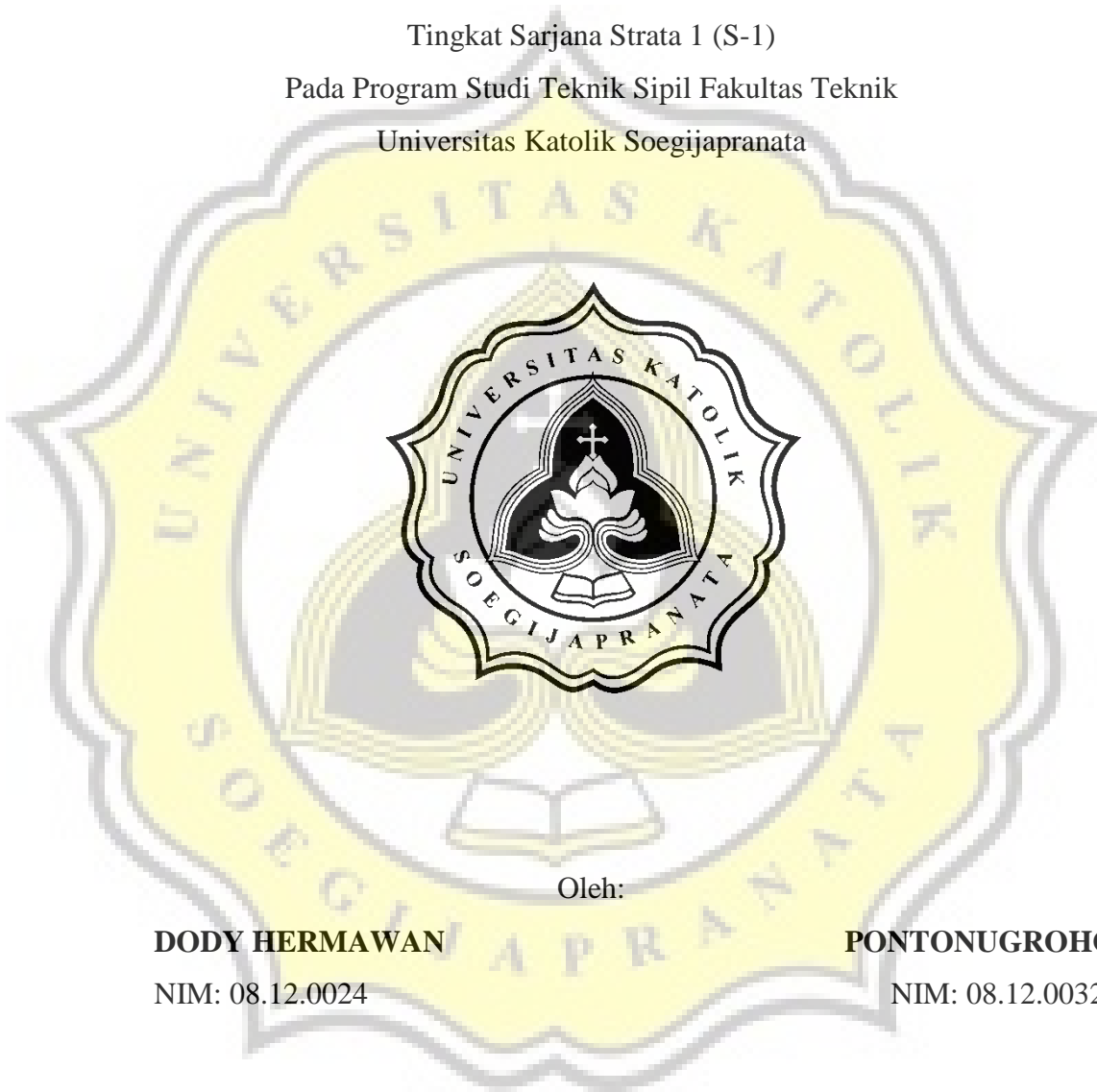


TUGAS AKHIR
KAJIAN PELAYANAN KERETA API RUTE SEMARANG-JAKARTA
(STUDI KASUS : KERETA API MENOREH)

Merupakan Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Tingkat Sarjana Strata 1 (S-1)
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Katolik Soegijapranata



Oleh:

DODY HERMAWAN

NIM: 08.12.0024

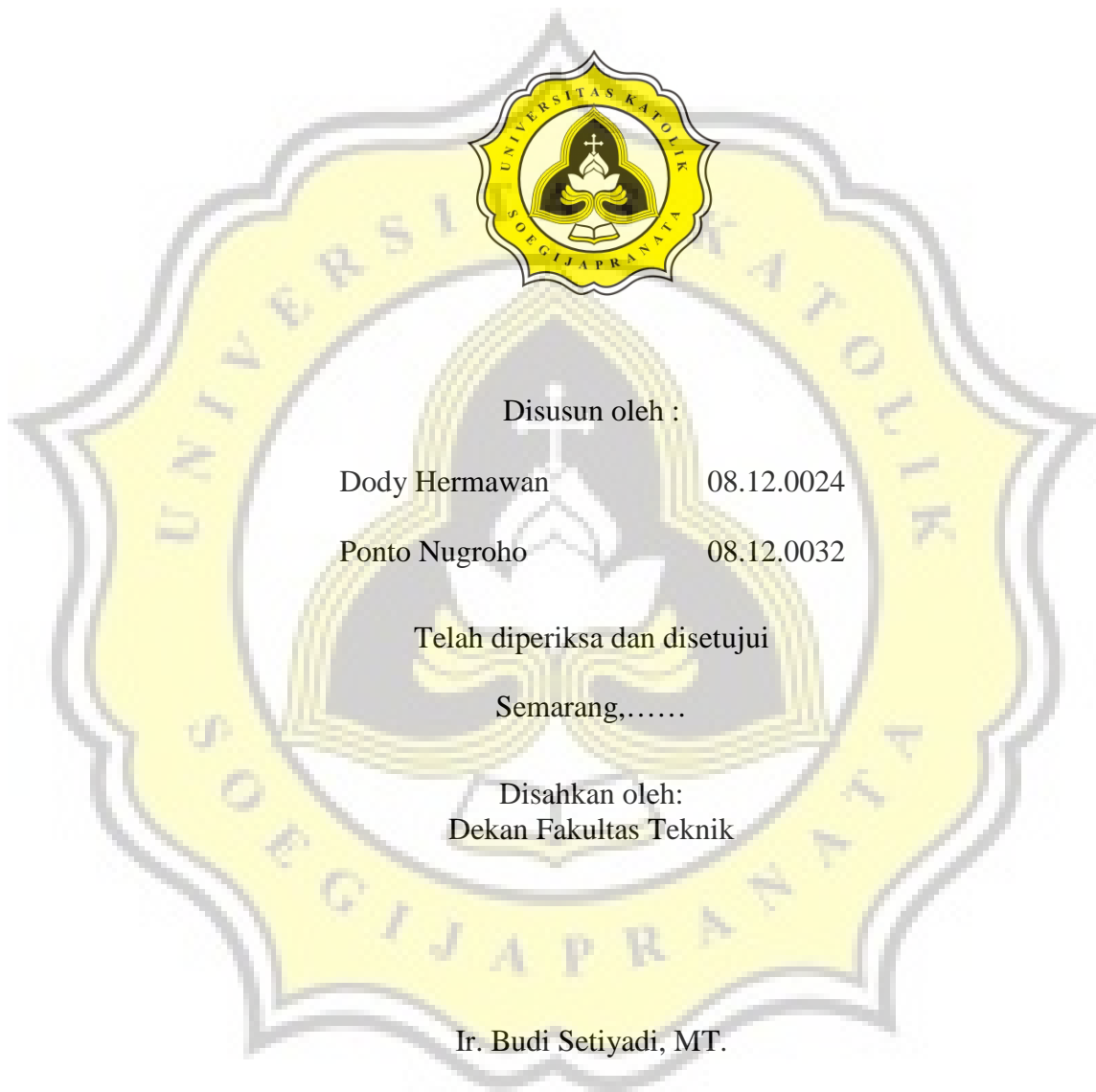
PONTONUGROHO

NIM: 08.12.0032

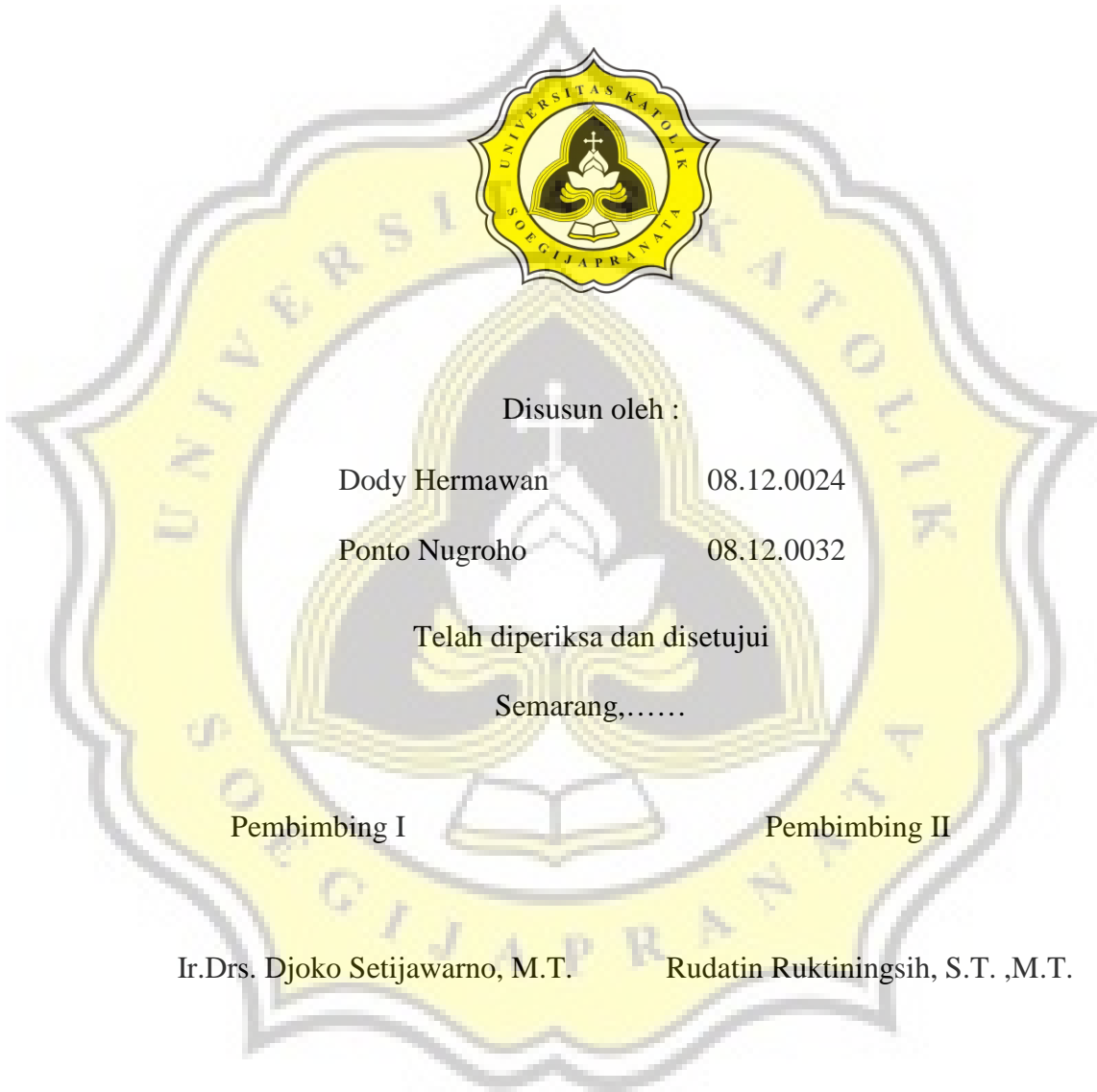
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2013

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
KAJIAN PELAYANAN KERETA API RUTE SEMARANG-JAKARTA
(STUDI KASUS : KERETA API MENOREH)



LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
KAJIAN PELAYANAN KERETA API RUTE SEMARANG-JAKARTA
(STUDI KASUS : KERETA API MENOREH)



Disusun oleh :

Dody Hermawan 08.12.0024

Ponto Nugroho 08.12.0032

Telah diperiksa dan disetujui

Semarang,.....

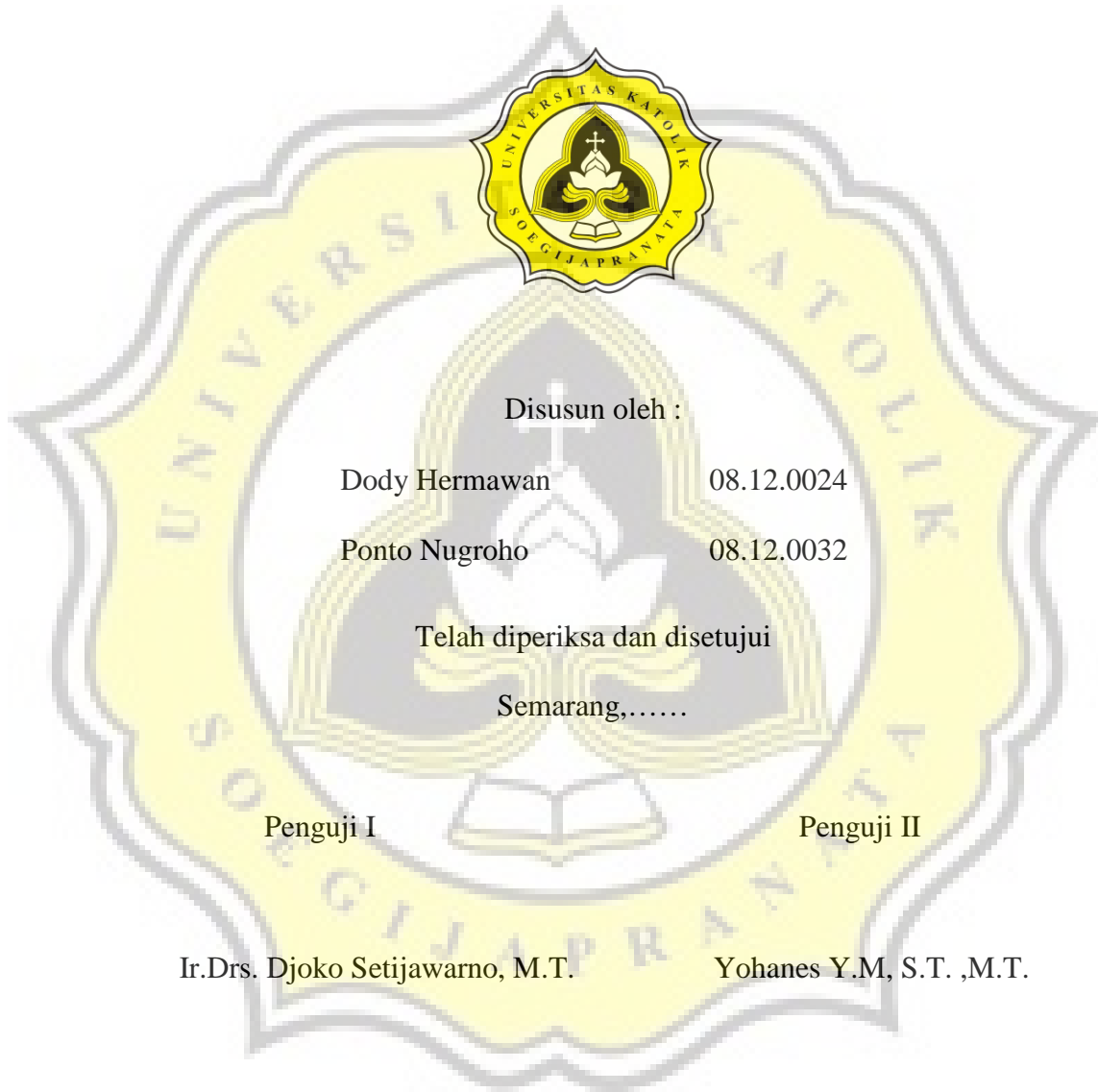
Pembimbing I

Pembimbing II

Ir.Drs. Djoko Setijawarno, M.T.

Rudatin Ruktiningsih, S.T. ,M.T.

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
KAJIAN PELAYANAN KERETA API RUTE SEMARANG-JAKARTA
(STUDI KASUS : KERETA API MENOREH)



Disusun oleh :

Dody Hermawan 08.12.0024

Ponto Nugroho 08.12.0032

Telah diperiksa dan disetujui

Semarang,.....

Penguji I

Penguji II

Ir.Drs. Djoko Setijawarno, M.T.

Yohanes Y.M, S.T. ,M.T.

Penguji III

Ir. RM. Endro Gijanto, MM

KATA PENGANTAR

Puji & syukur penyusun panjatkan ke hadirat Tuhan YME atas segala kebaikannya, karena atas rahmatnya tugas akhir yang berjudul **Kajian Pelayanan Kereta api Rute Semarang-Jakarta (Studi Kasus: Kereta Api Menoreh)** dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun dengan melewati beberapa tahapan yang melibatkan berbagai pihak sebagai pendukung. Untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Drs. Djoko Setijowarno, M.T. selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan proposal tugas akhir ini,
2. Ibu Rudatin Ruktiningsih, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan proposal tugas akhir ini,
3. Bapak Ir. Budi Setiyadi, MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Soegijapranata Semarang,
4. Orang Tua yang selalu mendukung saya,
5. Teman-teman teknik sipil dari semua angkatan atas segala dukungannya,
6. Teman-teman KKN BBM atas segala dukungannya,
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penyusun, baik secara moril maupun materil, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu penyusun berharap adanya saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi kalangan Teknik Sipil.

Semarang, Maret 2013

Penyusun

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR NOTASI	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	4
1.5 Batasan masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Transportasi	6
2.2 Sistem transportasi	6
2.3 Faktor ekstern yang mempengaruhi transportasi	7
2.4 Moda transportasi	8
2.5 Angkutan kereta api	9
2.6 Prasarana dan sarana kereta api	10
2.7 Jalur kereta api	11
2.8 Stasiun kereta api	11
2.9 Kapasitas angkut	15
2.10 Tingkat pelayanan	15
2.11 Kualitas pelayanan	16

2.12 Gambaran umum	18
--------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Uraian Umum	21
3.2 Objek dan lokasi penelitian	21
3.3 Variabel penelitian	21
3.4 Pengumpulan data	22
3.5 Teknik pengukuran data	22
3.6 Populasi, sampel, teknik sampling	24
3.6.1 Populasi	24
3.6.2 Sampel	24
3.6.3 Teknik sampling	25
3.7 Pengujian validitas dan reliabilitas	26
3.5.1 Uji validitas	26
3.5.2 Uji reliabilitas	28
3.8 Analisis statistik yang digunakan	29
3.9 Bagan alir metode penelitian	30
3.9.1 Survei pendahuluan	31
3.9.2 Identifikasi masalah	31
3.9.3 Survei lanjutan	31
3.9.4 Buat kuesioner	31
3.9.5 Uji coba kuesioner	31
3.9.6 Reliable/valid	31
3.9.7 Pengumpulan data	32
3.9.8 Data primer	32
3.9.9 Data sekunder	32
3.9.10 Rekapitulasi	32
3.9.11 Analisis data dan pembahasan	32
3.9.12 Kesimpulan dan saran	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Umum	34
4.2	Rekapitulasi data	34
4.2.1	Data karakteristik responden	34
4.2.2	Data kualitatif	38
4.2.3	Data kuantitatif	39
4.3	Karakteristik penumpang KA Menoreh	39
4.3.1	Umur	39
4.3.2	Jenis kelamin	40
4.3.3	Pendidikan terakhir	40
4.3.4	Jenis pekerjaan	41
4.3.5	Pendapatan rata-rata tiap bulan	42
4.3.6	Kota tempat tinggal	42
4.3.7	Tujuan perjalanan	43
4.3.8	Frekuensi perjalanan	44
4.3.9	Alternatif moda	44
4.3.10	Alasan menggunakan KA	45
4.3.11	Cara membeli tiket	45
4.3.12	Moda yang digunakan untuk menuju stasiun	46
4.3.13	Moda yang digunakan untuk meninggalkan stasiun	46
4.4	Teknik analisis data	47
4.4.1	Analisis kualitatif	47
4.4.2	Analisis kuantitatif	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	59
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data penumpang KA Menoreh bulan September	5
Tabel 1.2	Data penumpang KA Menoreh bulan Oktober	5
Tabel 1.3	Data penumpang KA Menoreh bulan November	5
Tabel 3.1	Kategori penilaian	23
Tabel 3.2	Jumlah Populasi dan jumlah sampel	25
Tabel 3.3	Hasil uji validitas	26
Tabel 3.4	Hasil uji reliabilitas	27
Tabel 4.1	Karakteristik penumpang berdasarkan umur atau usia	34
Tabel 4.2	Karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 4.3	Karakteristik penumpang berdasarkan tingkat pendidikan terakhir	35
Tabel 4.4	Karakteristik penumpang berdasarkan jenis pekerjaan	35
Tabel 4.5	Karakteristik penumpang berdasarkan pendapatan tiap bulan	35
Tabel 4.6	Karakteristik penumpang berdasarkan kota tempat tinggal	36
Tabel 4.7	Karakteristik penumpang berdasarkan tujuan perjalanan	36
Tabel 4.8	Karakteristik penumpang berdasarkan frekuensi perjalanan	36
Tabel 4.9	Karakteristik penumpang berdasarkan alternatif moda selain KA Menoreh	36
Tabel 4.10	Karakteristik penumpang berdasarkan alasan menggunakan moda kereta api	37
Tabel 4.11	Karakteristik penumpang berdasarkan cara pembelian tiket	37
Tabel 4.12	Karakteristik penumpang berdasarkan moda yang digunakan untuk menuju ke stasiun	37
Tabel 4.13	Karakteristik penumpang berdasarkan moda yang digunakan untuk meninggalkan stasiun	38
Tabel 4.14	Data ordinal responden KA Menoreh	39
Tabel 4.15	Tanggapan responden terhadap variabel waktu tempuh KA	50
Tabel 4.16	Tanggapan responden terhadap variabel ketepatan KA	51
Tabel 4.17	Tanggapan responden terhadap variabel fasilitas dan kenyamanan KA	52

Tabel 4.18 Hasil analisis hubungan antara masing-masing variabel berdasarkan nilai <i>chi-square</i>	53
Tabel 4.19 Jadwal KA Menoreh jurusan Jakarta-Semarang	55
Tabel 4.20 Jadwal KA Menoreh jurusan Semarang-Jakarta	55



DAFTAR GAMBAR

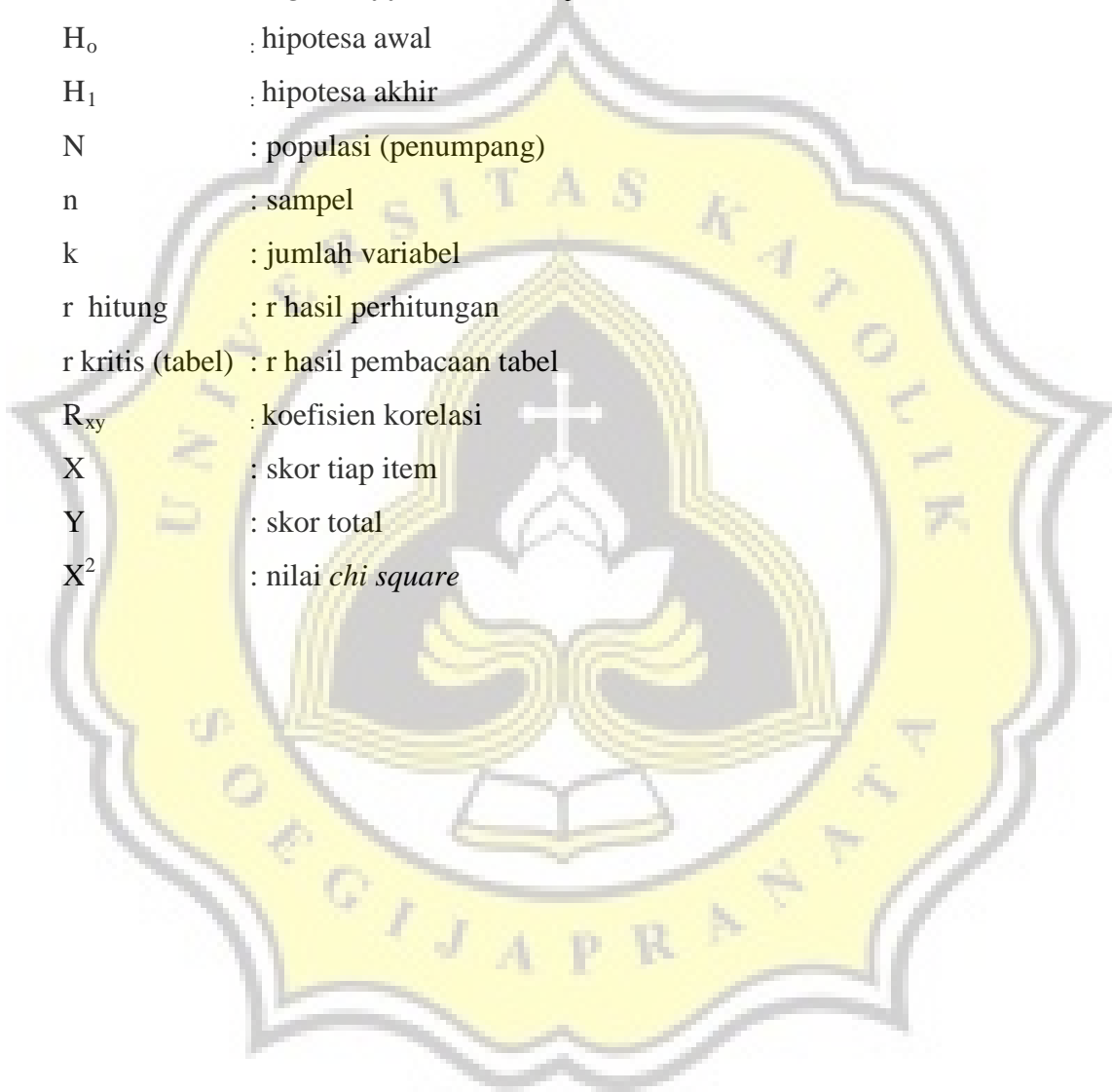
Gambar 2.1 Kursi ,jendela dan meja dalam KA Menoreh	18
Gambar 2.2 Toilet dalam KA Menoreh	19
Gambar 2.3 Nomor kursi	19
Gambar 2.4 Restorasi KA Menoreh	19
Gambar 2.5 Lampu di dalam KA Menoreh	20
Gambar 2.6 Petunjuk informasi KA Menoreh	20
Gambar 3.1 Teknik <i>simple random sampling</i>	26
Gambar 3.2 Bagan alir metode penelitian	30
Gambar 4.1 Diagram umur penumpang	40
Gambar 4.2 Diagram jenis kelamin	40
Gambar 4.3 Diagram latar pendidikan terakhir	41
Gambar 4.4 Diagram jenis pekerjaan	41
Gambar 4.5 Diagram pendapatan rata-rata tiap bulan	42
Gambar 4.6 Diagram tempat tinggal	43
Gambar 4.7 Diagram tujuan perjalanan	43
Gambar 4.8 Diagram frekuensi perjalanan	44
Gambar 4.9 Diagram alternatif moda	44
Gambar 4.10 Diagram alasan menggunakan moda kereta	45
Gambar 4.11 Diagram cara membeli tiket	45
Gambar 4.12 Diagram moda pilihan menuju stasiun	46
Gambar 4.13 Diagram moda pilihan meninggalkan stasiun	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	L-1
Lampiran 2	Hasil angket penumpang KA Menoreh Semarang-Jakarta	L-2
Lampiran 3	Hasil angket penumpang KA Menoreh Jakarta- Semarang	L-10
Lampiran 4	Tabel menentukan populasi Semarang	L-15
Lampiran 5	Tabel nilai <i>r product moment</i>	L-16
Lampiran 6	Tabel nilai <i>chi-square</i>	L-17
Lampiran 7	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel waktu tempuh	L-18
Lampiran 8	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel ketepatan	L-19
Lampiran 9	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel fasilitas dan kenyamanan	L-20
Lampiran 10	Data hasil uji <i>chi-square</i> hubungan antara variabel waktu tempuh dengan ketepatan	L-22
Lampiran 11	Data hasil uji <i>chi-square</i> hubungan antara variabel waktu tempuh dengan fasilitas dan kenyamanan	L-24
Lampiran 10	Data hasil uji <i>chi-square</i> hubungan antara variabel ketepatan dengan fasilitas dan kenyamanan	L-26

DAFTAR NOTASI

α	: koefisien reliabilitas alpha
α	: taraf signifikan
df	: <i>degrees of freedom</i> (derajat kebebasan)
H_0	: hipotesa awal
H_1	: hipotesa akhir
N	: populasi (penumpang)
n	: sampel
k	: jumlah variabel
r hitung	: r hasil perhitungan
r kritis (tabel)	: r hasil pembacaan tabel
R_{xy}	: koefisien korelasi
X	: skor tiap item
Y	: skor total
X^2	: nilai <i>chi square</i>



ABSTRAKSI

Pada rute Semarang- Jakarta kereta api merupakan salah satu moda alternatif selain bus dan mobil umum. Karena banyaknya alternatif, maka setiap penyedia jasa akan saling bersaing untuk menunjukkan kelebihan masing-masing. Khususnya PT. Kereta Api (Persero) pada bulan agustus telah meluncurkan KA Menoreh yang merupakan kereta api ekonomi AC dengan tarif bisnis. Dalam hal ini PT. Kereta Api (Persero) dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang dapat dilihat pada faktor-faktor seperti waktu tempuh, ketepatan, fasilitas dan kenyamanan, sehingga akan dicapai tingkat yang optimal. Dari pengamatan yang dilakukan menggunakan data primer yaitu kuesioner sebagai data kualitatif dan data sekunder yaitu berdasarkan survei lapangan dan data-data dari PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang sebagai data kuantitatif. Data primer didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pada pengoperasian KA Menoreh selama ini, proses penghitungan data primer menggunakan cara *scoring* dengan kategori penilaian pada masing-masing variabel yaitu waktu tempuh (3,7), ketepatan (3,8), fasilitas dan kenyamanan (3,7). Ketiga variabel di atas masuk dalam *range* 3,67-5,00 yang dinilai atau dirasakan penumpang sudah memuaskan. Sedangkan uji statistik *chi-square* digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel dan layanan kereta api terhadap masing-masing variabel. Uji *chi-square* menggunakan data ordinal yang proses perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS 19.0 (*Statistical Product and Solve Solutions*), dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan (DF=4) maka diperoleh hubungan yang signifikan antara variabel yang satu dengan yang lain yaitu *chi-square* hitung > *chi-square* tabel dan hubungan antara layanan KA terhadap masing-masing variabel yaitu waktu tempuh (186,09 >9,448) dengan kategori penilaian baik dirasakan, ketepatan (192,032>9,448) dengan kategori penilaian baik dirasakan, fasilitas dan kenyamanan (367,966>9,448) dengan kategori penilaian baik dirasakan. Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa KA Menoreh sudah memenuhi standar pelayanan angkutan penumpang dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011. Dengan hasil yang didapatkan diharapkan dapat membantu PT. Kereta Api (Persero) untuk menentukan langkah yang harus dilakukan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan KA Menoreh.

Kata kunci: *KA Menoreh, kualitas pelayanan*