

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan urat nadi kehidupan berbangsa dan bernegara yang mempunyai fungsi sebagai penggerak, pendorong dan penunjang pembangunan. Transportasi memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya sebagai alat angkut baik itu berupa manusia, barang-barang, jasa, ataupun hasil alam seperti minyak bumi, mineral, dan lain-lain. Dengan lancarnya pengangkutan, tidak hanya dicapai penghematan waktu dan biaya yang sangat bermanfaat bagi masyarakat, bahkan hasilnya akan meningkat, sehingga kebutuhan masyarakat akan terpenuhi. Seiring dengan perkembangan zaman transportasi sebagai alat angkut mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal ini terlihat dari semakin meningkatnya jumlah pengguna moda transportasi yang ada. Salah satu moda transportasi tersebut adalah kereta api (Nasution, 1996).

Salah satu sarana transportasi adalah kereta api. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dijelaskan bahwa perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lain, perlu dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dalam perkembangannya, kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi solusi dari permasalahan perpindahan penduduk menyangkut efisiensi waktu dalam jumlah besar. Tingginya minat masyarakat terhadap moda transportasi kereta api harus diimbangi dengan meningkatkan kualitas pada stasiun dan sarana-sarana dalam kereta api terutama dalam tingkat pelayanan dan fasilitas bagi para penumpang (Triwinarto, 1997).

Dengan karakteristik dan keunggulan yang dimilikinya, untuk mewujudkan sistem transportasi kereta api yang efektif dan efisien harus diarahkan untuk peningkatan pelayanan berkaitan dengan prasarana maupun sarana yang merupakan penunjang penting menuju penyelenggaraan transportasi kereta api secara efisien, handal, berkualitas aman dan harga yang terjangkau dengan mempertemukan kepentingan atau harapan dari berbagai sisi karena layanan transportasi merupakan integrasi dari pemerintah (*Regulator*), penyedia layanan (*Operator*) dan pengguna jasa/konsumen (*User*) dalam suatu sistem layanan yang saling mendukung.

Kota Padang merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Barat. Dimana dilayani oleh moda transportasi darat dan laut. Secara khusus moda transportasi darat dibagi lagi menjadi moda jalan dan moda kereta api. Moda jalan yaitu moda transportasi yang umum digunakan sehari-hari dengan menggunakan jalan raya sebagai prasarana. Sedangkan moda kereta api yaitu moda transportasi dimana alat angkut adalah kereta api yang berjalan diatas rel. Moda transportasi kereta api merupakan salah satu moda transportasi massal yang sudah ada di Sumatera Barat.

Kereta Api Minangkabau Ekspres merupakan kereta api kelas ekonomi dengan yang melayani lintas Padang- Bandara Bim. Kereta Api ini mulai di operasikan pada tanggal 20 Mei 2018, dimana PT KAI Devisi Regional II Sumatera Barat sebagai operator. Kereta api ini merupakan satu-satunya layanan kereta api penumpang menuju Bandara International Minangkabau dengan 12 (dua belas) kali frekuensi perjalanan. Pengoperasian Kereta Api Minangkabau Ekspres merupakan alternatif solusi transportasi perkeretaapian perkotaan yang dapat dimanfaatkan masyarakat secara optimal oleh sebab itu harus meningkatkan pelayanan bagi jasa angkutan kereta api, serta kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api dan yang utamanya yaitu dapat memberikan kinerja pengoperasian yang baik, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna Kereta Api Minangkabau Ekspres.

Oleh karena itu dengan latar belakang tersebut maka perlu di lakukan penelitian berkaitan dengan analisis kinerja operasi dan pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres sehingga berdasarkan analisa tersebut nantinya dapat diperoleh harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang baik, dan secara langsung akan menciptakan loyalitas pengguna Kereta Api Minangkabau Ekspres.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

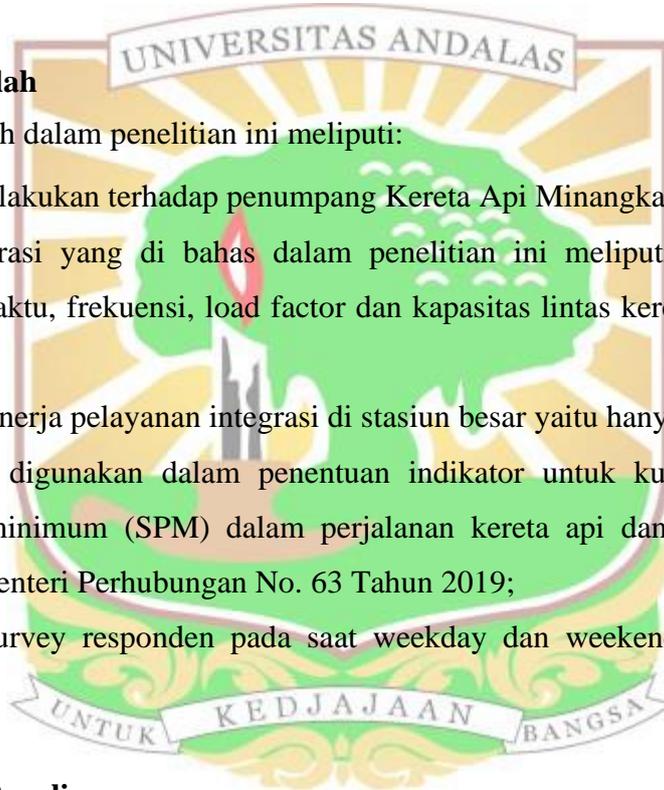
Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kinerja operasi Kereta Api Minangkabau Ekspres;
2. Menganalisis indikator-indikator pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang;
3. Memberikan usulan penanganan berdasarkan tingkat kepentingan indikator dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Kereta Api Minangkabau Ekspres.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian dilakukan terhadap penumpang Kereta Api Minangkabau Ekspres;
2. Kinerja operasi yang di bahas dalam penelitian ini meliputi kecepatan operasi, ketepatan waktu, frekuensi, load factor dan kapasitas lintas kereta api Minangkabau Ekspres;
3. Penelitian kinerja pelayanan integrasi di stasiun besar yaitu hanya di Stasiun BIM;
4. Dasar yang digunakan dalam penentuan indikator untuk kuisoner yaitu standar pelayanan minimum (SPM) dalam perjalanan kereta api dan di stasiun menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019;
5. Pelaksanaan survey responden pada saat weekday dan weekend dalam waktu satu minggu.



## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang studi pustaka dan landasan teori yang digunakan sebagai landasan studi standard pelayanan fasilitas sarana-sarana yang ada dalam Kereta Api Minangkabau Ekspres.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode, langkah-langkah, dan urutan pelaksanaan penelitian Tugas Akhir.

## BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisa dan pembahasan tentang hasil data yang telah diperoleh dari penelitian Tugas Akhir.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang didapatkan dari analisis data serta saran-saran yang diberikan penulis mengenai penulisan Tugas Akhir ini.

