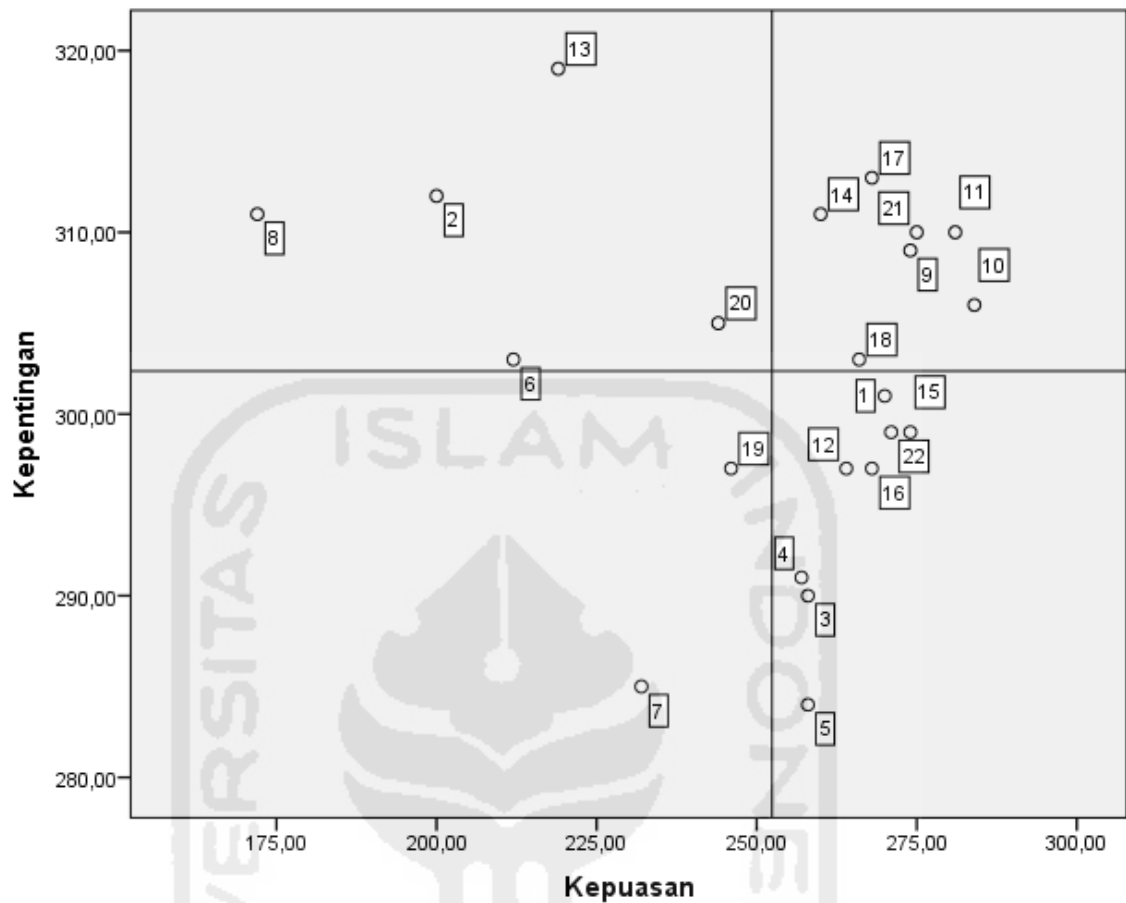
No	Ki	Hi	Tki
1	270	301	89,70
2	200	312	64,10
3	258	290	88,97
4	257	291	88,32
5	258	284	90,85
6	212	303	69,97
7	232	285	81,40
8	172	311	55,31
9	274	309	88,67
10	284	306	92,81
11	281	310	90,65
12	264	297	88,89
13	219	319	68,65
14	260	311	83,60
15	274	299	91,64
16	268	297	90,24
17	268	313	85,62
18	266	303	87,79
19	246	297	82,83
20	244	305	80,00
21	275	310	88,71
22	271	299	90,64
Rata rata			83,61

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai 53-92 yaitu 83,61% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sesuai”. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Tetapi jika dilihat dari 22 atribut nilai kesesuaian maka terlihat ada atribut yang memiliki tingkat terendah yaitu sebesar 55,31% pada atribut lokasi parkir yang tersedia,

ini menunjukkan bahwa masih adanya atribut yang belum masuk dalam kategori “sesuai”. Sedangkan atribut yang memiliki tingkat tertinggi yaitu sebesar 92,81% pada atribut Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen, ini menunjukkan bahwa atribut telah “sangat sesuai” karna telah mendekati 100%.

4.3.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Rata-rata persepsi tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah tiap atribut kinerja PT KAI Lempuyangan sudah baik atau belum, yaitu dengan membandingkan dari rata-rata seluruh atribut (X) dan diperoleh hasil sebesar 252,40. Rata-rata harapan tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah atribut tersebut penting atau tidak penting, yaitu dengan membandingkan terhadap nilai dari rata-rata seluruh atribut (Y) dan diperoleh hasil sebesar 302,36. Nilai rata-rata persepsi dan harapan tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius pada Gambar dibawah ini.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dari gambar diatas diketahui atribut- atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius, yaitu ditandai dengan angka 2, 6, 8, 13 dan 20: fasilitas tempat duduk di ruang tunggu, fasiltas tempat duduk ruang tunggu saat terjadi antrian, keadan lokasi parkir yang tersedia, pelayanan karyawan saat terjadi antrian dan keamanan saat pelayanan, dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan yang tinggi namun kepuasannya rendah dan perlunya dilakukan perbaikan agar konsumen dapat merasa puas.