

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil studi kelayakan tarif baru kereta api komuter rute Surabaya – Bangil didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan Biaya Operasional Kereta Api (BOKA) menggunakan data Kereta Komuter rute Surabaya – Bangil pada tahun 2011 didapatkan hasil biaya operasional sebesar Rp 481.244.038, dan keuntungan sebesar Rp 48.124.403,80. Maka besarnya biaya operasional kereta api yang dikeluarkan PT. KAI Daop 8 untuk kereta api komuter rute Surabaya – Porong pada tahun 2011 adalah Rp 529.368.442.
2. Berdasarkan hasil survei tarif yang berlaku di lapangan saat ini untuk kereta api komuter rute Surabaya - Bangil adalah Rp 5.000 untuk sekali perjalanan, dan tidak sesuai dengan perhitungan tarif berdasarkan biaya operasional kereta api yang sebesar Rp 1.890,81 untuk sekali perjalanan.
3. Dari hasil perhitungan besar tarif berdasarkan kesediaan membayar atau *Willingness To Pay* penumpang kereta api komuter rute Surabaya - Bangil jika diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yaitu “Waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api komuter rute Surabaya – Bangil lebih singkat dan tepat waktu” maka penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil bersedia membayar tarif tiket sebesar Rp 8.500 untuk sekali perjalanan.
4. Dari hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performace Analysis* (IPA) tingkat kesesuaian antara harapan penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil dengan kinerja PT. KAI Daop 8 selaku perusahaan penyedia jasa transportasi adalah sebagai berikut :

1. Kuadran 1

Dalam kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atribut pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan yaitu PT. KAI Daop 8, keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting oleh penumpang, tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerjanya masih belum memuaskan. Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kebersihan dan kerapian di dalam gerbong kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (T1)
- 2) Ketersediaan petugas *security* dalam perjalanan di kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (T3)
- 3) Perjalanan kereta api yang relatif tepat waktu dan cepat sesuai dengan jadwal kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (R3)
- 4) Kemampuan petugas kereta api komuter rute Surabaya-Bangil untuk cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul (Res1)

2. Kuadran 2

Dalam kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atribut pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil dan penanganannya perlu dipertahankan oleh perusahaan yaitu PT. KAI Daop 8, keberadaan faktor-faktor ini dinilai pelaksanaan atau kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang. Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- 1) Ketersediaan dan kebersihan toilet di kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (T4)
- 2) Kenyamanan dan ketenangan penumpang di kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (R4)

- 3) Kemampuan petugas kereta api komuter rute Surabaya-Bangil untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang (Res2)
- 4) Kepekaan petugas untuk menerima keluhan maupun pengaduan terhadap penumpang kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (E3)

3. Kuadran 3

Dalam kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atribut pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil. Keberadaan faktor-faktor ini dinilai masih kurang penting bagi penumpang, sedangkan tingkat pelaksanaan atau kinerjanya biasa atau cukup. Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kelengkapan peralatan medis di dalam gerbong kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (T2)
- 2) Prosedur pembelian tiket kereta api komuter rute Surabaya - Bangil yang mudah dan cepat (R2)
- 3) Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap penumpang kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (A1)
- 4) Petugas memiliki sifat ramah dan sopan dalam melayani penumpang kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (A3)
- 5) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (E2)

4. Kuadran 4

Dalam kuadran ini menunjukkan faktor-faktor atribut pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil dan penanganannya

dilakukan dengan baik oleh perusahaan yaitu PT. KAI Daop 8, faktor-faktor dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian antara fasilitas yang ditawarkan penumpang kereta api komuter rute Surabaya-Bangil dengan kenyataan di lapangan (R1)
- 2) Pengetahuan dan kecakapan petugas kereta api komuter rute Surabaya-Bangil dalam menghadapi keluhan penumpang (A2)
- 3) Petugas memberikan perhatian secara individu terhadap penumpang kereta api komuter rute Surabaya-Bangil (E1)

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan diperoleh beberapa saran, sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini, data yang dipakai pada analisis Biaya Operasional Kereta Api (BOKA) menggunakan data Biaya Operasional Kereta Api Komuter rute Surabaya – Porong pada tahun 2011. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan data Biaya Operasional Kereta Api Komuter rute Surabaya – Bangil yang terbaru untuk mendapatkan hasil analisis yang valid dan akurat.
2. Pada perhitungan besarnya kesediaan membayar atau *Willingness To Pay* (WTP) penumpang Kereta Api Komuter rute Surabaya – Bangil didapatkan tarif sebesar Rp 8.500 dengan peningkatan kualitas pelayanan yaitu “Waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api komuter rute Surabaya – Bangil lebih singkat dan tepat waktu”. Jika disesuaikan dengan tarif menurut BOKA, Kereta Api Komuter rute Surabaya – Bangil dengan tarif yang berlaku saat ini, seharusnya PT. KAI bisa meningkatkan kualitas pelayanan tersebut tanpa menaikkan tarif menurut WTP karena dengan tarif yang berlaku saat ini yaitu Rp 5.000 pihak penyelenggara sudah mendapatkan keuntungan.

3. Dalam kajian ini, perhitungan untuk mencari besaran nilai tarif menggunakan metode *Willingness To Pay* (WTP) atau kesediaan membayar penumpang kereta api komuter rute Surabaya – Bangil. Untuk penelitian selanjutnya, perlu mengembangkan mengenai perhitungan mencari besaran nilai tarif menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) atau kemampuan penumpang untuk membayar jasa transportasi kereta api komuter rute Surabaya – Bangil.
4. Dalam penelitian ini, analisis kualitas pelayanan pada kereta api komuter rute Surabaya - Bangil menggunakan metode *Importance Performace Analysis* (IPA). Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan analisis kualitas pelayanan menggunakan model Kano sebagai perbandingan seberapa baik suatu indikator berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan.