

Analisis Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Trayek Yogyakarta - Solo

(Analysis of Passenger Service in Prambanan Ekspres (Prameks) Train Yogyakarta-Solo Route)

WAHYU WIDODO, BAMBANG DWI BOWO WISNU

ABSTRACT

The aim of this study is to find out the service quality to passenger the train of Prambanan Ekspres (Prameks), passengers perception about the train, and the reason for choosing the train. Data of passenger characteristic and service quality to passengers were collected by using questionnaire distributed to 379 passenger. To analyze the results questioner used Excel . Quality of services provided by PT . KAI is quite satisfactory for the passengers. Prambanan Express The Train is the most desirable public transport for traveling Yogyakarta - Solo, because travel costs are cheaper , practical , safer and more comfortable than any other transport.

Keywords: service quality, passenger perception, Prameks trains

PENDAHULUAN

Padatnya jalan menuju Bandara Adi Sutjipto, Klaten dan Solo, membuat masyarakat kurang nyaman untuk melakukan perjalanan dari Yogyakarta menuju Solo atau sebaliknya. Oleh karena itu sejak tujuh tahun yang lalu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengeluarkan kereta api antar kota bermesin disel yang disebut Prameks (Prambanan Ekspres).

Kereta ini biasa disebut juga sebagai kereta wisata dan memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dapat dijadikan alternatif bagi masyarakat atau wisatawan yang ingin melakukan perjalanan dari Yogyakarta menuju Solo atau sebaliknya. Berdasarkan hal – hal tersebut dirasa perlu adanya upaya untuk menganalisis pelayanan terhadap penumpang kereta api Prameks, sehingga pelayanan angkutan kereta api dapat ditingkatkan.

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap penumpang dan persepsi penumpang Kereta Api Prameks.

Menurut Nasution (1996), keunggulan-keunggulan angkutan kereta api adalah sebagai berikut:

1. Mampu mengangkut muatan jarak jauh dalam jumlah besar, sehingga cocok untuk perjalanan jarak jauh.
2. Jadwal perjalanan dengan frekuensi tinggi, jarang sekali terjadi kongesti karena semua fasilitas dimiliki oleh satu perusahaan sehingga penyediaan jasa lebih terjamin kelancarannya.
3. Dapat memberikan tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan bus atau moda angkutan darat lainnya (dalam hal kapasitas).

Kelas layanan dalam angkutan kereta api dibagi menjadi tiga, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Tujuan pengoperasian kereta api kelas eksekutif dan bisnis adalah memberikan layanan dengan kualitas pelayanan yang diutamakan, sehingga distribusi orang dan barang berjalan dengan lancar dan merata. Kelas eksekutif dan kelas bisnis adalah kelas kereta api dengan atribut tingkat pelayanan yang lebih baik dari pada kelas ekonomi. Pengguna angkutan jenis ini adalah kalangan yang mementingkan perjalanan yang cepat, nyaman dan menyenangkan karena target pengguna adalah pelayanan yang memadai, maka tidak semua stasiun yang dilewati menjadi tempat pemberhentian untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang. Sedangkan tujuan dioperasikannya kereta api

kelas ekonomi adalah memberikan layanan terhadap permintaan moda angkutan yang murah dan merakyat .

Kereta api kelas ekonomi merupakan kelas layanan yang banyak digunakan. Menurut Asusanto (1998), perbandingan penggunaan antar kelas di dalam sistem kereta api di Pulau Jawa adalah kelas ekonomi (65,09 %), kelas bisnis (29,46 %) dan kelas eksekutif (5,45 %). Harga yang paling murah jika dibandingkan dengan kelas – kelas yang lainnya, merupakan alasan utama memilih kereta api kelas ekonomi.

Kualitas layanan kereta api dibedakan berdasarkan jarak perjalanan, yaitu:

1. Jarak pendek, yaitu kereta yang melayani penumpang antar kota dengan jarak kurang 100 km. Kereta jarak pendek terutama dioperasikan untuk melayani penumpang dari daerah sekitar kota yang sehari-harinya bekerja di pusat kota. Waktu perjalanan ini sangat pendek antara 20 menit sampai 1 jam.
2. Jarak sedang, yaitu kereta yang melayani penumpang antar kota dengan jarak 100 - 200 km. Waktu perjalanan kereta ini lebih lama dibandingkan dengan jarak pendek, yaitu antara 1 jam sampai 4 jam.
3. Jarak jauh, yaitu kereta yang melayani penumpang antar kota dengan jarak lebih dari 200 km. Kereta jarak jauh biasanya digunakan oleh penumpang antar kota dengan waktu perjalanan lebih dari 4 jam.

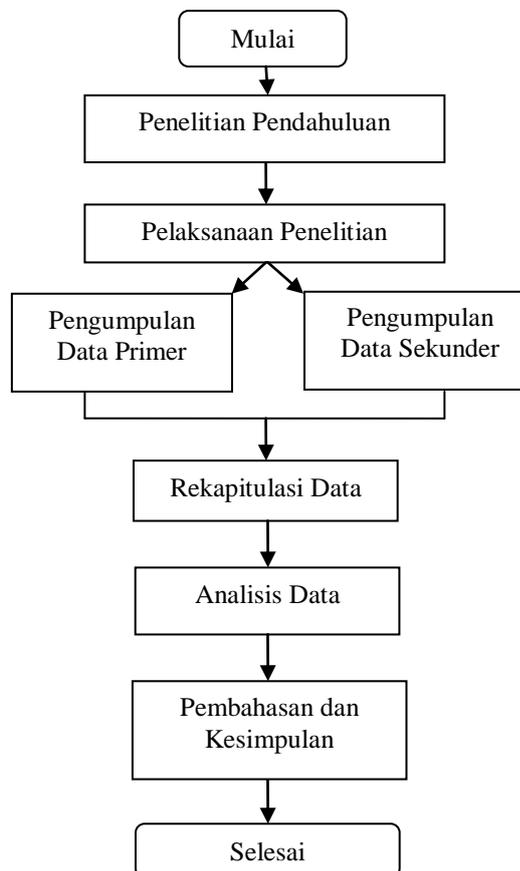
METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data kondisi nyata kualitas pelayanan penumpang di Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks), berupa data primer dan sekunder.

Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para penumpang di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta, berupa asal perjalanan, tujuan perjalanan, jenis kelamin, usia, pekerjaan, maksud perjalanan, pendapatan pribadi perbulan, tingkat pendidikan, kualitas pelayanan dan alasan penggunaan kereta api Prameks berdasarkan tanggapan penumpang. Pengumpulan data primer dilakukan pada bulan Maret 2012.

Data sekunder diperoleh dari PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta, berupa jadwal perjalanan kereta api (keberangkatan maupun kedatangan), tarif dan jumlah penumpang per tahun. Pengambilan data sekunder dilakukan pada bulan Januari 2012.

Langkah-langkah penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



GAMBAR 1. Bagan alir tahapan penelitian

Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada tabel *Krejcie* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1 (Sugiyono, 2000).

Analisis Data

Hasil survei yang diperoleh kemudian dianalisis dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan rekapitulasi data yang diperoleh dengan cara mengelompokkan hasil kuesioner berdasarkan beberapa karakteristik penumpang, yaitu berdasarkan:
 - a. jenis kelamin.
 - b. usia
 - c. pekerjaan

- d. maksud perjalanan
- e. pendapatan perbulan
- f. tingkat pendidikan
- g. asal dan tujuan perjalanan
2. Membuat tabel atau grafik pada masing masing karakteristik penumpang.
3. Membuat tabel dari tanggapan dan alasan penumpang menggunakan angkutan umum Kereta Api Prambanan Ekspres.
4. Membuat kesimpulan dari hasil semua rekapitulasi.

TABEL 1. Tabel Krecjie

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	246	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Keterangan : N= Jumlah Populasi, S=Sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Penumpang

Karakteristik penumpang merupakan data penumpang yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan per bulan, asal perjalanan, tujuan perjalanan, maksud perjalanan dan alternatif kendaraan lain yang digunakan. Data-data ini diperoleh dari

lembar kuesioner yang diberikan pada 379 responden penumpang dalam perjalanan per kereta (berdasarkan Tabel 1).

Rekapitulasi hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 2 sampai dengan Tabel 10.

TABEL 2. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	207	54,62
Wanita	172	45,38
Jumlah Total	379	100

TABEL 3. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
15 – 20	72	18,99
> 20 - 30	161	42,48
> 30 - 40	86	22,69
> 40 - 55	51	13,46
> 55	9	2,38
Jumlah Total	379	100

TABEL 4. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	7	1,85
SLTP	14	3,69
SLTA	104	27,44
Mahasiswa (D3,S1,S2,S3)	239	63,06
Lainnya	15	3,96
Jumlah Total	379	100

TABEL 5. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai	118	31,14
Pelajar/Mahasiswa	163	43,01
Guru/Dosen	27	7,12
TNI/Polri	5	1,32
Buruh/Petani	16	4,22
Pedagang	21	5,54
Lainya	29	7,65
Jumlah Total	379	100

TABEL 6. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Penghasilan Per Bulan	Jumlah	Persentase (%)
Belum ada	151	39.84
Rp100.000 - Rp500.000	47	12.40
Rp500.000 - Rp1.000.000	39	10.29
Rp1.000.000 - Rp1.500.000	45	11.87
Rp1.500.000 - Rp2.000.000	41	10.82
> Rp2.000.000	56	14.78
Jumlah Total	379	100

TABEL 7. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Perjalanan

Asal Perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Yogyakarta	182	48.02
Adi Sutjipto	8	2.11
Klaten	12	3.17
Solo	177	46.70
Jumlah Total	379	100

TABEL 8. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tujuan Perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Yogyakarta	185	48.81
Klaten	15	3.96
Solo	179	47.23
Jumlah Total	379	100

TABEL 9. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Maksud Perjalanan

Maksud Perjalanan	Jumlah	Persentase (%)
Bekerja	77	20.32
Belanja	24	6.33
Bisnis	36	9.50
Rekreasi	98	25.86
Sosial	23	6.07
Sekolah	85	22.43
Lainnya	36	9.50
Jumlah Total	379	100

TABEL 10. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Alternatif Angkutan Lain

Alternatif Lain	Jumlah	Persentase (%)
Kendaraan Pribadi	139	36.68
Bus/angkutan umum	240	63.33
Jumlah Total	379	100

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang terbanyak berusia antara 20 – 30 tahun yakni sebanyak 161 orang dengan persentase sebesar 42,48%. Rentang usia 20 – 30 tahun merupakan rentang usia mahasiswa dan karyawan yang banyak melakukan aktivitas di luar rumah dan memilih alternatif Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai sarana transportasi untuk mendukung kegiatan masing-masing.

Tabel 4 dan Tabel 5 menunjukkan kebanyakan penumpang adalah mahasiswa dimana mereka lebih memilih angkutan kereta api sebagai sarana mereka untuk melakukan kegiatan kuliah dan kegiatan lainnya, karena kereta api mempunyai banyak kelebihan dari pada angkutan umum lainnya.

Alasan yang menjadi pertimbangan penting bagi pelajar/mahasiswa dalam memilih Kereta Api Prambanan Ekspres yaitu tarif yang relatif terjangkau, apalagi mayoritas pelajar/mahasiswa di DIY sebagian besar adalah perantau.

Ternyata sebagian besar penumpang belum memiliki pendapatan terbukti dengan jumlah penumpang sebanyak 151 orang dengan jumlah persentase sebesar 39,84% seperti yang tertera pada Tabel 6. Hal itu disebabkan karena memang sebagian besar pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres ini merupakan pelajar/mahasiswa yang memang belum memiliki pekerjaan dan penghasilan. Terkait dengan banyaknya pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres yang belum memiliki pendapatan sendiri, hal ini dapat menunjukkan bahwa angkutan umum Kereta Api Prameks sangat terjangkau dari segi biaya dari pada angkutan umum lainnya.

Data pada Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang berasal dari Yogyakarta. Namun hasil tersebut tidak menjadi patokan karena penumpang yang

berhasil masuk dalam survei hanya 182 orang dengan persentase sebesar 48,02%. Sedangkan berdasarkan tujuan penumpang sebagian besar penumpang bertujuan ke kota Solo maupun ke kota Yogyakarta. Hal itu dibuktikan dari hasil survei yang dapat dilihat pada Tabel 8. Dari 379 responden terdapat 185 penumpang dengan persentase sebesar 48,81% bertujuan ke kota Yogyakarta sedangkan 179 penumpang dengan persentase 47,23% bertujuan ke kota Solo.

Para pelajar/mahasiswa yang ingin pergi dan pulang sekolah/kuliah ataupun orang – orang yang ingin berekreasi bersama keluarga lebih memilih angkutan umum ini. Hal ini terbukti dari data yang diperoleh dimana penumpang terbanyak berusia 20 – 30 tahun dan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa memilih bepergian dengan tujuan untuk sekolah dan rekreasi, yang dapat dilihat dari Tabel 9. Dengan jumlah penumpang sebanyak 98 orang dengan persentase sebesar 25,86% memilih rekreasi sebagai maksud perjalanan mereka dan 85 orang penumpang dengan persentase sebesar 22,43% memilih sekolah sebagai maksud perjalanan mereka.

Menurut para penumpang yang sering melakukan perjalanan keluar kota banyak alternatif lain yang digunakan untuk melakukan perjalanan dari kota Yogyakarta menuju kota Solo. Hasil pengolahan data atau hasil dari survei dapat diperoleh data yang dapat dilihat pada Tabel 10.

Sebagian besar penumpang menyatakan bahwa bus sebagai alternatif lain yakni 240 penumpang dengan persentase sebesar 63,33%. Karena bus merupakan angkutan umum yang dapat memuat jumlah penumpang dengan kapasitas banyak dan harga yang relatif murah, namun ada satu kekurangan yaitu dengan menggunakan bus perjalanan dapat ditempuh lebih lama dibandingkan dengan kereta api. Hal ini juga menjadi pertimbangan bagi para calon penumpang angkutan umum.

Para calon penumpang juga dapat menggunakan kendaraan pribadi seperti motor ataupun menggunakan mobil pribadi. Hal ini dapat lebih menghemat biaya yang dikeluarkan serta lebih nyaman dan aman karena tidak takut akan kecopetan atau tindak kriminal lain yang biasanya terjadi di dalam kereta. Akan tetapi hal tersebut hanya dapat dilakukan oleh masyarakat

kalangan menengah – keatas yang memiliki kendaraan pribadi. Hal itu juga menjadi bahan pertimbangan bagi calon pengguna angkutan umum dan mereka lebih memilih Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai alat angkut yang efektif dan efisien.

Kualitas Pelayanan terhadap Penumpang

Tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 11. Pilihan penumpang terdiri atas baik, cukup dan buruk terhadap kualitas pelayanan. Pilihan baik dikalikan faktor pengali 3, pilihan cukup dikalikan faktor pengali 2 dan pilihan buruk dikalikan faktor pengali 1, kemudian dihitung rata – ratanya. Faktor pengali ini digunakan sebagai asumsi terhadap kualitas pelayanan apakah baik, cukup atau buruk.

Data yang disajikan dalam Tabel 11 menunjukkan bahwa kebanyakan penumpang cenderung memilih jawaban "cukup" atas berbagai pilihan yang tersedia. Hal ini disebabkan dimana penumpang semakin merasa kualitas pelayanan yang ada memang sudah cukup. Setiap orang memiliki karakter – karakter yang berbeda dalam memberikan pendapatnya, maka berbeda pula persepsi mereka tentang kualitas Kereta Api Prambanan Ekspres (PRAMEKS).

Dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres pada Tabel 11. dapat diketahui bahwa 2,07 %, penumpang memilih lokasi pembelian tiket menjadi alasan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sehingga perlu pembenahan tentang masalah pemilihan lokasi pembelian tiket agar lebih baik, agar Kualitas Pelayanan Kereta Api Prambanan Ekspres dapat lebih baik.

TABEL 11. Tanggapan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Pelayanan	Pilihan	Jumlah	Hasil
1	Kelengkapan informasi yang jelas mengenai tarif, tujuan dan jadwal	a. Baik (3)	232	696
		b. Cukup (2)	135	270
		c. Buruk (1)	12	12
		Total	379	978
		Rata – rata (%)	2.58	
2	Lokasi pembelian tiket	a. Baik (3)	65	195
		b. Cukup (2)	277	554
		c. Buruk (1)	37	37
		Total	379	786
		Rata – rata (%)	2.07	
3	Petugas dalam melayani pembeli tiket	a. Baik (3)	157	471
		b. Cukup (2)	206	412
		c. Buruk (1)	16	16
		Total	379	899
		Rata – rata (%)	2.37	
4	Kesesuaian biaya perjalanan (tarif) dengan pelayanan yang diberikan	a. Baik (3)	145	435
		b. Cukup (2)	210	420
		c. Buruk (1)	24	24
		Total	379	879
		Rata – rata (%)	2.32	
5	Kenyamanan ruang tunggu	a. Baik (3)	151	453
		b. Cukup (2)	198	396
		c. Buruk (1)	30	30
		Total	379	879
		Rata – rata (%)	2.32	
6	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api	a. Baik (3)	186	558
		b. Cukup (2)	162	324
		c. Buruk (1)	31	31
		Total	379	913
		Rata – rata (%)	2.40	
7	Keamanan saat naik dan turun kereta api	a. Baik (3)	105	315
		b. Cukup (2)	240	480
		c. Buruk (1)	34	34
		Total	379	829
		Rata – rata (%)	2.19	
8	Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan	a. Baik (3)	103	309
		b. Cukup (2)	235	470
		c. Buruk (1)	41	41
		Total	379	820
		Rata – rata (%)	2.16	
9	Kebersihan gerbong Kereta Api Prambanan Ekspres	a. Baik (3)	135	405
		b. Cukup (2)	215	430
		c. Buruk (1)	29	29
		Total	379	864
		Rata – rata (%)	2.28	

10	Kelengkapan fasilitas (kursi, jendela, pintu)	a. Baik (3)	128	384
		b. Cukup (2)	227	454
		c. Buruk (1)	24	24
		Total	379	862
		Rata - rata (%)	2.27	
11	Kondisi fisik fasilitas (kursi, jendela, pintu)	a. Baik (3)	138	414
		b. Cukup (2)	199	398
		c. Buruk (1)	42	42
		Total	200	854
		Rata - rata (%)	2.25	
12	Ketegasan petugas dalam menyikapi masalah (misalnya penumpang tanpa tiket)	a. Cepat (3)	125	375
		b. Cukup (2)	226	452
		c. lama (1)	28	28
		Total	379	855
		Rata - rata (%)	2.26	
13	Waktu perjalanan Kereta Api Prambanan Ekspres	a. Baik (3)	246	738
		b. Cukup (2)	123	246
		c. Buruk (1)	10	10
		Total	379	994
		Rata - rata (%)	2.62	
14	Pemberhentian kereta tiap stasiun	a. Sebentar (3)	212	636
		b. Lama (2)	159	318
		c. Lama Sekali (1)	8	8
		Total	379	962
		Rata - rata (%)	2.54	
15	Pemberhentian kereta pada persilangan kereta dengan kereta lain	a. Sebentar (3)	297	891
		b. Lama (2)	73	146
		c. Lama Sekali (1)	9	9
		Total	379	1046
		Rata - rata (%)	2.76	

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI dari mulai pembelian tiket sampai turun dari kereta sudah cukup memuaskan bagi penumpang.
2. Penumpang lebih memilih Kereta Api Prambanan Ekspres sebagai salah satu moda angkutan umum, ketimbang moda angkutan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari segi biaya perjalanan yang lebih murah, praktis, lebih aman dan nyaman, sehingga Kereta Api Prambanan Ekspres merupakan angkutan umum yang paling diminati bagi pelaku perjalanan jurusan Yogyakarta – Solo.

DAFTAR PUSTAKA

- Asusanto, D.J. (1998). *Analisis Segmentasi Penumpang Kereta Api di Jawa*, Tesis, Magister Sistem Teknik Transportasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Nasution, H.M.N. (1996). *Interstate Commerce Commiccion (ICC)*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, (2000). *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

PENULIS:

Wahyu Widodo✉, Bambang Dwi Bowo Wisnu H

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jalan
Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul
55183.

✉ Email: wahyuft@yahoo.co.id

Bambang Dwi Bowo Wisnu

Alumni Program Studi Teknik Sipil, Fakultas
Teknik, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta, Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto,
Kasihan, Bantul 55183.