BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi menurut Warpani merupakan proses pergerakan atau perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Proses ini dapat dilakukan dengan menggunakan kendaraan atau tanpa kendaraan. Tujuan transportasi yang mewujudkan penyelenggaraan pelayanan transportasi yang selamat, aman, cepat, tertib dan nyaman serta menunjang pemerataan pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa.

Salah satu sarana transportasi adalah kereta api, sekarang ini kereta api termasuk salah satu angkutan umum yang sangat diminati oleh masyarakat karena dapat mengangkut banyak penumpang dan biaya yang dikeluarkan relatif murah. Namun kondisi angkutan umum di Indonesia, terutama di kota-kota besar, memiliki tingkat pelayanan yang buruk. Hal ini tercermin dari terdapatnya ketidakamanan dan ketidaknyamanan penumpang ketika menggunakan angkutan umum dan pada prasarana penunjang angkutan umum.

Prasarana penunjang utama pada kereta api adalah Stasiun yaitu tempat berhentinya kereta api serta menaikkan dan menurunkan penumpang yang didalamnya terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna. Dalam pengoperasiannya, penyedia jasa harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna.

Pada PM No 48 Tahun 2015 sudah dijelaskan tentang Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan orang dengan kereta api, untuk itu maka diperlukan evaluasi mengenai penerapan Standar Pelayanan Minimum tersebut.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun maksud dari tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mengenai penerapan Standard Pelayanan Minimum di stasiun kereta api Divisi Regional II Sumatera Barat berdasarkan PM No 48 Tahun 2015.

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk kebijakan bagi PT KAI guna memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang ada di stasiun kereta api Divisi Regional II Sumatera Barat.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- 1. Penelitian dilakukan di stasiun kereta api Padang divisi regional II Sumatéra Barat KEDJAJAAN BANGSA
- 2. Data primer yang diambil menggunakan metode survey di lokasi dengan observasi langsung dan penyebaran kuisioner.

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 minimal di stasiun kereta api divisi regional U.di Sumatera Barat.NDALAS

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 KESIMPULAN DAN SARAN

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

KEDJAJAAN