

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi di Indonesia memegang peranan 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 jaman, 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).

Kota Padang adalah ibukota Propinsi Sumatera Barat yang terletak di pantai barat pulau Sumatera dan berada antara  $0^{\circ} 44' 00''$  dan  $1^{\circ} 08' 35''$  Lintang Selatan serta antara  $100^{\circ} 05' 05''$  dan  $100^{\circ} 34' 09''$  Bujur Timur. Menurut PP No. 17 Tahun 1980, luas Kota Padang adalah  $694,96 \text{ km}^2$  atau setara dengan 1,65 persen dari luas Propinsi Sumatera Barat. Sedangkan Kota Pariaman secara geografis terletak pada  $0^{\circ} 33' 00'' - 0^{\circ} 40' 43''$  Lintang Selatan dan  $100^{\circ} 10' 33'' - 100^{\circ} 10' 55''$  Bujur Timur serta dengan luas wilayah sebesar  $73,36 \text{ km}^2$  dan luas lautan  $282,56 \text{ km}^2$ .

Kota Padang dan Pariaman merupakan dua kota besar yang ada dalam Provinsi Sumatera Barat dan secara geografis terletak di pesisir barat pantai Sumatera. Dimana kedua kota dapat ditempuh secara umum dengan dua moda transportasi yaitu moda transportasi darat dan laut. Secara khusus moda transportasi darat dapat dibagi lagi menjadi dua yaitu :

- a) Moda jalan yaitu moda transportasi yang umum digunakan sehari-hari dengan menggunakan jalan raya sebagai prasarana.
- b) Moda kereta api yaitu moda transportasi dimana alat angkut adalah kereta api yang berjalan diatas rel.

Kereta api *Sibinuang* merupakan kereta api kelas ekonomi yang melayani koridor Padang-Pariaman. Kereta api ini berada di bawah kendali Divisi Regional II Sumatera Barat. Kereta api ini merupakan satu-satunya layanan kereta api penumpang yang dioperasikan di sana, karena

kereta-kereta lainnya merupakan kereta api wisata, seperti *Dang Tuanku*, *Cindua Mato*, dan *Mak Itam*, serta satu bus rel yaitu bus rel Padang. Kereta api ini melaksanakan perjalanan Padang-Pariaman empat kali pergi-pulang (pp) sehari.

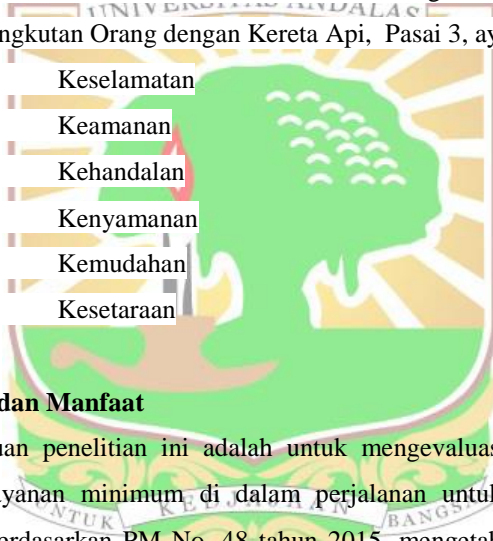


**Gambar 1.1** Kereta Api *Sibinuang*  
(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

PT KAI adalah perusahaan satu-satunya milik pemerintah yang menyediakan jasa transportasi kereta api. Sebagai penyedia jasa perkeretaapian Indonesia sudah seharusnya PT KAI menyediakan fasilitas-fasilitas untuk mendukung kenyamanan dan keamanan para pengguna jasanya. Dalam pengoperasian kereta api, penyedia jasa yaitu PT. KAI harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna.

Menurut Peraturan Menteri No. 48 tahun 2015, telah tercantum tentang standar pelayanan minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta

api, terutama standar pelayanan minimum di dalam perjalanan dengan menggunakan kereta api. Sistem pembelian tiket, keamanan, kenyamanan kendaraan, kebersihan kereta dan stasiun masih harus diperbaiki tiap tahunnya. Untuk itu, diperlukan analisis mengenai standar pelayanan minimum berbagai macam fasilitas yang dibutuhkan berdasarkan konsep pergerakan penggunaan sarana-sarana yang ada dalam kereta api. Standar pelayanan minimum yang dimaksud sesuai dengan yang tercantum dalam Menurut Peraturan Menteri No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, Pasai 3, ayat 1, yaitu :

- 
- a. Keselamatan
  - b. Keamanan
  - c. Kehandalan
  - d. Kenyamanan
  - e. Kemudahan
  - f. Kesetaraan

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pemenuhan standar pelayanan minimum di dalam perjalanan untuk Kereta Api *Sibinuang* berdasarkan PM No. 48 tahun 2015, mengetahui ekspektasi dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Kereta Api *Sibinuang*, dan menemukan item pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan kebijakan bagi Dinas Perhubungan dan PT KAI untuk mengetahui dan mengembangkan pelayanan di dalam perjalanan untuk Kereta Api *Sibinuang*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Objek penelitian adalah sarana dan fasilitas yang ada dalam Kereta Api *Sibinuang*.
2. Dasar yang digunakan adalah data pengisian kuisioner dan evaluasi dari standar pelayanan minimum di dalam perjalanan kereta api menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015.

### **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 standar pelayanan minimal pada sarana-sarana yang ada dalam Kereta Api *Sibinuang*.

#### **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.

