

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Commuter Vending Machine di Stasiun Bogor

Pada Penelitian yang dilakukan Audia Kalbila Ayu Nuh & Musa Hubeis pada tahun 2020 mengenai “ANALISIS MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA COMMUTER VENDING MACHINE DI STASIUN BOGOR” berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna C-VIM di Stasiun Bogor dengan koefisien determinasi 71,6 persen. Hal ini diartikan bahwa 71,6 persen peubah kepuasan pengguna C-VIM dapat dijelaskan dalam penelitian dengan kontribusi semua peubah mutu layanan. Secara parsial hanya peubah *responsiveness* dan *realibility* yang berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pengguna C-VIM di Stasiun Bogor. Sedangkan *tangibles*, *emphaty* dan *assurance* tidak memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna C-VIM di Stasiun Bogor. Hal ini diartikan bahwa peningkatan mutu pada *responsiveness* dan *realibility* lebih berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna C-VIM dibandingkan peningkatan mutu pada *tangibles*, *emphaty* dan *assurance*.

2.2 Analisis Kebutuhan dan Antrean Pada Loket Tiket Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung

Pada Penelitian yang dilakukan Muhamad Mauludin pada tahun 2018 mengenai “ANALISIS KEBUTUHAN DAN ANTREAN PADA LOKET TIKET COMMUTER LINE DI STASIUN RANGKASBITUNG.” data hasil survey di lapangan pada loket penumpang diperoleh rata-rata waktu pelayanan 13,87 detik/penumpang dan optimaliasi kondisi waktu pelayanan (WP) dilihat dari tingkat

kedatangan pada jam puncak/jumlah loket yang ada, didapat waktu pelayanan 3,59 detik/penumpang. Membandingkan antara waktu ideal pelayanan pada jam puncak 3,59 detik/penumpang dengan hasil survey primer waktu pelayanan 13,87 detik/penumpang, maka loket penumpang Commuter Line Rangkasbitung terjadi antrean penumpang pada jam puncak karena tidak memenuhi indikator kinerja loket penumpang ($\rho < 1$). Dengan tingkat kedatangan 5010 (penumpang/jam) pada jam puncak maka 5 loket penumpang commuter line Rangkasbitung tidak dapat melayani pergerakan penumpang pada jam pucak karena menimbulkan antrean panjang dan tidak memenuhi indikator kinerja penumpang. Dalam analisa ini diketahui bahwa waktu pelayanan ideal sebesar 3,59 detik/penumpang dengan 6 buah loket mampu melayani dengan jumlah kedatangan puncak penumpang sebesar 5010 penumpang/jam. Sedangkan waktu pelayanan eksisting sebesar 13,87 detik/penumpang dengan 21 buah loket mampu melayani penumpang dengan jumlah kedatangan puncak penumpang sebesar 5010 penumpang/jam.

2.3 Pemanfaatan Layanan E-ticketing Commuterline Dalam Pendisiplinan Perilaku Pngguna KRL di Stasiun Depok Lama

Pada Penelitian yang dilakukan Zahra Raihanah pada tahun 2020 mengenai “PEMANFAATAN LAYANAN E-TICKETING COMMUTERLINE DALAM PENDISIPLINAN PERILAKU PNGGUNA KRL DI STASIUN DEPOK LAMA” Merupakan hasil puncak dari perubahan yang telah dilakukan oleh PT KCI. Namun, di satu sisi penerapan sistem E- Ticketing ini tidak semata-mata dihasilkan dari PT KCI nya saja, namun penerapan sistem E-Ticketing ini berlangsung secara dua arah yakni melibatkan peran pihak PT KCI dan pengguna KRL khususnya di Stasiun Depok Lama.

Permasalahan ini menjadi salah satu masalah yang penting mengingat seharusnya transportasi kereta api sebagai transportasi publik mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga setiap penumpang yang naik kereta api merasa dihargai, aman dan nyaman. Namun permasalahan ini sebenarnya tidak hanya menitikberatkan kepada kesalahan penumpang yang naik di atap, namun kesalahan juga terletak pada PT KCI nya sendiri sebagai perusahaan. Melalui banyaknya permasalahan yang terjadi maka proses yang terakhir yaitu penerapan sistem E-Ticketing; diterapkannya sistem ETicketing dalam transportasi KRL yang menggantikan kedudukan paper ticket telah menjadi salah satu diskusi besar yang telah direncanakan sejak lama. Penerapan sistem E-Ticketing ini pun bukan satu-satunya perubahan yang dihasilkan, namun E-Ticketing merupakan hasil puncak dari diskusi besar terkait perubahan sistem KRL agar menjadi lebih baik. Perubahan sistem E-Ticketing ini pun diikuti dengan berubahnya sistem KRL seperti berubahnya kelas kereta Express, Ekonomi-AC, dan Ekonomi menjadi KRL Commuterline. Selain itu, juga diikuti dengan pemasangan denah stasiun dan perubahan infrastruktur teknologi seperti pengadaan vending machine dan e-gate. Serangkaian perubahan sistem KRL ini kenyataannya mampu mengembalikan peran PT KCI sebagai kontrol pengawasan dan kekuasaan yang dijalankan secara maksimal.

2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Fasilitas Dan Petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-Vim) Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kai Commuter Jabodetabek Di Stasiun Pondok Cina

Pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) terhadap kepuasan konsumen PT KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik statistik inferensial parametris. Hasil analisis data yang diperoleh adalah kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina.

2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)

Kereta api commuter line sebagai salah satu alat transportasi di darat dengan multi keunggulan, sehingga sangat diminati oleh para pengguna transportasi darat untuk menunjang berbagai aktivitas. Sebagai penyedia tunggal jasa transportasi kereta api commuter line di Jabodetabek, PT KCI (Kereta Commuter Indonesia) diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan para pengguna jasanya. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di rute Cikarang – Jakarta Kota khususnya di stasiun Cikarang, Cibitung, Tambun, dan Bekasi Timur. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Penganalisan data menggunakan software pengolahan data statistik yaitu SPSS. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa moda transportasi masal kereta api commuter line rute Cikarang – Jakarta Kota. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Metode kuantitatif dengan mengambil data primer menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap PT KCI. Untuk variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga apabila fasilitas yang diberikan semakin baik maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi terhadap PT KCI. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT KCI baik dalam perhitungan dengan parsial maupun bersama-sama (simultan)

2.6 Analisis Efektivitas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) terhadap Penanganan Antrian Pembelian Tiket di Stasiun Bekasi.

PT KCI berinovasi mengeluarkan pelayanan terbarunya yaitu Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM). Inovasi ini ditujukan untuk menjawab keluhan pelanggan tentang lamanya waktu yang dihabiskan untuk mengantri tiket di loket. C-VIM merupakan bentuk inovasi pelayanan PT KCI dengan tujuan mengurai antrian yang terjadi pada loket konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan C-VIM dalam

menangani antrian pembelian tiket. Penelitian dilakukan di stasiun Bekasi sebagai stasiun dengan jumlah penumpang terbanyak pada 2019. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden pengguna C-VIM. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam tiga tahap, yaitu: uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji instrument ditujukan untuk menganalisis uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Uji hipotesis terdiri dari analisis regresi linear sederhana, analisis korelasi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikan T. Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan dan positif, sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh efektivitas pelayanan C-VIM dalam menangani antrian pembelian tiket di Stasiun Bekasi, sehingga, C-VIM efektif untuk terus digunakan dalam upaya peningkatan pelayanan PT KCI dengan diharapkan terjadinya beberapa perbaikan di masa mendatang

2.6 Analisis Sistem Antrian Multi-Channel Dan Multi-Phase Pada Commuter Line Single Trip An Analysis Of The Multi-Channel And MultiPhase Queuing System For The Single Trip Commuter Line

Sarana transportasi merupakan aspek yang sangat penting bagi suatu kota, termasuk kota Tangerang. Namun sayangnya sarana transportasi di kota Tangerang masih belum memadai. Salah satu jenis transportasi yang banyak digunakan saat ini adalah kereta api commuter line. Namun akhir-akhir ini kereta api commuter line mulai mengalami berbagai masalah, seperti antrian yang semakin panjang dan waktu antrian penumpang yang semakin lama. Penelitian ini melakukan analisis sistem pelayanan di Stasiun Tangerang. Sistem antrian di stasiun Tangerang

dimodelkan dan diolah dengan bantuan software Win QSB dan software simulasi ARENA. Sebanyak empat skenario dikembangkan untuk mendapatkan konfigurasi sistem layanan yang optimal menggantikan sistem existing. Penelitian ini merekomendasikan perubahan konfigurasi sistem layanan di stasiun Tangerang yang dapat menurunkan biaya sistem pelayanan.

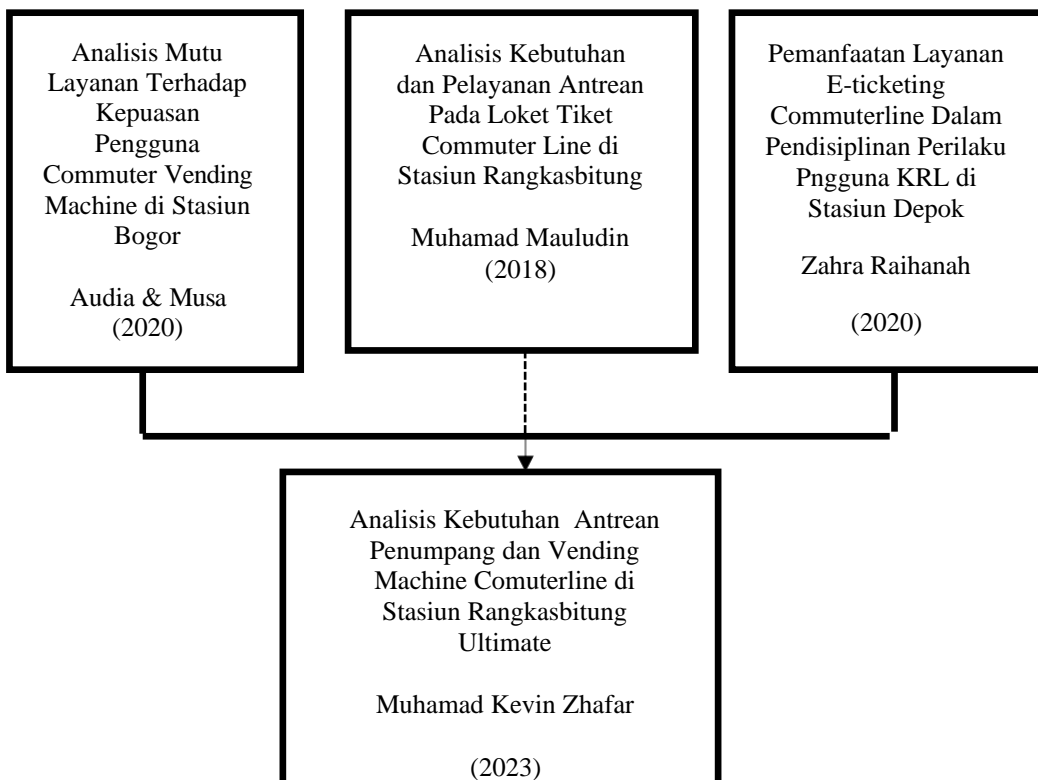
2.7 Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Pelayanan Pada Customer Service Di Stasiun Solo Balapan

Dengan jenis dan jumlah kereta api yang ada di Stasiun Solo Balapan begitu banyak menyebabkan terjadinya antrian panjang pada kereta api yang akan datang atau pergi dari 28 Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 20 No. 1 Maret 2020: 27 – 33 stasiun tersebut. Adanya antrian kereta api tersebut maka penumpang yang menunggu pemberangkatan dari stasiun semakin bertambah banyak. Proses antrian sendiri dimulai saat pelanggan-pelanggan yang memerlukan pelayanan mulai datang. Sudah menjadi hal yang wajar bila setiap orang selalu mengharapkan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan yang sebaik-baiknya dan tidak terganggu oleh waktu penungguan yang terlalu lama, masalah yang terjadi adalah sering timbul antrian panjang di mana hal ini dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan. Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Persoalan yang selalu timbul adalah apakah cukup memadai (ekonomis) antara perbaikan sistem baru (misalnya, penambahan pelayanan; memperbarui alat-alat dan sebagainya) dibandingkan dengan keadaan pada sistem sebelumnya. Biaya yang dikeluarkan akibat memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Salah satu cara untuk

memperbaiki fasilitas pelayanan dapat direncanakan dengan suatu metode yaitu: antrian dan sistem antrian.

2.8 Pemetaan Penelitian

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, dilakukan pemetaan penelitian dengan tujuan untuk menjadi judul tugas akhir dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Hubungan Penelitian Terhadap Penelitian Lain yang Berkaitan
(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

Keterangan :

----- = Hubungan langsung

———— = Sebagai referensi