

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan transportasi umum yang semakin besar, hendaknya lebih diperhatikan sehingga mampu mencukupi kebutuhan penggunanya baik secara kuantitas maupun kualitas transportasi tersebut. Beberapa jenis transportasi yang tersedia di kota Padang adalah transportasi udara, laut dan transportasi darat. Salah satu transportasi darat yang tersedia adalah moda transportasi kereta api yang merupakan moda transportasi yang relatif cepat dan murah.

Dalam perkembangannya, moda kereta api menjadi solusi dari permasalahan transportasi umum tersebut. Menjadikan minat masyarakat akan transportasi kereta api semakin besar. Apabila dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, moda transportasi kereta api ini memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan sebagian besar pengguna transportasi umum. Beberapa keunggulan transportasi perkeretaapian dibandingkan dengan transportasi jalan lainnya antara lain yaitu kapasitas angkut besar (massal), cepat, aman, hemat energi dan ramah lingkungan serta membutuhkan lahan yang relatif sedikit. Dalam segi operasional, kereta api juga memiliki keandalan keselamatan perjalanan yang lebih baik dan lebih sedikit kendalanya.

Stasiun kereta api adalah prasarana penunjang utama Kereta Api yang merupakan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api. Stasiun

Kereta Api Divisi Regional II Sumbar merupakan salah satu stasiun KA yang ada di kota Padang. Dalam pengoperasiannya, penyedia jasa harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna.

Dalam Peraturan Menteri No. 48 tahun 2015 telah diatur standar pelayanan minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api, salah satunya tentang standar pelayanan minimum di Stasiun Kereta api. Tetapi kondisi saat ini secara visual dapat dilihat SPM tersebut belum dapat terpenuhi. Masih banyak fasilitas-fasilitas penunjang yang belum ada, dan juga terdapat fasilitas yang sudah ada tetapi tidak dilakukan perawatan sehingga saat ini sudah tidak layak guna. 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, Pasal 3, ayat 1, yaitu :

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

Dengan semakin tingginya pengguna dan kebutuhan transportasi kereta api pengelola memberikan standar pelayanan minimum tersebut sesuai dengan Peraturan menteri yang berlaku, maka penelitian ini

memandang adanya permasalahan mengenai standar pelayanan yang diberikan pengelola untuk penumpang kereta api.

Untuk mengetahui standar pelayanan minimal angkutan penumpang menggunakan kereta api yang telah di terapkan di lapangan, maka diperlukan suatu studi yang melibatkan langsung penumpang KA untuk dapat memberikan gambaran tentang persepsi penumpang terhadap standar pelayanan minimal di stasiun tersebut.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mempelajari dan mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun KA Padang berdasarkan PM 48 tahun 2015
2. Mengetahui persepsi penumpang kereta api terkait pelayanan yang telah diberikan di stasiun kereta api Padang
3. Merumuskan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola stasiun Kereta Api Padang untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai rekomendasi dan bahan pertimbangan bagi PT KAI dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan kereta api di stasiun Kereta Api Padang Divisi Regional II Sumatera Barat.

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini permasalahan dibatasi pada :

1. Penelitian dilakukan pada fasilitas dan pelayanan yang ada di Stasiun Kereta Api Padang
2. Responden merupakan pengguna jasa Kereta Api yang berada di Stasiun Kereta Api Padang.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data hasil survey kuisioner yang dibagikan kepada responden.
4. Analisis dilakukan dengan menggunakan metoda Analisis Hirarki Proses (AHP).

#### **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, manfaat penelitian, tujuan 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 persepsi penumpang tentang tingkat pelayanan di stasiun kereta api divisi regional II Sumatera Barat.

#### **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.

